	<b>Bilan de TN</b> <i>Bien-être et pratiques non conventionnelles</i> <i>(réseau Santé)</i>	BTN/5B/PNE/21MN <i>PR/1C/PNE/005</i> Version 01 Date d'application : 21/12/2021 Page 1/11
---	---	---

PNE 2020

TN 21MN

Bureau 5B

2 <sup>e</sup> trimestre 2020	<b>Dossier suivi par :</b> Bureau des produits et prestations de santé et des services à la personne (5B) Email : <a href="mailto:bureau-5b@dgccrf.finances.gouv.fr">bureau-5b@dgccrf.finances.gouv.fr</a>
-------------------------------	--

### Résumé

La présente enquête avait pour but de **vérifier la bonne information des consommateurs et la loyauté des pratiques commerciales** dans le secteur des pratiques de soins « non conventionnelles » et des centres qui forment à ces disciplines.

Ce secteur est en plein essor. Le nombre de praticiens, souvent issus de reconversions, ne cesse de croître. Les appellations et contours flous de nouvelles disciplines ne permettent pas de connaître les prestations vraiment proposées et peuvent désorienter le consommateur, voire entretenir une confusion avec des professionnels de santé et conduire à des pertes de chance en cas de pathologie grave.

Une précédente enquête menée en 2018 auprès de certains praticiens (naturopathes, aromathérapeutes, réflexologues...) avait mis en évidence une méconnaissance générale des obligations d'information des consommateurs et permis de constater des pratiques commerciales trompeuses. La DGCCRF a poursuivi les contrôles en 2020 et 2021 sur davantage de pratiques « non-conventionnelles » de soins ou de bien-être ainsi qu'auprès des centres de formation à ces disciplines.

61 départements issus de 13 régions ont effectué plus de 700 visites (dont 340 sur internet) au sein de 381 établissements et 337 sites internet. **Parmi les établissements visités, 250 présentaient au moins une anomalie soit un taux de non-conformité de 66%**. Selon la gravité des constats, les contrôles ont conduit à 189 avertissements, 55 injonctions de mise en conformité et 17 procès-verbaux. Parallèlement, plusieurs signalements pour exercice illégal de la médecine ou usurpation de titre ont été transmis aux autorités compétentes, et plusieurs signalements à la CNIL, l'URSSAF et la DGFIP.

L'enquête a de nouveau montré la méconnaissance des obligations d'information du consommateur, et de nombreuses pratiques commerciales trompeuses. Il apparaît également que les formations n'abordent pas les obligations légales et réglementaires incombant aux professionnels.

Comme en 2018, **la réalisation de contrôles a été, dans l'ensemble, bien perçue par les professionnels**. Beaucoup étaient désireux de recevoir des informations d'ordre réglementaire. Les professionnels ont majoritairement fait preuve de réactivité pour se remettre en conformité.

## I – RAPPEL DE L'OBJET, DES MOTIVATIONS ET DES MODALITES DE L'ENQUÊTE

### A. Motivation et objet de l'enquête

Le secteur des « médecines non conventionnelles » est en **plein essor**. 40% des français ont recours à des « traitements » alternatifs. Il s'agit parfois de **publics en situation de grande vulnérabilité**, consultant dans une période de mal-être ou confrontés à un problème que la médecine conventionnelle ne semble pas pouvoir résoudre. Pour autant, le prix des séances est élevé et n'est pas pris en charge par l'Assurance maladie. L'enquête de 2018 menée chez certains « praticiens » de « médecines non conventionnelles » avait mis en lumière des anomalies chez près de 68% d'entre eux et une méconnaissance des obligations leurs incombant au titre du code de la consommation. Par ailleurs, les formations dans ces domaines sont jugées attractives car l'investissement de départ est modéré (en termes de temps et de coût puisque ces formations sont parfois, quant à elles, prises en charge par les pouvoirs publics). Les futurs praticiens se trouvent parfois eux-mêmes en situation de vulnérabilité et peuvent être victimes des offres d'organismes de formation. C'est pourquoi l'enquête lancée en 2020 a intégré des contrôles « à la source », auprès de ces organismes.

L'enquête avait pour objet de vérifier **l'exhaustivité de l'information délivrée aux consommateurs et la loyauté des pratiques commerciales** dans le secteur des « médecines non conventionnelles » et de la part des centres de formation de ces disciplines. Ainsi, l'obligation générale d'information précontractuelle (dont l'information sur les prix et conditions de vente), la délivrance de notes, les règles de formation et d'exécution des contrats conclus par un moyen de vente à distance, ainsi que l'absence de pratiques commerciales interdites ont été contrôlés. Les sites

internet ont également fait l'objet d'une attention particulière. Des faits susceptibles de constituer des **délits d'exercice illégal de la médecine ou de « dérives sectaires »** (abus frauduleux de l'état d'ignorance ou de la situation de faiblesse d'une personne<sup>1</sup>) ont pu également être recherchés à titre subsidiaire afin de faire l'objet de transmission aux administrations compétentes.

## B. Modalités de l'enquête

### 1. Préparation de l'enquête

La crise sanitaire et la priorisation des enquêtes p en résultant ont conduit à reporter cette enquête de plusieurs trimestres et à un nombre de visites réduit de 30% par rapport à celui initialement prévu.

#### Modalités de ciblage de l'enquête

Le secteur des « pratiques non conventionnelles » génère peu de plaintes de consommateurs. Par conséquent, d'autres vecteurs ont majoritairement été utilisés, en complément des quelques plaintes reçues, pour cibler les opérateurs :

- annuaires généralistes ou spécialisés ;
- réseaux sociaux (qui apportent également des informations par les publications des consommateurs) ;
- presse locale ;
- moteurs de recherche sur Internet ;
- documents publicitaires et cartes de visites récupérés dans des commerces (plus particulièrement de produits « bio », de cosmétiques, voire d'articles de bricolage) ou dans des salons dédiés au bien-être ;
- listes des exposants à ces salons ;
- panonceaux sur les lieux d'exercice ;
- formations recensées sur le site de Pôle emploi ;
- suivis de l'enquête de 2018.

#### Consultation des administrations en vue du ciblage

Plusieurs départements ont reçu des demandes d'intervention émanant du Parquet.

Les services régionaux de contrôle de la formation professionnelle des pôles 3E des directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités gèrent les demandes d'enregistrement des organismes de formation. Certains ont pu être consultés pour connaître les organismes de formation présents sur un territoire.

Les enquêteurs ont pu consulter d'autres partenaires institutionnels pour savoir s'ils avaient reçu des signalements et orienter le ciblage. Il s'agit :

- de la représentation départementale du conseil de l'ordre des médecins ;
- des agences régionales de santé (ARS) ;
- de la Mission interministérielle de vigilance et de lutte contre les dérives sectaires (MIVILUDES) ou du groupe de travail de lutte contre les dérives sectaires de la préfecture ;
- des services en charge de la cohésion sociale au sein des DDETSPP ou des DDETS.

### 2. Déroulé des contrôles

#### Perception des contrôles

Dans l'ensemble, **les contrôles ont été bien perçus par les professionnels**. Ces derniers sont pour la plupart en demande d'information quant à la réglementation applicable à leur activité. Des enquêteurs ont pu être confrontés à des professionnels suspicieux qui ne connaissaient pas la DGCCRF. Dans un département, un professionnel a confessé penser exercer une profession non susceptible d'être contrôlée par les services de l'État.

#### Actions conjointes des services d'inspection

Afin d'étendre la portée des contrôles et l'efficacité de l'action de l'administration auprès des professionnels, des visites ont pu être réalisées conjointement avec d'autres services des unités déconcentrées de la DGCCRF (ex : les enquêteurs en charge des cosmétiques) ou d'autres administrations, dans le cadre des actions des cellules départementales de lutte contre l'islamisme et le repli communautaire (CLIR) notamment. Dans une région, un professionnel pratiquant la « libération d'entités » (fantômes) (*sic*) était connu pour des faits de violence. Le contrôle de son activité a eu lieu avec la gendarmerie. Des échanges ont aussi eu lieu avec des médecins inspecteurs des ARS

<sup>1</sup> Article 223-15-2 du code pénal.

ou des sections locales du conseil de l'ordre des médecins pour obtenir des avis sur la qualification « d'exercice illégal de la médecine » de pratiques.

#### Difficultés signalées

Les caractéristiques du **secteur (multitude de professionnels extrêmement atomisés intervenant le plus souvent à leur domicile, sur rendez-vous uniquement, et ne travaillant pas en continu)** ont rendu la réalisation de contrôles inopinés compliquée. Lors des contrôles inopinés, les enquêteurs se sont souvent heurtés au manque de disponibilité immédiate des professionnels en cours de consultation (consultations durant 1h à 1h30). Beaucoup de contrôles ont donc eu lieu sur rendez-vous. Parfois, la première visite inopinée a permis de constater les affichages, les informations sur les prix et les allégations, le reste du contrôle se poursuivant via une prise de rendez-vous.

Certains organismes de formation peuvent également avoir leur siège dans un local privé et louer des salles en fonction des besoins de formation et du nombre de stagiaires.

La **multiplicité des « disciplines »** exercées a nécessité d'examiner les discours et formation associées à chacune.

Certains enquêteurs ont eu recours à la technique du « **client mystère** » qui consiste à différer la révélation de la qualité d'enquêteur

En raison des **restrictions sanitaires** mises en place, des salons ont été annulés. La télé-« consultation » s'est également développée.

#### Difficultés d'identification des professionnels

Une région a constaté un essor de la création d'activités dans le domaine du bien-être et des soins non réglementés sans enregistrement à l'URSSAF ou au RCS. Il semble que ce type d'activité professionnelle entre dans le champ de la lutte contre l'économie souterraine.

Parmi les entreprises enregistrées, il est très difficile d'évaluer le nombre de praticiens relevant de la même discipline car la majorité d'entre eux exercent de manière pluridisciplinaire. Les codes NAF (nomenclature d'activité française) déclarés ne reflètent pas l'ensemble des disciplines exercées. Qui plus est, le code APE (activité principale exercée) applicable à ce secteur d'activité recouvre d'autres activités, de nature paramédicale, et est insuffisamment précis pour permettre d'identifier la pratique exercée.

Cette difficulté d'identification se retrouve au niveau des centres de formation. Les listes des formations enregistrées auprès des DREETS ne sont pas affinées par catégories d'activité « bien-être » au sein du code NAF 8690F et ne répertorient que les organismes de formation pouvant bénéficier de subventions. Les formations enregistrées comme « activités de formation à destination de particuliers dans un cadre de loisir » n'y sont pas recensées.

## II. CONTRÔLES EFFECTUÉS

61 départements issus de 13 régions ont effectué **704 visites (dont 340 sur internet) dans 381 établissements parmi lesquels 250 présentaient au moins une anomalie soit un taux de non-conformité de 66%**. En parallèle, 337 sites internet ont fait l'objet de vérifications.

Parmi les établissements visités, 214 établissements visités ont une activité de formation.

### A) Documents analysés

Pour mener leurs contrôles, les enquêteurs ont principalement analysé les documents suivants :

- supports publicitaires des professionnels ;
- certificats de formation et diplômes ;
- grille tarifaire des prestations ;
- dernières remises de notes ;
- justificatifs des avis mis en ligne sur les réseaux sociaux et sites internet, le cas échéant ;
- agendas ;
- conventions de formation remises aux clients, le cas échéant.

### B) Vérifications opérées : information précontractuelle et exécution contractuelle

#### 1. Affichage des prix

Afin de faire son choix en connaissance de cause, **le consommateur doit disposer de l'information relative aux prix** pratiqués. Cette réglementation est globalement bien appliquée par les professionnels. L'indication des tarifs des consultations est quasiment systématique. Dans une région un professionnel a signalé que l'absence de cette

information était rédhitoire pour la clientèle. Les enquêteurs ont aussi vérifié que les prix affichés sur internet étaient ceux effectivement mis en œuvre.

## 2. Remise de note

**Lorsque le montant d'une prestation de service dépasse 25 € ou si le consommateur en fait la demande, le professionnel doit lui remettre une note.** Il doit aussi informer le consommateur de cette remise par un affichage approprié. Cette obligation est peu respectée. Plusieurs professionnels ont ainsi souligné qu'ils estimaient ne pas devoir remettre de note aux clients dans la mesure où les prestations ne pouvaient faire l'objet de remboursements. D'autres ont invoqué un argument de nature écologique. La remise est souvent effectuée uniquement à la demande du consommateur dans le cadre d'une éventuelle contribution de sa mutuelle.

## 3. Réglementation « vente à distance »

Afin de s'assurer que le consommateur qui conclut un contrat par voie électronique le fait en toute connaissance de cause, la réglementation qui s'applique dans le cas d'une vente à distance lui est plus protectrice et lui octroie un **droit de rétractation**. Cette réglementation est peu respectée par les professionnels et par les centres de formation. Pourtant, les différents confinements ont développé la réalisation de prestations par téléphone ou par visioconférence. Suite au passage des enquêteurs, une lithothérapeute a préféré supprimer son site internet que de le modifier pour appliquer ladite réglementation.

## 4. Avis de consommateurs

Les « avis de consommateurs » sur internet peuvent aider le consommateur dans son acte d'achat. Pour remplir leur rôle, **les avis doivent être loyaux et comporter un certain nombre d'indications comme la date de publication**. Lors de l'enquête, nombre de professionnels n'a pas été en mesure de justifier l'ensemble des avis des consommateurs figurant sur leur site internet. Un professionnel simulait un système de notation par étoiles alors qu'en réalité, l'évaluation était mise en place par lui-même. Cette pratique est déloyale et de nature à induire le consommateur en erreur.

## 5. Présence de clauses abusives

**Une clause est abusive lorsqu'elle crée, au détriment du consommateur (ou du non-professionnel), un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat.** L'enquête a relevé plusieurs clauses abusives dans les conditions générales de vente des sites internet des professionnels et des centres de formation.

Parmi les clauses rencontrées, figurent les cas suivants :

- clause qui confère le droit d'interpréter une quelconque clause du contrat au professionnel ;
- clause qui oblige le consommateur à accepter sans réserve des conditions générales de vente ;
- clause d'attribution de compétence juridictionnelle qui restreint les droits du consommateur ;
- clause qui prévoit un remboursement sous 30 jours suite à rétractation, contraire au délai de 14 jours figurant dans le code de la consommation.

## 6. Les réglementations « médiateur » et « Bloctel »

Les professionnels ont l'obligation d'**adhérer à un système de médiation et d'informer les consommateurs sur l'identité et les coordonnées du médiateur compétent**. Lorsqu'ils collectent des numéros de téléphone, **ils doivent indiquer la possibilité de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique**. Peu de professionnels connaissaient ces obligations qui leur incombent.

## 7. Les mentions obligatoires des sites internet (loi pour la confiance dans l'économie numérique) »

La loi prévoit l'obligation d'**information des consommateurs sur les sites internet**. Des manquements récurrents à cette réglementation ont été relevés.

## 8. Autre non-conformités relevées

D'autres pratiques telles que des défauts de facturation (entre professionnels), de formalisme pour les contrats de crédits à la consommation, des publicités comparatives illicites<sup>2</sup> et de fausses remises ont été relevées.

## C) Pratiques commerciales déloyales constatées :

Les pratiques commerciales trompeuses (de nature à induire le consommateur en erreur) sont légion et portent sur :

<sup>2</sup> Par exemple comprenant une multiplicité d'annonces de données statistiques tirées de simples articles sur internet ; dans la plupart des cas il n'est pas fait état de sources ni de dates. Enfin, une comparaison chiffrée de résultats d'efficacité et de coûts de différentes méthodes de sevrage est effectuée alors que les paramètres de chaque étude (quand il y en a) sont différents.

- les allégations thérapeutiques ;
- les labels ;
- l'appropriation de dispositions légales ;
- la participation à des actions humanitaires ;
- la durée des séances ;
- les partenariats annoncés ;
- la prise en charge de la totalité du coût des séances ;
- la qualité des professionnels ;
- les années d'expérience ;
- les prestations prétendument réalisées (auprès de grandes entreprises ou de célébrités).

### 1. Allégations relatives aux qualités et aptitudes du professionnel

Certains professionnels n'hésitent pas à reprendre les « codes médicaux » créant un **doute dans l'esprit du consommateur sur la nature de la prestation** :

- utilisation d'un lexique médical (termes « clinicat », « consultations pédagogiques », « bilan de santé ») ;
- présence de plaques devant les lieux d'exercice ;
- recours à un logo ressemblant à un caducée ;
- exposition d'ouvrages médicaux dans les salles d'attente ou le lieu de consultation ;
- communication d'un « numéro d'identification » dont le format faisait penser au format d'un numéro ADELI mais qui correspondait à un numéro de diplôme.

Certains professionnels contrebalancent toutefois ces signes avec des inscriptions telles que « *les consultations ne se substituent pas aux consultations avec votre médecin et aux traitements médicaux prescrits* ».

### 2. Allégations relatives aux certifications et titres des professionnels

Les enquêteurs ont relevé des **présentations des qualifications professionnelles erronées ou imprécises dans les titres, les formations suivies, les années d'expérience annoncées**. Ainsi, un professionnel se présentait comme « psychothérapeute » à plusieurs occasions sur son site internet et vantait les mérites de cette pratique alors qu'il ne détenait en réalité aucun diplôme lui permettant d'exercer cette profession. Une professionnelle affichait dans son lieu d'exercice une « *attestation de formation de praticienne en hypnose ericksonienne* » délivrée par une école alors qu'elle avait suivi une formation de « *technicien en hypnose ericksonienne* » sans certificat ni attestation.

### 3. Allégations thérapeutiques

L'enquête a révélé que les professionnels savent qu'ils ne font pas partie du milieu médical et ont en majorité connaissance de la réglementation relative à l'exercice de la médecine. En effet, contrairement à la médecine, les pratiques non conventionnelles n'ont pas fait l'objet d'études scientifiques ou cliniques reconnues démontrant leurs modalités d'action, leurs effets, leur efficacité, ainsi que leur non dangerosité. Les enquêteurs ont relevé des **affichages vertueux** type : « *Je suis non-médecin et les séances ne sont pas remboursées par la sécurité sociale.* », « *La réflexologie plantaire ne peut en aucun cas se substituer à une prescription médicale ou remplacer un diagnostic réalisé par un médecin. Elle ne dispense pas d'une consultation médicale mais peut être considérée comme un complément au traitement prescrit* ».

À l'opposé, certains professionnels ont recours aux allégations thérapeutiques et ne comprennent pas toujours que l'utilisation de termes et expressions en rapport avec la santé et les maladies leur soit interdite<sup>3</sup>. En outre, certaines disciplines étaient présentées comme capables de traiter des maladies en lieu et place des traitements conventionnels reconnus, ce qui constitue une **perte de chance** d'amélioration ou de guérison aux personnes malades. À la suite du contrôle, une professionnelle pratiquant l'atrapuncture et qui utilisait des allégations thérapeutiques, a contacté son « maître formateur ». Celui-ci aurait mis en doute la position de notre administration vis-à-vis de cette pratique dite « ancestrale ». Des discours prônant ouvertement le **renoncement aux soins ont été relevés** à l'instar du site professionnel d'un libérateur d'entités qui indiquait « *Symptômes de la grippe : [...] Ces symptômes viennent de la réaction physique du corps aux toxines qui sont rejetées quand les chakras commencent leur expansion* ». Des allégations concernent même des maladies comme le cancer, le sida, la dépression, etc.

Dans un département, un professionnel faisait également usage à outrance du terme « médecine » fût-elle « alternative » : « médecine énergétique », « médecine naturelle », « médecine empirique », « médecine traditionnelle et populaire », « médecine du bon sens », « cette autre médecine », « médecine holistique »... Par ailleurs, ce professionnel rédigeait des articles mettant en avant des « remèdes naturels » pour guérir des maladies. Enfin, un site

<sup>3</sup> « *Sont réputées trompeuses, au sens des articles L. 121-2 et L. 121-3, les pratiques commerciales qui ont pour objet : [...] 16° D'affirmer faussement qu'un produit ou une prestation de services est de nature à guérir des maladies, des dysfonctionnements ou des malformations* ».



de « géobiologie » établissait un lien avec le traitement de certaines maladies. On pouvait y lire l'intitulé : « VOUS, OU UN PROCHE, ÊTES ATTEINT-E D'UN CANCER ? » à la suite de quoi il était proposé de contacter un « géobiologue ».

#### 4. Centres de formation

Certains centres de formation ne **sont pas clairs sur la nature de l'attestation délivrée** et ont recours aux allégations sur les formations « diplômantes » ou « certifiantes »<sup>4</sup>.

Le site d'un centre de formation annonçait la délivrance de « formations certifiantes et reconnues », une inscription au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) « en cours » alors qu'elle n'avait jamais été initiée et des taux d'installation suite à la formation délivrée de 98 %, eux non plus non justifiés.

Les contrôles ont révélé que **certains formateurs ont recours à des allégations thérapeutiques** et induisent les élèves en erreur en les incitant à reprendre un modèle de publicité comportant de telles allégations.

#### D) Infractions ne relevant pas des compétences de la DGCCRF

##### 1. Production de faux / escroquerie

Un professionnel proposait à la vente des attestations de formation « Maîtrise Reiki » sans assurer la formation. Bien que la « Maîtrise Reiki » ne constitue pas un diplôme réglementé, la pratique a été considérée comme problématique au regard de l'usage qui pourrait être fait de telles attestations.

##### 2. Exercice illégal de la médecine

Le code de la santé publique attribue de façon exclusive certains savoirs et compétences aux médecins. Leur exercice par un non médecin peut entraîner leur requalification en « exercice illégal de la médecine ». Les agents de la DGCCRF ne sont pas compétents pour relever cette infraction mais peuvent signaler toute suspicion au procureur de la République. En voici un exemple : un professionnel revendiquait réduire les « intolérances » et allergies alimentaires des patients à travers un soin énergétique. Concrètement, le professionnel présente au consommateur qui souhaite savoir s'il est allergique une valisette dans laquelle se trouvent de petits flacons en verre étiquetés de noms d'aliments (blé, gluten, lait de brebis, fromage à pâte molle, fructose, biotine, sucre de coco, etc.). Il demande au consommateur de placer un de ces flacons dans un plus gros flacon en verre (de la taille d'un pot de yaourt) qu'il tient dans une main, et de lever l'autre bras. Si la personne est allergique, le bras du client « retombe » comme dénué de toute force. Le professionnel pratique ensuite un « soin énergétique » qui permettrait aux consommateurs de se « désensibiliser ».

#### E) Typologie des acteurs contrôlés et enseignements généraux sur le secteur

##### 1. Impact de la crise sanitaire : des effets ambigus ; le développement de prestations à distance

À l'origine, une dizaine de disciplines étaient ciblées dans le cadre de cette enquête. Au final, une cinquantaine ont fait l'objet de contrôle, tant l'offre est abondante. La **crise sanitaire de la Covid-19** a eu des effets difficiles à cerner, renforçant la demande pour ce type de pratiques alternatives (besoin pour chacun de s'occuper de son bien-être et de soi-même)<sup>5</sup> et conduisant des professionnels à pratiquer de nouvelles disciplines, parfois par dizaine, au contenu difficile à cerner<sup>6</sup>, mais frappant aussi ce secteur comme tant d'autres de ses conséquences nuisibles pour l'activité, notamment lorsque les pratiques nécessitent une manipulation des clients.

Certains professionnels se sont adaptés aux restrictions imposées par la crise sanitaire en proposant des séances à distance. Cette modalité leur permet de toucher un public plus large. Certaines pratiques interrogent cependant : il a ainsi été constaté la réalisation de séances à distance de Reiki, alors que le principe de cette discipline consiste à canaliser de l'énergie via le toucher, avec la possibilité pour le praticien d'exercer sur la base d'une photographie du consommateur ou via une application de messagerie instantanée... Des professionnels proposaient aussi de la réflexologie à distance.

<sup>4</sup> Les formations diplômantes permettent d'obtenir un diplôme d'État et les formations certifiantes débouchent sur un certificat de qualification reconnu par les branches professionnelles.

<sup>5</sup> À titre d'exemple, il ressort que seuls 2 hypnotiseurs étaient installés sur le Carcassonnais en 2016. En 2021, ils seraient autour de 40 hypnotiseurs à s'y être installés.

<sup>6</sup> Ex : hypnose ericksonienne, hypnose spirituelle, hypnose régressive, PNL, kinésiologie, coaching nutritionnel, DNR, moxibustion (y compris sur animaux), magnétisme curatif, massage sonore, chromatothérapie habitat, détachement traumatique, XPEO, régulation et harmonisation Ré-Informationnelle, chrono nutrition, psycho biothérapie, accompagnement psycho-spirituel énergétique, etc.

### L'importance du bouche à oreille

Les professionnels se font souvent connaître grâce au **bouche à oreille**, même lorsqu'ils ont un site internet. En effet, le consommateur n'a pas de moyens (en particulier de qualification reconnue) pour évaluer *a priori* la qualité des prestations fournies, hormis par le biais des avis publiés sur internet ou par le bouche à oreille. Certains professionnels souscrivent à des plateformes **de prise et de gestion de rendez-vous en ligne** pour augmenter leur visibilité malgré des frais d'abonnement conséquents au vu de la faiblesse de l'activité.

### L'origine des professionnels

La majorité des formateurs et « praticiens » qui ont fait l'objet de contrôles ne sont pas issus du milieu médical ou paramédical. Le coût et les modalités de formation étant peu contraignants (par rapport aux secteurs reconnus), l'accès à ces professions est relativement aisé, peu risqué et ne nécessitant que peu d'investissement par rapport à d'autres formations.

Beaucoup de praticiens sont issus d'une **reconversion professionnelle** parfois à la suite d'un licenciement adossé à une reconversion sociale. Par ailleurs, certains ont changé radicalement de cadre de vie en quittant un métier rémunérateur (cadre, ingénieur...) et en s'installant dans un département moins urbanisé. Un professionnel a indiqué « *vouloir se reconnecter à la nature et aux éléments* ». D'autres ont débuté leur activité à la suite de problèmes médicaux pour lesquels ils avaient eux-mêmes consulté un « praticien » proposant des prestations de « non conventionnelles ».

Des **particularismes locaux** comme la présence de centres religieux ou spirituels ou encore l'implantation d'une communauté culturellement attachée à des médecines non conventionnelles peuvent expliquer un intérêt fort dans un territoire délimité.

### Statut et comptabilité

Beaucoup de ces professionnels exercent sous le statut d'auto-entrepreneur, d'autres par le biais d'associations. Ces statuts permettent, sous certaines conditions pour les associations, de ne pas produire de bilan comptable. Dans une région, quasiment aucun professionnel ne remettait pas de notes à ses patients, rendant toute traçabilité des prestations facturées impossible. De surcroît, nombreux sont les professionnels qui n'acceptent pas les règlements par carte bleue ou les consommateurs qui règlent leur consultation en espèce pour ne pas « laisser de traces », notamment quand ils n'assument pas d'avoir recours à des techniques parallèles.

### Porosité avec la médecine

Certains professionnels contrôlés avaient installé leur **local professionnel à proximité ou au sein même de lieux de santé** (ex : maison de santé, cabinet médical pluridisciplinaire) avec un partage des locaux par différents praticiens (secteurs médical et bien-être confondus). Cette proximité est vraisemblablement recherchée. Elle résulte d'accord entre les professionnels de la santé et les « praticiens non conventionnels » dans l'objectif d'une prise en charge globale et a pour effet de laisser penser au consommateur qu'il entre dans un cabinet médical, dans lequel il va rencontrer des professionnels de la santé sans distinction.

De même, la **présence dans des annuaires dédiés aux professions médicales** ou paramédicales de ces praticiens contribue à induire en erreur le consommateur sur le contenu et la finalité non thérapeutique des prestations.

Il faut noter en outre que nombreux sont les **professionnels de santé qui eux-mêmes recommandent à leurs patients de se tourner vers des pratiques non conventionnelles**, en complément des traitements médicaux ou même parfois en substitution. Les patients sont donc prêts à débours des sommes assez importantes et de manière répétée puisqu'ils ont recueilli l'aval du corps médical. Ainsi, une psychanalyste et réflexologue a indiqué être recommandée par des professionnels de santé de l'hôpital public de sa ville et il s'est avéré que des « coupeurs de feu » interviennent parfois sur recommandation de membres du corps médical.

### Situation économique

**Peu de ces professionnels parviennent à vivre exclusivement de leur activité**, à l'exception de ceux qui jouissent d'une réputation bien établie et de ceux qui ont des relations professionnelles dans le milieu médical.

Plusieurs praticiens ont indiqué avoir dû se salarier. Ainsi, pour pallier la faiblesse des revenus de son activité de magnétiseuse/« praticienne lahochi »/aurathérapeute, une professionnelle est devenue contractuelle de la fonction publique hospitalière. Elle exerce ces activités en parallèle. D'autres ont indiqué vouloir cesser leur activité.

Le nombre de clients est très variable en fonction du professionnel et des techniques proposées. Un « praticien » a déclaré avoir eu 4 clients en 2020 et aucun en 2021 pour un chiffre d'affaire de 180 €. Un autre revendique près de 1 000 clients. Un étiope, qui pratique un tarif de 60 € la séance, a réalisé quant à lui un chiffre d'affaires avoisinant les 80 000 €. Les tarifs aussi sont variables, de l'ordre de 35 € de l'heure de sophrologie à 230 € pour pratiquer des

méthodes qui génèreraient un sevrage tabagique. Les professionnels proposent aussi des forfaits qui se chiffrent dans bien des cas à plus de 500 €.

#### Formations suivies par les professionnels

Ils ont, pour la plupart, suivi des formations au sein d'instituts privés dont le **coût t peut être parfois supporté par la collectivité**. Les tarifs des formations peuvent être élevés de plusieurs centaines d'euros pour un stage de quelques jours ou une formation en ligne à plusieurs milliers. Lorsque le coût atteint plusieurs milliers d'euros, le « cursus » est généralement étalé dans le temps (ex : 2 700 € par an pendant 4 ans soit 10 800 € au total ou 2400€ pour un cycle de 3 stages de 5 jours sur 6 mois) pour une formation en présentiel. Un centre de formation a par exemple déclaré un chiffre d'affaires de 1 350 000 € en 2018-2019. Le fait que certaines formations puissent bénéficier de financements de l'État (au titre de la formation professionnelle ou du retour à l'emploi par exemple) conduit à asseoir la crédibilité de leurs enseignements sans que ces derniers ne soient reconnus par ailleurs.

Par ailleurs, les **niveaux de qualifications sont très disparates**. Il semblerait que plus les disciplines sont anciennes et reconnues, plus les formations sont longues. *A contrario*, plus les spécialités sont récentes, plus les formations sont courtes en général. Une sophrologue qui a fait l'objet d'un contrôle s'était formée pendant 4 ans alors qu'un « professionnel » pratiquant l'hypnose avait suivi une formation de quelques heures, achetée auprès d'un site spécialisé dans les achats groupés, ce qui interroge sur le contenu de ces formations et par conséquent sur les véritables capacités à exercer.

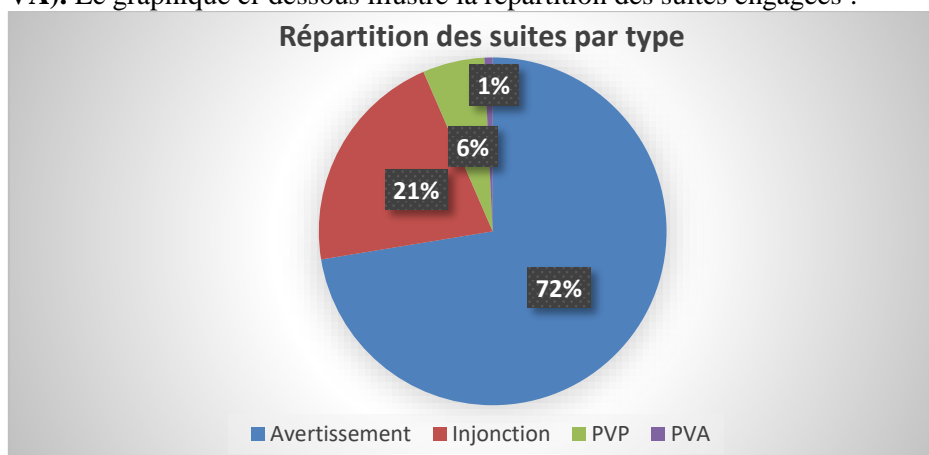
Les centres de formation sont axés sur l'apprentissage des disciplines, et n'évoquent pas les conditions d'exercice issues notamment du droit de la consommation ou du code la santé publique (notamment pour alerter les stagiaires sur les risques d'exercice illégal de professions de santé ou d'usurpation de titres). Les modalités de prise en charge du coût des formations ou encore la qualité des formateurs sont également des points peu transparents pour le stagiaire. *In fine*, il est ainsi **difficile pour le stagiaire d'évaluer** la qualité ou le sérieux de ces enseignements.

#### Dérives de certains centres de formation et des responsables des disciplines

Certaines disciplines génèrent de l'endettement. Elles nécessitent de **payer une licence** avec un renouvellement annuel pour pouvoir utiliser la marque correspondant à la discipline. Ce montant étant élevé, il pousse les professionnels à abandonner le plus souvent. D'autres disciplines nécessitent du professionnel qu'il participe à de nombreuses formations payantes, afin d'acquérir des « niveaux » différents. Pour financer ces passages de niveaux, les professionnels proposent parfois à leur tour de la formation, ce qui peut s'apparenter à un **système pyramidal**.

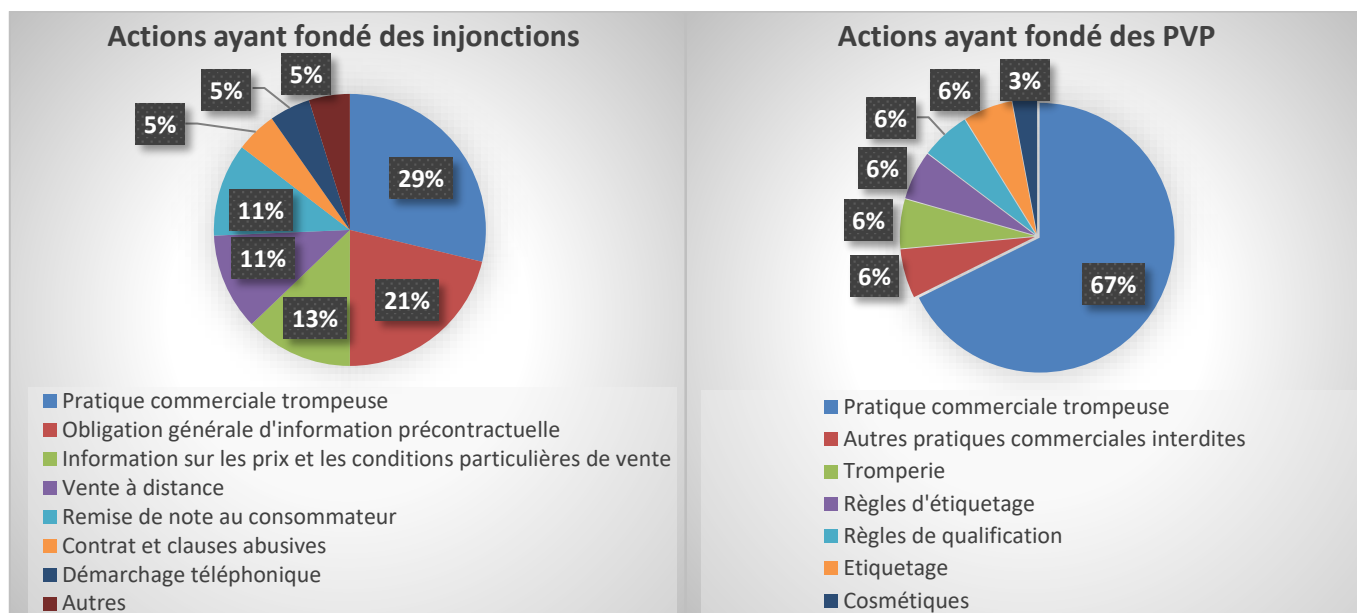
### III – SUITES DONNÉES AUX MANQUEMENTS ET INFRACTIONS CONSTATÉS

250 établissements présentaient au moins 1 anomalie, ce qui a débouché sur **261 suites réparties de la façon suivante : 189 avertissements, 55 injonctions, 15 procès-verbaux pénaux (PVP) et 2 procès-verbaux administratifs (PVA)**. Le graphique ci-dessous illustre la répartition des suites engagées :



Dans de nombreux cas, les pratiques relèvent davantage d'une méconnaissance de la réglementation que d'une volonté de tromper le consommateur. Les graphiques ci-dessous détaillent les actions ayant généré des suites correctives et répressives.





Les 2 PVA portent sur l'absence de remise de note au consommateur et l'information sur les prix et conditions particulières de vente.

En complément, plusieurs signalements pour exercice illégal de la médecine et usurpation de titre ont été transmis aux autorités compétentes, un dossier de constitution de données personnelles à caractère médical a été transmis à la CNIL, des signalements ont été transmis à l'URSSAF et à la DGFIP. Aucun cas de dérive sectaire n'a été relevé.

Les professionnels ont dans l'ensemble fait preuve de réactivité pour se mettre en conformité, certains corrigeant instantanément les non-conformités, d'autres cessant leur activité à la suite du passage des enquêteurs de la DGCCRF.

#### IV – RÉSULTATS OBTENUS

##### Conclusion

L'enquête de 2018 avait fait ressortir un taux de non-conformité de 68% et une méconnaissance des obligations découlant du code de la consommation, ce qui a contribué à la reconduction de contrôles dans ce secteur. Cette nouvelle enquête a été l'occasion de constater la multiplication des professionnels et des disciplines pratiquées, quand bien même peu arrivent à en faire leur activité principale.

Cette année encore, la DGCCRF a relevé de nombreuses pratiques commerciales trompeuses et constaté qu'un certain nombre de réglementations issues du code de la consommation restent mal maîtrisées par les professionnels du secteur. Il apparaît que les formations dispensées n'abordent pas non plus les obligations issues des codes de la consommation et du code de la santé publique qui incombent à ces professionnels.

Certains professionnels proposent une dizaine de disciplines, ce qui suscite quelques doutes quant à leur maîtrise de chacune d'elle. L'afflux de nouvelles disciplines ne facilite pas le choix du consommateur puisqu'elles renvoient à des appellations floues qui ne permettent pas de connaître la typologie des prestations véritablement proposées. Un professionnel qui n'a suivi que quelques heures de cours à distance peut en outre proposer des prestations de la même nature qu'un professionnel qui s'est formé en présentiel pendant plusieurs années. Le secteur fonctionne essentiellement sur la foi du « bouche à oreille ».

**Annexe I -liste (non exhaustive) des disciplines contrôlées**

- Access Bars
- acupuncture
- aromathérapie
- aromatologie/reiki
- art-thérapie évolutive
- atrapuncture
- aurathérapie
- auriculothérapie
- biorésonance
- chiropraxie
- chromatothérapie habitat
- chrono nutrition
- « coupeur de feu »
- cranio-thérapie (techniques manuelles cranio sacrale)
- détachement traumatique
- DNR
- énergéticien
- fleur de bach
- géobiologie
- guidance
- herbalisterie
- hirudothérapie
- hypnose (ericksonnienne, spirituelle, régressive)
- iridologie
- kinésiologie
- lahochi
- lithothérapie
- luxopuncture
- magnétisme
- massages (métaphoriques, chrono-nutrition, sonores, bien-être)
- médecine traditionnelle chinoise
- médecines prophétiques
- méditation guidée et tambour chamanique
- moxibustion (avec aiguilles et plantes *Moxa*)
- naturopathie
- PNL
- pressothérapie
- psycho biothérapie
- psychologie énergétique
- reboutement
- réflexologie
- régulation et harmonisation ré-informationnelle
- Reiki (y compris pour animaux)
- shiatsu
- soins ventouses (« cupping »)
- somatopathie
- sophrologie
- thérapie holistique
- total reset method
- tuina
- voyance

**Annexe II– Quelques précisions sur les professionnels qui exercent les « médecines non conventionnelles »**

**Raisons du développement des « médecines non conventionnelles »**

Le vieillissement de la population, la tendance actuelle souhaitant revenir à des méthodes de soins plus douces et naturelles ou souhaitant recourir à certaines pratiques permettant d'atténuer les effets secondaires des traitements médicaux, la carence de prise en charge médicale dans certains départements ou les délais afférents, la méfiance vis-à-vis de l'institution médicale et de l'industrie pharmaceutique sont des explications possibles au développement de ces médecines alternatives. Il semblerait que la clientèle soit principalement féminine, même si elle a tendance à se diversifier.

**Situation économique individuelle**

L'offre reste plus forte que la demande globalement. Les professionnels les plus anciens ont acquis une certaine notoriété et restent ceux qui ont les revenus les plus stables et les plus importants en comparaison avec les praticiens de disciplines plus récentes, exotiques et ésotériques. A noter, dans une région, certains praticiens avaient une clientèle venant d'autres régions et même internationale. Pour augmenter leur activité, beaucoup de professionnels sont aussi formateurs. Un certain nombre d'opérateurs s'installent mais tous ne parviennent pas à fidéliser leur clientèle ou à la renouveler, d'autant plus que de nouveaux concurrents arrivent sur le marché régulièrement. D'après une praticienne, ce type d'activité nécessite de nombreux clients fidèles, quantité qui ne peut être atteinte, avant la cinquième année d'exercice. En parallèle, nombreux seraient ceux qui abandonnent au bout de trois ans leur activité. Lors de leur installation, certains professionnels ont bénéficié du soutien du pôle économie et formation de la Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS), de la chambre de commerce ou de la commune que ce soit pour créer leurs business plan, leur ont fourni une base réglementaire ou pour leur fournir une aide financière.

**Lieu d'exercice**

La très grande majorité des professionnels exerçant en « cabinet » sont implantés dans les grandes villes, alors qu'en zone rurale, l'activité professionnelle est généralement exercée dans une pièce aménagée au sein du domicile privé.

**Communication**

Bien que tous les professionnels ne communiquent pas, certains le font par des biais divers :

- site internet
- réseaux sociaux
- annuaires
- presse locale
- journées portes ouvertes, (2 par an),
- distribution de publicités dans les salons ou chez les commerçants
- pancarte à l'entrée du domicile de la « praticienne »
- affiche publicitaire sur la voiture personnelle.

**Remises**

Peu de professionnels font des remises. Ceux qui en font le font dans le cadre de foires, salons et sur le site « leader » d'achats groupés.

**Ventes annexes**

Les ventes annexes constituent un complément de revenus. Pourtant, la majorité des professionnels ne réalisent pas de ventes annexes. Parmi ceux qui en réalisent, il s'agit de compléments alimentaires, de tisanes, de bijoux, de pierres. Certains proposent la location de matériel permettant de s'adonner à leur discipline comme le bol d'air jacquier pour 210 € par mois.

**Veille juridique**

Dans l'ensemble, la majorité des professionnels n'effectue pas de veille juridique. Parmi ceux qui se renseignent, ils s'informent des évolutions réglementaires sur internet, auprès de la chambre de commerce y compris en y suivant des stages.

Un centre de formation a recours à 2 avocats, est abonné aux notifications de LegiFrance, du Ministère en charge de l'économie et est inscrit à la base « Harvard Medical school » pour actualiser les données scientifiques. Les praticiens adhérents à des organismes comme « l'Organisation de la Médecine Naturelle et de l'Education Sanitaire » (OMNES) ont accès à une veille juridique par ce biais.