

Paris, le 22 novembre 2018

---

## Décision du Défenseur des droits n° 2018-270

---

### Le Défenseur des droits,

Vu l'article 71-1 de la Constitution du 4 octobre 1958 ;

Vu la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits ;

Vu le décret n° 2011-904 du 29 juillet 2011 relatif à la procédure applicable devant le Défenseur des droits ;

---

Vu le Code pénal

Vu le Code de la Santé publique

Vu la loi n°2008-496 du 27 mai 2008 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations

Vu la décision cadre du Défenseur des droits n°2018-269

Saisi par plusieurs associations faisant état de l'existence d'informations à caractère discriminatoire à l'égard des bénéficiaires de la couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C), de l'aide à l'acquisition d'une complémentaire santé (ACS) et de l'aide médicale de l'État (AME), sur les profils individuels de certains professionnels de santé publiés sur le site de prise de rendez-vous médicaux X,

Décide de prendre acte de toutes les modifications apportées au fonctionnement de la plateforme X dans l'objectif de lutter contre les refus de soins discriminatoires et de respecter le principe général de non-discrimination..

Recommande à l'entreprise X d'améliorer l'outil de signalement mis à la disposition des usagers-patients en les invitant à détailler les raisons du signalement et en leur précisant les conditions de recours au signalement et la définition du refus de soin et de la discrimination

Le Défenseur des droits demande aux représentants de la plateforme X de le tenir informé des suites réservées à cette recommandation et des résultats effectifs des modifications apportées au fonctionnement de la plateforme dans un délai de six mois à compter de la notification de la présente décision

Le Défenseur des droits

Jacques TOUBON

## Décision prise d'acte

1. Le Défenseur des droits a été alerté sur l'existence de mentions discriminatoires apparaissant sur les profils individuels de certains médecins visibles sur des sites de prises de rendez-vous médicaux en ligne, notamment X, faisant état de conditions particulières pour les bénéficiaires de la couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C), de l'aide à l'acquisition d'une complémentaire santé (ACS) et de l'aide médicale de l'État (AME).
2. Le Défenseur des droits s'est saisi d'office, le 21 décembre 2016, afin d'enquêter auprès des deux plateformes et des professionnels de santé concernés sur les circonstances de la publication de ces mentions.
3. Ensuite, les associations Médecins du monde, le CISS et la Fédération des acteurs de la solidarité qui avait attiré l'attention du Défenseur des droits sur les mentions publiées, l'ont directement saisi d'une réclamation relative à d'autres situations en incluant toutefois celles ayant fait l'objet de l'alerte.
4. Au vu de l'ensemble des éléments portés à la connaissance du Défenseur des droits, ses agents assermentés ont confirmé l'existence des mentions particulières en procédant par constat d'écran.
5. Ces mentions imposent soit des conditions spécifiques pour la prise de rendez-vous et pour la consultation, soit expriment un refus direct de prise en charge des bénéficiaires de la CMU-C, de l'ACS et de l'AME en raison de leur statut eu égard à la sécurité sociale.
6. À titre d'illustration, les exemples suivants peuvent être donnés :
  - « *Pour les bénéficiaires de la CMU et de l'AME, nous vous remercions de noter qu'il faudra régler la consultation.* »
  - « **À savoir** : *Les bénéficiaires de la CMU ne sont pas acceptés au cabinet.* »
  - « *Bénéficiaires CMU : Pas de rendez-vous (le docteur n'a pas le lecteur de carte). Merci de prendre rendez-vous avec l'Hôpital Quinze-Vingt ou à la Fondation Rothschild.* »
  - « *La CMU n'est pas acceptée.* »
  - « *Le Docteur n'accepte pas les consultations programmées pour les patients ayant une carte AME.* »
  - « *pas de CMU.* »
  - « *Les AME ne sont pas acceptés.* »
  - « *Des consultations au tarif Sécurité Sociale ou CMU sont prévues les mardis matin.* »
  - « *Pour les bénéficiaires de la CMU, merci de vous munir de votre carte vitale et de l'attestation à jour. Pour les bénéficiaires de l'AME, merci de contacter directement le cabinet au ...* ».
7. Au cours de l'instruction du dossier, le Défenseur des droits a observé que certaines de ces informations et conditions particulières discriminatoires sont restées en ligne sur les profils respectifs parfois pendant presque deux ans avant d'être supprimées des profils des professionnels de santé.

## Instruction

8. Le Défenseur des droits a interrogé les professionnels de santé et les plateformes mis en cause, notamment le gestionnaire de la plateforme X, X SAS (ci-après X), afin de comprendre les circonstances de l’affichage des conditions particulières.
9. Au cours de l’enquête, X a adressé au Défenseur des droits plusieurs courriers de réponse expliquant le fonctionnement de la plateforme.
10. L’entreprise X fournit, d’une part, un service de prise de rendez-vous en ligne à destination des patients pour les mettre en relation avec les professionnels de santé.
11. X propose, d’autre part, à destination des professionnels à la fois un service de gestion d’agenda en ligne via le site X et un service optionnel de télé-secrétariat. Ces services sont à choisir lors de la souscription de l’abonnement X.
12. Afin d’accéder à ce service, ces derniers doivent signer électroniquement les conditions générales d’abonnement et renseigner leurs coordonnées bancaires pour le prélèvement automatique.
13. En publiant son profil, X permet au professionnel de santé de se présenter de manière succincte au patient pour faciliter la mise en relation.
14. En contrepartie, les professionnels s’engagent à utiliser les services proposés dans le respect de la réglementation française notamment du code de la santé publique et du code de déontologie.
15. Le formulaire d’inscription de X comprend de nombreux champs libres permettant au professionnel de santé de maîtriser les informations publiées. Un menu déroulant prédéterminé et une sélection via des cases à cocher sont uniquement proposés pour les informations relatives à la civilité ou à la spécialité du professionnel de santé.
16. X ne se considère pas responsable du contenu renseigné par le médecin puisque l’entreprise serait un simple hébergeur.
17. Au cours de l’enquête, le Défenseur des droits a toutefois constaté un problème de fonctionnement et de contrôle de contenu notamment lors de la création et de la modification de leurs profils par les professionnels eux-mêmes.
18. X a alors indiqué avoir mis en place une équipe dédiée à la vérification des fiches des praticiens dès leur création ou modification afin de s’assurer de leur légalité. Avec cette équipe formée et sensibilisée aux mentions licites et illicites, X a souligné « *Notre politique est d’être intransigeante sur toute les mentions discriminatoires spécifiquement celles relatives à l’ex-CMU, la CMU-C et l’AME.* »
19. Dans ce contexte, l’entreprise X a exprimé son intention de prendre les mesures nécessaires afin de faire cesser tout manquement à sa politique et de prévenir les discriminations.
20. Par la suite, X a précisé le contenu des mesures ainsi mises en place :
  - la création d’équipes dédiées pour vérifier les informations ;
  - un contrôle manuel et automatique ;
  - des possibilités de signalement proposées aux utilisateurs.
21. Dans un premier temps, l’équipe commerciale, sensibilisée aux questions de discrimination, accompagne le praticien lors de la création de son profil et de son compte.

22. Ensuite, une équipe dite « lancement ou *onboarding* » prend le relais dès le lancement de la fiche profil sur la plateforme et s'assure que le professionnel de santé utilise son compte de manière conforme et adaptée.
23. Enfin, l'équipe dite « contenu ou content » s'assure de la légalité des fiches profils. Constituée de 4 personnes, elle valide les profils lorsqu'ils sont mis en ligne. À compter de cette validation, le praticien est libre de modifier son profil. L'équipe utilise un outil technique de signalement automatique pour détecter les modifications et mentions discriminatoires ajoutées par les praticiens sur son profil. Cette même équipe vérifie manuellement la présentation du praticien, les motifs de consultation, les consignes que ce dernier peut envoyer par courriel, et procède, le cas échéant, à la modération des contenus des profils.
24. Le logiciel de contrôle parcourt deux fois par semaine les profils en fonction de mots clés paramétrés tels que « CMU, AME, Couverture maladie universelle ». Les cas problématiques sont immédiatement traités en supprimant la mention litigieuse et en informant le responsable interne du suivi du compte du professionnel qui explique alors au praticien les motifs de la modération.
25. Ce même responsable doit également s'assurer que la mention ne réapparaît pas de nouveau sur le profil du professionnel. En effet, certains praticiens remettraient les mentions discriminatoires dès qu'elles auraient été supprimées par les équipes.
26. En cas de réticence du praticien et de remise en ligne systématique des mentions discriminatoires, la résiliation du contrat d'abonnement pourrait intervenir, en dernier recours lorsqu'aucune autre solution ne paraît envisageable.
27. Ce mode de fonctionnement permettrait à cette équipe bien formée et sensibilisée aux mentions licites et illicites de s'assurer de la légalité du contenu des fiches et de lutter ainsi efficacement contre ce type de mentions à caractère discriminatoire.
28. X a informé le Défenseur des droits de son objectif d'assurer dans le futur les formations et sensibilisations régulières de toutes les équipes par le département juridique afin de pouvoir réagir face à des mentions à caractère discriminatoire.
29. En ce qui concerne la qualification des mentions, X distingue deux catégories : les mentions discriminatoires qui doivent être supprimées ou qui ont été supprimées et celles qui seraient « neutres » et purement informatives.
30. Outre les mentions clairement discriminatoires visées ci-dessus, le gestionnaire a également supprimé les mentions telles que : « *Apporter la lettre du médecin traitant pour les patients CMU ; CMU acceptés ; Les patients bénéficiaires de la CMU ou CMU-C doivent impérativement appeler le secrétariat afin de connaître la liste des documents à apporter.* »
31. Concernant ces mentions, l'entreprise et les professionnels de santé n'avaient pas conscience, dans un premier temps, de leur caractère discriminatoire puisqu'elles ne semblaient pas désavantager les bénéficiaires de ces droits quant à l'accès aux services de soins.
32. Ces mentions ont été finalement supprimées après avoir pris connaissance des explications du Défenseur des droits.
33. La deuxième catégorie concerne des mentions considérées par l'entreprise comme purement informatives telles que « le bénéficiaire de la CMU-C doit apporter sa carte vitale **et** son attestation des droits. » Cette information correspondrait à celles données sur le site Ameli.fr.

34. L'entreprise s'interroge également sur le caractère illicite de la mention : « *les consultations d'ostéopathie, de psychologie [...] ne font pas l'objet d'une prise en charge par la sécurité sociale, y compris pour les bénéficiaires de la CMU* ».
35. Le gestionnaire de la plateforme estime qu'il s'agit d'un message purement informatif puisque la distinction entre les professions médicales et les autres professions serait confuse pour le grand public.
36. Au cours d'une rencontre avec les services du Défenseur des droits, le caractère stigmatisant voire discriminatoire de ces mentions a été clarifié. Par la suite, ces informations ont été reformulées de manière neutre en évitant toute référence au statut du patient eu égard à la sécurité sociale.
37. Elles seront désormais formulées comme suit : « Les bénéficiaires du tiers payant doivent respecter le parcours des soins et apporter leur carte vitale ainsi que leur attestation de droits à jour » ou encore « La consultation n'est pas prise en charge par la sécurité sociale et devra être réglée auprès du professionnel quelle que soit la situation du patient eu égard à la sécurité sociale ».
38. Enfin, X offre aux usagers la possibilité de signaler une pratique discriminatoire, des difficultés rencontrées sur le site ou de déclarer avoir été victime d'une discrimination. Le service « patient » réceptionne ces signalements et les transmet à l'équipe de modération, au responsable du compte du professionnel de santé ou à l'équipe juridique qui devra engager, le cas échéant, les actions nécessaires auprès du professionnel et/ou du patient.
39. L'information de l'utilisateur-patient sur cette procédure et les possibilités de signalement nécessitent toutefois des améliorations afin de rendre ce service effectif.
40. Ainsi, le Défenseur des droits relève qu'une procédure de signalement devrait être proposée aux utilisateurs sur une page de la plateforme. Cette page devrait leur permettre de donner l'ensemble des informations visées à l'article 6 I 5. de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 et leur rappeler l'ensemble des éléments qu'ils doivent notifier.
41. Le gestionnaire de la plateforme devrait ainsi prévoir des procédures et des modes de signalement clairement explicités aux utilisateurs de ces services en les invitant à détailler les raisons du signalement. Parmi les motifs de signalement, devrait également figurer une catégorie dédiée au refus des soins et à la discrimination. Plusieurs situations potentielles de refus de soins discriminatoires pourraient également être proposées dans un menu déroulant.
42. La procédure de signalement telle qu'elle a été présentée au Défenseur des droits ne comporte pas d'informations précises à destination des utilisateurs sur ce qu'est un refus de soins, sur leurs droits et obligations, ni sur les démarches à accomplir ou les précisions qu'ils doivent apporter lorsqu'ils s'estiment victimes d'un tel refus ou lorsqu'ils ont lu un contenu illicite ou discriminatoire.
43. Au vu de ce qui précède, le Défenseur des droits décide de prendre acte de toutes les modifications apportées au fonctionnement de la plateforme X.fr dans l'objectif de lutter contre les refus de soins discriminatoires et de respecter le principe général de non-discrimination.
44. Le Défenseur des droits recommande à l'entreprise X d'améliorer l'outil de signalement mis à la disposition des usagers-patients en les invitant à détailler les raisons du signalement et

en leur précisant les conditions de recours au signalement et la définition du refus de soin et de la discrimination.

45. Enfin, le Défenseur des droits demande aux représentants de la plateforme X de le tenir informé des suites réservées à cette recommandation et des résultats effectifs des modifications apportées au fonctionnement de la plateforme dans un délai de six mois à compter de la notification de la présente décision.

Le Défenseur des droits

Jacques TOUBON