



23 juin 2008

RECOMMANDATION

conformément à
l'article 29 de la loi fédérale du 19 juin 1992
sur la protection des données (LPD)

à propos

du site internet www.okdoc.ch de la société bonus.ch SA

I. Le Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence constate les faits suivants:

La société bonus.ch SA, sise à Lausanne, met à disposition un outil d'évaluation de médecins sur son site www.okdoc.ch. Toute personne peut ainsi se rendre sur ce site et noter n'importe quel médecin, qu'il soit généraliste ou spécialiste, en introduisant des notes d'évaluation et des commentaires sur ce médecin. Sur ce site, les données suivantes sont notamment traitées: Nom, adresse et spécialisation de chaque médecin ainsi que les données qui peuvent être entrées par les utilisateurs, à savoir les appréciations concernant le médecin, son administration, l'accueil et son équipe.

Suite à de nombreuses plaintes de la part de personnes concernées ainsi que de la Société vaudoise de médecine, le Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT) a procédé à un établissement des faits conformément à l'art. 29 LPD. Suite à un échange de lettres avec Bonus.ch SA et à plusieurs consultations du site www.okdoc.ch, les faits suivants sont établis:

- a. Bonus.ch n'a pas cherché à obtenir le consentement des personnes concernées, à savoir les médecins évalués. (cf. point 1.2 du courrier de Bonus.ch SA du 3 juin 2008).
- b. Les évaluations sont faites de manière anonyme et Bonus.ch SA ne procède pas à l'authentification des auteurs d'évaluations. Ainsi, bien que les adresses IP de chaque ordinateur utilisé lors d'une évaluation soient enregistrées, Bonus.ch n'est pas en mesure de savoir qui a effectivement procédé aux évaluations. (cf. point 3.4 du courrier de Bonus.ch SA du 3 juin 2008).
- c. Bonus.ch SA distingue deux catégories de données:



- i. Le terme «données de fait» désigne les coordonnées des médecins ainsi que leur spécialisation. Selon Bonus.ch, ces données proviennent de «diverses sources disponibles en libre consultation à tout public [comme] l'annuaire swisscom, mindindex.ch, fmh.ch, santesuisse.ch et oddb.org» (cf. point 3.5 du courrier de Bonus.ch SA du 3 juin 2008).
- ii. Les autres données sont les données d'évaluation qui sont «publiées sous la forme d'appréciations (évaluations basées sur une note de 1 à 6 et/ou ajout d'un commentaire).» Il n'y a pas de possibilité de vérifier la pertinence de ces données, car «une appréciation est une conception personnelle qui ne peut faire l'objet d'une vérification». (cf. deuxième paragraphe du point 3.1 du courrier de Bonus.ch SA du 3 juin 2008)

II. Considérations du Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence :

La loi fédérale sur la protection des données (LPD, RS 235.1) régit le traitement de données personnelles, au sens de l'art. 3 lit. a LPD, concernant des personnes physiques ou morales par des personnes privées ou des organes fédéraux (art. 2, al. 1, LPD) sous réserve des exceptions mentionnées à l'art. 2 al.2 LPD. Selon l'art. 3 lit. a LPD, on entend par **donnée personnelle** «*toutes les informations qui se rapportent à une personne identifiée ou identifiable*».

Selon la lettre e du même article on entend par **traitement** «*toute opération relative à des données personnelles – quels que soient les moyens et procédés utilisés – notamment la collecte, la conservation, l'exploitation, la modification, la communication, l'archivage ou la destruction de données*».

En l'occurrence, telles qu'elles ont été décrites plus haut, la collecte et l'exploitation de données concernant l'évaluation de médecins sur le site www.okdoc.ch constituent donc un traitement de données personnelles, au sens de l'article 3 lit. a et e LPD. Les exceptions mentionnées à l'article 2, 2e alinéa, LPD, ne sont dans le cas présent pas applicables. L'évaluation en ligne des médecins pratiquants en Suisse constitue un traitement de données susceptible de porter atteinte à la personnalité d'un grand nombre de personnes. Ainsi, conformément à l'art. 29 al. 1 lit. a LPD et à la décision de la Commission fédérale de la protection des données du 15 décembre 1995 (JAAC 1998, 62.42A, II, 2b, cc), le PFPDT a, dans le cas présent, la compétence de procéder à l'établissement des faits et le cas échéant d'émettre des recommandations.

Concernant la finalité du traitement, le site www.okdoc.ch énumère les éléments suivantes à la rubrique «Principes»: Améliorer la qualité des soins. Permettre aux patients de s'exprimer au sujet de leur médecin, généraliste ou spécialiste. Permettre aux praticiens de découvrir la cote de popularité qu'ils entretiennent avec les patients. Permettre la recherche et le choix d'un médecin, sur la base d'expériences d'autres patients. Bonus.ch SA précise également que «le but du traitement est d'informer le public sur des critères pertinents pour le choix d'un médecin. Le site offre également une plus grande transparence dans l'appréciation d'une profession libérale. Toute personne peut ainsi choisir librement son médecin en toute connaissance de cause.» (cf. point 1.4 du courrier de Bonus.ch SA du 3 juin 2008)

Bonus.ch SA invoque l'intérêt public prépondérant à titre de motif justificatif, qu'elle décrit comme suit: «toute personne qui souhaite lier une relation de confiance avec un médecin a un intérêt à connaître l'appréciation de tiers sur celui-ci, s'agissant de ses qualifications professionnelles et plus particulièrement des caractéristiques secondaires non négligeables dans le choix d'un médecin (accueil, disponibilité, écoute, etc.). Le médecin a également un intérêt à la collecte de ces données puisqu'elles lui permettent de se comparer à ses confrères, de connaître l'opinion que ses patients se



font de lui et de prendre d'éventuelles mesures afin d'améliorer la qualité de ses prestations.» (cf point 1.2 et 1.3 du courrier de Bonus.ch du 3 juin 2008).

Sur le site, figure également le passage suivant concernant la pesée des intérêts (cf. «Réponse commune aux courriers reçus» à l'adresse <http://www.okdoc.ch/Sante-Medical-Evaluer/Informations-utiles-medecins.aspx>): «nous estimons que l'intérêt des internautes à connaître l'avis de tiers sur un médecin avec lequel ils seraient susceptibles de nouer une relation de confiance l'emporte sur votre intérêt privé à la destruction de ces données».

Les articles 12 et 13 de la LPD complètent et concrétisent la protection de la personnalité prévue dans le code civil suisse (art. 28 ss. CC; cf. égl. message, loc. cit., p. 465). Selon l'article 12 al.1 LPD, «quiconque traite des données personnelles ne doit pas porter une atteinte illicite à la personnalité des personnes concernées». L'article 13 al.1 LPD dispose qu'une «atteinte à la personnalité est illicite à moins d'être justifiée par le consentement de la victime, par un intérêt prépondérant privé ou public, ou par la loi».

Le PFPDT est conscient des attentes, parfois légitimes et compréhensibles, des patients concernant les outils d'information et de comparaison qui se développent sur internet. Il n'entend donc pas s'opposer par principe à la mise à disposition d'outils d'évaluation («rating») en ligne. Toutefois, de tels instruments doivent être conçus de manière à garantir le respect des principes de protection des données, en particulier la licéité du traitement, le devoir d'information et la qualité des données.

Or, comme le dit la société Bonus.ch SA elle-même, les personnes qui livrent leurs évaluations ne sont ni identifiées ni identifiables. Comme il n'y a aucune authentification des personnes qui apportent leurs appréciations, tout le monde peut évaluer n'importe quel médecin. Le système ne garantit même pas qu'une personne qui apporte ses appréciations est effectivement un patient du médecin concerné. En effet, il n'y a aucune garantie qu'il ne s'agisse pas de médecins concurrents, de farceurs voire même de tiers mal intentionnés. Ceci peut mener à une situation où les données d'évaluation n'ont aucune base dans la réalité et où les médecins concernés n'ont pas de moyen de se défendre. Ni la mise à disposition d'un formulaire de contact et d'un blog à l'attention des médecins ni l'intervention d'un modérateur (chargé uniquement d'examiner le champ de texte libre) ne sauraient justifier les atteintes dont les médecins peuvent faire l'objet.

Alors que la finalité des traitements de données effectués invoquée par la société Bonus.ch SA est d'informer le public sur des critères pertinents pour le choix d'un médecin et d'offrir une plus grande transparence dans l'appréciation d'une profession libérale, force est de constater que le site www.okdoc.ch permet à n'importe qui de procéder à des évaluations totalement subjectives, à l'introduction d'affirmations invérifiables, de manière anonyme et sur n'importe quel médecin, cela même sans en être le patient.

Vu ce qui précède le PFPDT est d'avis que le traitement de données effectué par le site www.okdoc.ch ne permet pas d'atteindre la finalité du traitement alléguée par Bonus.ch SA et que cette société ne peut par conséquent se prévaloir d'un l'intérêt public prépondérant comme motif justificatif.

En outre, il n'existe ni disposition légale qui oblige Bonus.ch SA à effectuer le traitement de données en question, ni un intérêt privé prépondérant dans le cas d'espèce. Il s'en suit que le seul motif justificatif envisageable pour le traitement de données en question est le consentement des personnes concernées, à savoir de chaque médecin évalué ou susceptible de l'être.



III. Sur la base de ces considérations, le Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence recommande que:

1. La Société Bonus.ch SA supprime de son site et détruit toutes les évaluations enregistrées jusqu'à présent.
2. Si Bonus.ch SA entend continuer à offrir cette prestation d'évaluation des médecins, elle devra obtenir le consentement de chaque médecin concerné au sens de l'article 4, 5^{ème} al. LPD, c'est-à-dire que le médecin devra avoir exprimé sa volonté librement après avoir été dûment informé.
 - 2.1. Dans le cas où un médecin ne donne pas son consentement, le site doit, soit ne mettre aucune indication sur ce médecin, soit indiquer objectivement que le médecin ne souhaite pas être évalué dans ce contexte d'évaluation anonyme.
 - 2.2. Dans le cas où un médecin fait valoir son droit d'opposition, le site ne doit mettre aucune indication sur ce médecin. C'est-à-dire que les «données de fait» doivent dans ce cas être éliminées, même si elles proviennent de sources publiées.
3. Si Bonus.ch SA entend continuer à offrir cette prestation d'évaluation des médecins, la société déclare son fichier au PFPDT conformément à l'art. 11a 3^{ème} al. lettre b et 4^{ème} al., c'est-à-dire avant qu'il ne soit opérationnel.
4. Cette recommandation est adressée à la société Bonus.ch SA, chemin de Rovéréaz 5, 1012 Lausanne, qui communique dans les 30 jours au PFPDT si elle l'accepte. Dans le cas où cette recommandation est rejetée ou n'est pas suivie, le PFPDT peut porter l'affaire devant le Tribunal fédéral administratif pour décision; il a qualité pour recourir contre cette décision (art. 29, 4^{ème} al. LPD).
5. La présente recommandation est publiée par le PFPDT sur son site internet en application de l'article 30, 2^{ème} al. LPD.

Hanspeter Thür