

Cour Administrative d'appel de Lyon

N° 3500847

M. Munk c/ Hospices Civiles de Lyon

Audience du 2 mars 2036

CONCLUSIONS

Mme. Annaïg PIJOFF, rapporteure public

En 2035, Monsieur Horace Munk doit se faire hospitaliser. Afin que cette hospitalisation se passe pour le mieux, ce dernier décide d'avoir recours aux services des Hospices Civiles de Lyon. Étant à la pointe de la technologie, l'hôpital lyonnais a développé sa propre application nommée « HCLservices » dont la finalité est de répondre au mieux aux besoins des patients grâce à un service personnalisé. Monsieur Munk télécharge donc cette application. Il décide de s'y connecter par le biais de Facebook en consentant à ce que toutes ses données provenant du réseau social soient traitées par HCLservices.

Une fois connecté, Monsieur Munk entre en communication avec le chatbot « Paulo ». Ce chatbot va lui poser de nombreuses questions concernant ses préférences culinaires, ses goûts musicaux ou encore ses préférences en matière de literie. L'application a pris en considération toutes les réponses de Monsieur Munk afin de calculer quelle somme le patient était capable de payer. Le forfait hospitalier qui lui est proposé s'élève à 800 euros pour les deux jours d'hospitalisation. Le patient accepte ce montant et a conclu un contrat avec les Hospices Civiles de Lyon.

Toutefois, au cours de son séjour, Monsieur Munk estime que la qualité du service au regard du prix payé est très limitée. Il constate que l'application n'a pas pris en compte toutes ses réponses notamment concernant ses préférences alimentaires ou ses goûts musicaux. En outre, il constate que les forfaits d'hospitalisation contenaient des tarifs variables et que le prix de la prestation à laquelle il a eu droit ne valait pas 800 euros.

Se sentant lésé dans ses droits, Monsieur Munk entame une procédure devant le tribunal administratif virtuel, conformément au code de justice administrative. Le patient souhaite en effet obtenir réparation du préjudice dont il s'estime victime. Dans son jugement en date du 7 juillet 2035, le tribunal administratif virtuel a rejeté la demande de Monsieur Munk aux motifs qu'en signant le contrat, le requérant savait ce à quoi il s'engageait. Le tribunal considère également que les réponses fournies par le patient auprès du chatbot étant très vagues, l'application ne pouvait pas satisfaire de façon précise ses besoins. Enfin, le tribunal rappelle que HCLservices assure une prestation personnalisée ce qui explique que ces tarifs varient d'un patient à l'autre.

Monsieur Munk interjette appel de la décision rendue par le tribunal administratif virtuel et vous demande la condamnation des Hospices Civiles de Lyon à lui verser la somme de 700 euros correspondant à l'indemnisation de l'écart de prix entre ce qu'il a réellement payé et la valeur de la prestation fournie, ainsi que le versement de la somme 1 000 euros en réparation de son préjudice moral.

Avant d'examiner la question de l'utilisation et de la protection des données personnelles, vous devrez vous prononcer sur le respect du droit à un procès équitable au regard de la justice virtuelle. Vous serez également amenés à examiner les questions concernant la fixation discriminatoire du prix de l'hospitalisation.

* * *

Nous commençons par aborder la question du respect du droit à un procès équitable

Le requérant soutient ici que le tribunal administratif virtuel a méconnu le droit à un procès équitable en invoquant l'article 6 de la Convention européenne des droits de l'homme. En effet, il soutient que le juge virtuel a manqué d'impartialité mais également de transparence. Cependant, qu'en est-il réellement ?

Le requérant considère que le tribunal administratif virtuel est construit sur un système d'algorithme et d'intelligence artificielle manquant de transparence dans la mesure où personne ne sait comment fonctionne cet algorithme. De plus, Monsieur Munk soutient qu'ici, la justice virtuelle n'est supervisée par aucun magistrat, ce qui mène à une partialité de cette justice étant donné que l'algorithme, contrairement à un magistrat, ne pourra jamais être récusé.

Il nous semble que ces propos doivent être nuancés et regardés avec un certain recul. En effet, il est nécessaire de constater que les systèmes algorithmiques ne sont pas sans failles ni défauts. Il est vrai également que ces failles-là doivent être prises en considération lorsqu'on parle de la justice car les algorithmes capables de la rendre doivent garantir une justice de qualité. Néanmoins, il est indéniable que la justice virtuelle peut garantir des décisions parfaitement impartiales. En effet, les magistrats sont des êtres humains, empreints de sentiments, d'émotions et de convictions. Bien que ces convictions n'aient pas lieu de transparaître dans les décisions que les magistrats rendent, parfois, il peut être difficile d'en faire totalement abstraction. En comparaison, un algorithme n'est doué d'aucune sensibilité et n'a ainsi aucune difficulté à adopter une attitude impartiale, qui n'est empreinte d'aucune conviction mais seulement guidée par l'application d'une programmation.

De plus, le manque de transparence invoqué par M. Munk n'est qu'illusoire. En effet, l'article premier du décret du 25 août 2035 valide le logiciel utilisé par le tribunal virtuel en rappelant que l'algorithme utilisé est prévisible et se fonde sur une base de données jurisprudentielles et législatives accessibles à tous. Ici, le décret explique précisément comment fonctionne l'algorithme, cela répond au devoir de transparence.

Par conséquent, nous vous demanderons d'écarter le moyen selon lequel le tribunal administratif virtuel a manqué d'impartialité et de transparence.

M. Munk se prévaut ensuite d'un arrêt rendu par le Conseil d'État le 6 janvier 2034, aux termes duquel toute décision rendue via une intelligence artificielle doit être supervisée par un juge du ressort du tribunal. Cela permet de garantir de façon optimale le respect du droit à un procès équitable et d'éviter toute sorte d'injustice. La jurisprudence précitée affirme aussi qu'en cas de défaut de supervision, l'annulation du jugement pour excès de pouvoir est encourue.

Dans les faits, il est vrai qu'aucun magistrat n'a contrôlé le jugement rendu le 7 juillet 2035 par le tribunal virtuel. Cependant, il est nécessaire de rappeler qu'à la lumière du décret du 25 août 2035, cette supervision est conditionnée. En effet, un magistrat référent n'exercera un contrôle sur la décision rendu par le tribunal virtuel seulement pour les litiges d'une certaine complexité.

L'affaire qui nous est soumise aujourd'hui a pour finalité d'octroyer ou non des dommages et intérêts à M. Munk, de montants relativement faibles. Par ailleurs, les faits qui

nous sont soumis présentent pas un caractère manifestement complexe. Nous vous proposons donc de considérer que le litige présentait un caractère de simplicité ayant permis au jugement du 7 juillet 2035 d'être régulièrement dispensé de supervision. Vous écarterez donc ce moyen sans grande difficulté.

Nous en venons à la question importante de la validité du contrat

M. Munk soutient que la conclusion du contrat est entachée d'un dol incident. Il se fonde sur un arrêt du 19 décembre 2007 du Conseil d'État jugeant que les manœuvres dolosives ont pour finalité de pousser le co-contractant à signer un contrat à un prix plus onéreux que le prix réel. Le requérant se fonde également sur un arrêt du 14 décembre 1923 du Conseil d'État définissant le dol principal comme une erreur sans laquelle la victime n'aurait pas contracté et le dol incident comme une erreur sans laquelle la victime aurait contracté mais avec des conditions différentes.

Au regard des faits, M. Munk a conclu un contrat avec les Hospices Civiles de Lyon dans lequel ce dernier acceptait de payer 800 euros de frais d'hospitalisation. Il est nécessaire de rappeler que le patient pouvait raisonnablement savoir que selon les réponses fournies au chatbot, ce dernier pourrait utiliser ses données Facebook pour avoir des précisions. De ce fait, M. Munk savait que l'utilisation de ses données Facebook pouvait avoir une incidence et une influence sur le prix de son forfait.

Cependant, nous attirons votre attention sur le fait que le requérant n'a jamais eu connaissance du fait que l'application « HCLservices » avait regardé certaines de ses données Facebook pour fixer non pas le prix de la prestation en fonction de sa nature mais en fonction de la somme que M. Munk était capable de payer. Cette pratique semble contradictoire avec les valeurs prônées par les Hospices Civiles de Lyon qui affirment que cela avait pour but d'assurer l'accueil de leurs patients dans les meilleures conditions et au meilleur prix. Le témoignage apporté par Madame Valérie Maté, créatrice du chatbot, ne fait que confirmer cela. En effet, elle affirme que « HCLservices » a été créé afin de savoir quelle somme les patients pouvaient payer au maximum. Cela semble paradoxal puisque la mention « au meilleur prix » laisse penser que le chatbot calculera le forfait dans le but de minimiser les frais. Or, c'est l'inverse qui se produit.

Nous pouvons émettre raisonnablement l'hypothèse selon laquelle, si M. Munk avait eu connaissance de cette pratique, il aurait contracté mais avec un prix beaucoup moins élevé. Il aurait sans aucun doute tenté de ne payer que la valeur réelle de la prestation. Cela constitue donc un dol incident.

Par conséquent, au regard du caractère fondé de ce moyen, nous pensons que le contrat est irrégulier et qu'il convient de l'écarter pour statuer sur les conclusions de M. Munk.

Si vous ne nous suivez pas sur ce point et estimez au contraire que le contrat est valide, vous examinerez les moyens concernant la finalité de la collecte des données personnelles mais également l'utilisation abusive et incorrecte de ces données.

Monsieur Munk affirme que lorsqu'il est entré en communication avec le chatbot « Paulo », l'application ne lui a jamais indiqué les conséquences attachées au défaut de renseignements et ne lui a jamais indiqué si les réponses devaient être précises ou non. De plus, il invoque que les Hospices Civiles de Lyon ont utilisé les données collectées de manière abusive mais également de manière incorrecte. En effet, le requérant invoque qu'en se basant

sur son lieu de résidence ou sur ses loisirs provenant de Facebook, l'hôpital lyonnais a utilisé ses données de façon abusive. De surcroît, M. Munk soutient que l'application n'a pas pris en compte certaines réponses en lui servant des plats contenant de la viande ou encore en mettant des musiques qui n'était pas à son goût.

Le requérant se fonde sur l'article 13 du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) qui dispose que pour être loyale et licite, la collecte des données personnelles doit respecter le devoir d'information. Ce devoir d'information doit répondre clairement et précisément à différents éléments tels que : la finalité du traitement, le caractère obligatoire ou facultatif des réponses données et des conséquences d'un défaut de réponse ou encore l'identité du responsable du traitement des données.

Nous vous demandons de regarder ces moyens comme étant inopérants et ce pour plusieurs raisons. Tout d'abord, nous soumettons à votre réflexion le fait que M. Munk savait que les HCL allaient utiliser ses données personnelles dans le but de personnaliser le service qui lui était proposé, il ne pouvait pas nier la finalité de la collecte de ses données. Nous souhaitons également attirer votre attention sur le fait que M. Munk pouvait raisonnablement être conscient du fait qu'en cas de défaut de réponses ou de réponses trop vagues, l'application aurait cherché ses réponses au sein des données provenant de Facebook. En effet, le requérant a accepté que l'application utilise l'entièreté de ses données Facebook. Cela permet donc au chatbot de ne pas rester dans le flou en cas de réponse insuffisante ou insatisfaisante.

Aussi, les réponses de M. Munk étaient très ambiguës ou ironiques. Lorsque le chatbot lui demande s'il aime les animaux, le patient répond que « oui, comme Steve Jobs il aime les animaux ». Il est également resté très flous concernant ses goûts musicaux. M. Munk se sert du fait que l'application ne comprenait pas l'ironie pour démontrer son dysfonctionnement.

Cependant, ici, il est mis en évidence que ces moyens relatifs aux données personnelles n'ont pas pour finalité de prouver le préjudice moral lié aux mauvaises conditions d'hospitalisation ou de prouver l'écart dans la fixation du prix. En effet, ces moyens ont pour but de démontrer une mauvaise utilisation des données personnelles du patient. Or, ce n'est pas l'objet de la requête de M. Munk. Ce dernier demande réparation de son préjudice lié aux mauvaises conditions d'hospitalisation.

Dans l'hypothèse subsidiaire dans laquelle vous devriez examiner ce moyen, vous pourriez donc l'écarter comme inopérant et au demeurant infondé.

Nous abordons à présent les conclusions indemnitaires de M. Munk et commençons par le préjudice moral qu'il invoque, lié aux conditions d'hospitalisation

M. Munk soutient qu'il a subi un préjudice moral à cause de ces conditions déplorables d'hospitalisation.

Pour mémoire, l'article 1166 du code civil dispose que la qualité de la prestation fixée par le contrat doit être conforme aux attentes légitimes que pouvaient avoir les co-contractants et la Cour de cassation (décision de 2010) a défini le préjudice moral comme toute atteinte au bien-être de la victime.

Afin de démontrer ce préjudice moral, M. Munk doit prouver qu'il y a un fait générateur, un dommage ainsi qu'un lien de causalité entre ces deux éléments.

Au regard des faits, le fait générateur ne pose pas de grande difficulté. Ce dernier réside dans le fait que le chatbot a fourni une prestation qui n'était pas en adéquation avec les réponses de M. Munk.

Le préjudice est identifié puisque pendant la durée de son hospitalisation, le requérant se trouvait dans des conditions étant de nature à porter atteinte à son bien-être. En effet, il est

possible d'émettre l'hypothèse selon laquelle le fait que le patient reçoive des plats avec de la viande alors qu'il était végétarien l'ait profondément touché dans ses convictions. En outre, il est probable que la mauvaise température de la chambre ait été très désagréable pour sa convalescence de même que la qualité de son lit.

Enfin, le lien de causalité est là encore identifié puisque c'est la mauvaise interprétation des réponses par le chatbot qui a mené au fait que le service proposé à M. Munk soit d'une qualité médiocre. Aussi, son tarif d'hospitalisation était de 800 euros, il pouvait raisonnablement s'attendre à une prestation en adéquation totale avec ses besoins.

Le préjudice moral subi de ce fait nous paraît être évalué à la somme de 700 euros.

Par suite, nous vous proposons de faire droit aux conclusions de M. Munk sur ce point à concurrence de 700 euros.

S'agissant à présent du préjudice lié à la discrimination dans la fixation du prix du contrat

Le requérant soutient qu'il n'a jamais eu connaissance d'une différence de prix dans les forfaits d'hospitalisation. Il soutient également que M. Julien Bouchet, un autre patient, avait payé un prix totalement différent. M. Munk se base sur cela pour affirmer que son forfait d'un montant de 800 euros a été fixé de façon discriminatoire.

Cependant, dans son arrêt « Denoyez et Chorques » de 1974, le Conseil d'État affirme qu'une différence de tarif pour les usagers du service public est admise lorsqu'elle résulte d'une loi, d'une différence de situation entre les usagers ou qu'elle résulte d'une nécessité d'intérêt général en lien avec les conditions d'exploitation du service public.

Au regard des faits, nous pouvons constater que le chatbot a été mis en place par les Hospices Civiles de Lyon afin de personnaliser le séjour des patients. Le caractère personnalisé du service était mentionné dans le contrat, M. Munk ne pouvait donc pas nier le fait que les tarifs pouvaient être variable d'un patient à l'autre. Aussi, cette personnalisation va placer chaque patient dans une situation différente, ce qui va justifier le potentiel écart de prix.

Cela montre que le patient pouvait raisonnablement savoir que le chatbot proposait des tarifs différents de par la personnalisation du service. Cependant, nous attirons votre attention sur le fait que le patient n'avait pas connaissance du fait que cette personnalisation permettait de calculer le prix maximum que ce dernier pourrait payer.

Ainsi, nous ne vous proposons pas de faire droit aux conclusions de M. Munk tendant à l'indemnisation du préjudice lié à la discrimination dans la fixation du prix du contrat.

Si vous nous suivez, vous condamnerez les Hospices civiles de Lyon à verser la somme de 700 euros au titre de son préjudice moral, sur un terrain extra-contractuel, et rejetterez le surplus de ses conclusions.

Par ces motifs, nous concluons : à la condamnation des Hospices Civiles de Lyon à payer la somme de 700 euros à Monsieur Horace Munk en réparation de son préjudice moral extracontractuel. À la réformation du jugement du tribunal administratif virtuel en ce qu'il a de contraire. Au rejet du surplus des conclusions de M. Munk