

JOSIE-ANNE HUARD, domiciliée et résidant
au [REDACTED]

demanderesse

c.

INNOVATION TOOTELO INC., personne morale ayant son siège social au 2500-500 rue d'Avaugour, dans la ville de Boucherville, district de Longueuil, province de Québec J4B 0G6

défenderesse

DEMANDE INTRODUCTIVE
(Art. 141 & 583 C.p.c.)

AU SOUTIEN DE SA DEMANDE, LA DEMANDERESSE EXPOSE RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :

I. AUTORISATION

1. Le 15 février 2021, l'honorable juge Bisson de la Cour supérieure a autorisé la présente action collective contre la défenderesse Innovation Tootelo Inc.
2. La demanderesse poursuit la défenderesse pour le compte du groupe suivant (« le groupe ») :

Toutes les personnes, physiques ou morales, qui ont déboursé une somme d'argent à Bonjour-santé pour obtenir un rendez-vous pour lequel un acte assuré a été payé par la Régie de l'assurance maladie du Québec depuis le 20 septembre 2015.

3. La demanderesse demande une restitution des montants illégalement facturés par la défenderesse en violation de la *Loi sur l'assurance maladie* (« LAM »), puisque ces montants ont été facturés sans droit.

4. Les principales questions de fait et de droit qui seront traitées collectivement sont les suivantes :

1. Est-ce que la facturation par la défenderesse d'une somme d'argent à une personne pour obtenir un rendez-vous pour lequel un acte assuré a été payé par la Régie de l'assurance maladie du Québec contrevient à la *Loi sur l'assurance maladie*?

2. Est-ce que les membres du groupe ont droit à la restitution des montants facturés illégalement, plus le paiement de l'intérêt légal et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec*, et ce, en date du dépôt de la demande pour autorisation d'exercer une action collective?

3. Est-ce que les montants restitués peuvent être recouvrés collectivement?

5. Les conclusions recherchées sont les suivantes :

ACCUEILLIR l'action collective du représentant et des membres du groupe contre la défenderesse;

CONDAMNER la défenderesse à restituer aux membres du groupe le montant illégalement imposé incluant les taxes, plus l'intérêt légal et l'indemnité additionnelle prévue au *Code civil du Québec* et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes, les intérêts courant à partir de la date de signification de la demande pour autorisation d'exercer une action collective;

ORDONNER à la défenderesse de déposer au greffe de cette Cour la totalité des sommes faisant l'objet d'une ordonnance de recouvrement collectif, ainsi que les intérêts et l'indemnité additionnelle;

PRENDRE toute autre mesure que le Tribunal estime nécessaire pour sauvegarder les droits des parties;

LE TOUT AVEC DÉPENS, y compris les frais d'experts et d'avis.

II. LA DEMANDERESSE

6. La demanderesse est membre du groupe.

7. Elle a déboursé une somme d'argent à la défenderesse pour obtenir trois consultations médicales urgentes pour son fils mineur, Félix Huard-Roy, lesquels actes assurés ont été payés par la Régie de l'assurance maladie du Québec (« RAMQ »).

8. Les rendez-vous ont été pris et les paiements effectués les 2 et 16 mars 2017 et le 21 mai 2017 et les services assurés ont été fournis les 2 et 17 mars 2017 et le 21 mai 2017.
9. Copies des confirmations de rendez-vous et des reçus émis par la défenderesse sont déposées en liasse sous la cote **P-1**.
10. La demanderesse a obtenu la fiche historique de son fils auprès de la RAMQ, dont copie est déposée sous la cote **P-2**.
11. Vu ce qui précède et pour les raisons ci-après détaillées, la demanderesse a droit à une restitution de **54,33 \$**, plus l'intérêt légal et l'indemnité additionnelle prévue au *Code civil du Québec*.

III. LES PRATIQUES DE LA DÉFENDERESSE ET L'ENVIRONNEMENT CONTRACTUEL

1. La défenderesse, les médecins et les cliniques

12. La défenderesse est une personne morale qui opère notamment sous le nom « Bonjour-Santé ». L'extrait du registre des entreprises concernant la défenderesse est déposé sous la cote **P-3**.
13. Tel qu'il appert de diverses pages du site web de la défenderesse en date de la demande d'autorisation (20 septembre 2018) et de la demande d'autorisation modifiée (30 octobre 2020), dont copies sont déposées en liasse sous la cote **P-4**, la défenderesse offre notamment un service au public qui, moyennement paiement, permet à des patients d'obtenir un rendez-vous avec un professionnel de la santé pour des services assurés sous la *LAM*.
14. L'utilisateur peut ainsi obtenir un rendez-vous avec un médecin en appelant la défenderesse ou en complétant un formulaire en ligne.
15. Quant aux cliniques et médecins desservis par la défenderesse, ceux-ci sont contractuellement liés à la défenderesse et opèrent dans la plupart des régions du Québec.
16. Une liste assez complète est publiée sur le site de la défenderesse. Les résultats d'une recherche faite avec le moteur de recherche Google et indiquant chacune des centaines de cliniques en question ainsi que son adresse sont déposés en liasse sous la cote **P-5**.
17. Il est à noter que plusieurs de ces cliniques invitent le public à contacter la défenderesse pour obtenir un rendez-vous, tel qu'il appert des exemples de sites web de cliniques dont copies sont déposées en liasse sous la cote **P-6**.

2. Le contrat et son objet

18. Les membres du groupe ont payé pour obtenir un rendez-vous médical avec un médecin pour un service assuré en vertu de la *LAM*, et ils ont eu recours aux services de la défenderesse pour l'obtenir.
19. L'objet du contrat entre la défenderesse et les membres est la réservation d'un rendez-vous médical, moyennement paiement, que ce soit à la pièce ou par abonnement, directement ou par l'entremise d'un compte payé par leur employeur.
20. Les services de la défenderesse sont au cœur de la gestion des rendez-vous des cliniques. En effet, la défenderesse affiche et vend des rendez-vous pour le compte des cliniques.
21. En faisant affaire avec la défenderesse, les membres font en réalité affaire avec la clinique qui monnaie la prise de rendez-vous en échange de services de gestion de rendez-vous à rabais voire gratuits.
22. De plus, dans bien des cas, les rendez-vous à une clinique ne peuvent être obtenus autrement que par l'entremise des services de la défenderesse.
23. C'est le cas, par exemple, lorsque la clinique est fermée, ou bien lorsque la clinique n'accepte pas de prendre des rendez-vous outre que par l'entremise de la défenderesse.

3. Le modèle d'affaires

24. La défenderesse, Tootelo Innovations Inc., fait partie d'une constellation de personnes morales qui ont un lien avec ce dossier, dont Tootelo Solutions Inc. et plus récemment Tootelo Cliniques Inc. Les extraits du registre des entreprises de ces deux dernières sont déposés sous la cote **P-7**.
25. Ces trois entreprises ont exploité ou exploitent encore notamment la Polyclinique Levasseur, tel qu'il appert des pièces **P-3** et **P-7**.
26. Or, la défenderesse décrit elle-même cette clinique comme étant une « [v]itrine pour tester et démontrer les solutions de Bonjour-santé », tel qu'il appert de la page web <https://www.tootelo.com/a-propos-de-tootelo>, dont copie est déposée sous la cote **P-8**.
27. Ce partenariat avec une clinique médicale « vitrine » permet de mieux comprendre le modèle d'affaires de la défenderesse.
28. Ainsi, derrière un montage juridique et informatique complexe, ces partenaires ne font en réalité que déconstruire diverses composantes de l'acte assuré afin d'en monétiser une partie, en l'occurrence la gestion des rendez-vous, laquelle

comprend notamment la communication au public des disponibilités des médecins et la réservation de leurs plages horaires.

29. En effet, selon la défenderesse elle-même, tel qu'il appert de la pièce **P-4**, les médecins et les cliniques ne paient pas pour le service de gestion des rendez-vous visés par la poursuite, puisque ces rendez-vous sont payés par les membres du groupe.
30. La même pièce montre que la défenderesse invite les médecins et cliniques à adhérer gratuitement à son service afin notamment d'augmenter leur productivité et leur efficacité.
31. Dans tous les cas où un service est facturé à un client-patient, la défenderesse utilise des modules de gestion pour le compte des cliniques et médecins afin de pouvoir chercher, communiquer et réserver le rendez-vous médical (p. ex. les modules « Console » et « Triathlon Web » sont à la base du service de prise de rendez-vous appelé « Périscope »). Ces modules ont un accès direct aux calendriers des cliniques.

4. L'offre de services

32. L'offre de services de la défenderesse est bien expliquée par les informations apparaissant sur le site web de la défenderesse à la pièce **P-4** ainsi que dans la déclaration assermentée qu'elle a produite au stade de l'autorisation, dont copie est déposée sous la cote **P-9**.
33. Ces documents montrent que, 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par année, l'utilisateur peut, moyennement un paiement, réserver un rendez-vous avec un médecin parmi les disponibilités offertes selon les critères de recherche.
34. Pour offrir ses services de gestion des réservations, la défenderesse a un accès aux plages horaires des médecins et cliniques, même quand elles sont fermées.
35. Autrement dit, elle a un accès direct à la gestion de rendez-vous sans intervention quelconque des médecins et des cliniques.
36. Donc, afin d'être capable d'offrir un service de réservation de rendez-vous, la défenderesse fait une partie de la gestion administrative pour les médecins et les cliniques affiliés.
37. La défenderesse offre divers tarifs pour ses services aux clients-patients.
38. Selon le site web de la défenderesse, pour effectuer une recherche et réservation, l'utilisateur doit payer 17,25 \$ plus taxes par recherche, ou peut opter plutôt pour un abonnement mensuel.

39. À titre d'exemple, un tel abonnement pour un individu comporte des frais d'inscription uniques de 24,95 \$ plus un montant mensuel de 5,95 \$.
40. Il est aussi possible d'avoir accès, moyennant des frais, à un médecin spécialiste, soit ponctuellement soit par abonnement.
41. Les entreprises peuvent, par ailleurs, moyennant des frais, s'abonner à un service de téléconsultation et de prise de rendez-vous avec des médecins pour des services assurés en vertu de la *LAM*.
42. Ainsi, par exemple, tel qu'il appert de la pièce **P-4**, le site de la défenderesse indique ce qui suit :

« L'abonnement corporatif de Bonjour-santé permet à vos employés de faire des recherches illimitées en ligne pour trouver des consultations sans rendez-vous en CLINIQUE ou en TÉLÉCONSULTATION en quelques clics. »
43. Notons que les services de réservation de téléconsultation ont été ajoutés depuis la déclaration de l'état d'urgence en raison de la pandémie, tel qu'il appert des versions du site web de la défenderesse datant de février et d'avril 2020 récupérées sur le site www.archive.org, dont copies sont déposées en liasse sous la cote **P-10**.
44. En cas d'annulation du rendez-vous, les frais payés ne sont pas remboursables.
45. Selon le site web de la défenderesse, si un utilisateur prend rendez-vous avec sa clinique habituelle, il ne paie aucuns frais.
46. Le patient qui utilise le service de prise de rendez-vous est notamment invité à entrer son numéro d'assurance maladie et il est indiqué que « [s]i le patient n'a pas de numéro d'assurance maladie, [il doit] communiquer directement avec [la] clinique ».
47. Il s'agit donc, dans la grande majorité des cas, de rendez-vous pour obtenir des services assurés par la RAMQ.
48. Copies des diverses étapes du processus de réservation en ligne chez la défenderesse, confectionnées par l'un de ses représentants, sont déposées sous la cote **P-11**.

5. L'illégalité des pratiques de la défenderesse

49. La *LAM* est une loi d'ordre public à vocation sociale à la faveur des patients.
50. L'historique de cette loi et notamment des amendements de son article 22 démontre une intention historique claire et continue du législateur de cesser toute

pratique qui, directement ou même indirectement, pourrait permettre la facturation en lien avec des services assurés, sauf certaines exceptions spécifiquement permises.

51. Le fait que la défenderesse ne facture rien aux médecins ou à leurs cliniques ni ne reçoit rien en retour de leur part ne change rien au fait que la défenderesse facture des frais accessoires à des services assurés, ce qui est formellement et spécifiquement interdit par la loi depuis au moins 1984.
52. Deux dispositions de la *LAM* (art. 22 al. 9 et 11 [première moitié]), qui ne souffrent d'aucune exception pour la gestion des rendez-vous, interdisent spécifiquement la facturation de la défenderesse dans ce dossier.

Interdiction de facturer la gestion des rendez-vous : art. 22 al. 9 LAM

53. Tel que décrit, il est manifeste que l'offre de services de la défenderesse est pour la réservation d'un rendez-vous avec un médecin ou clinique.
54. Or, la gestion des rendez-vous est un service nécessaire à l'administration d'un acte assuré et ne peut être facturée directement ou indirectement aux patients :

Aucun paiement ne peut être réclamé ou reçu d'une personne assurée, directement ou indirectement, pour des frais engagés aux fins de la dispensation de services assurés [...]. Constituent notamment de tels frais ceux liés :

1° au fonctionnement d'un cabinet privé de professionnel ou d'un centre médical spécialisé au sens de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*;

2° aux services [...] requis pour la dispensation d'un service assuré [...].

(Article 22 alinéa 9 *LAM*)

55. D'ailleurs, la gestion de rendez-vous a toujours fait l'objet de suppléments versés aux médecins lorsqu'ils donnent des services assurés à l'extérieur des établissements publics afin de couvrir les frais qu'ils n'auraient pas à déboursier si le service assuré était donné au sein des établissements.
56. À moins d'une exception explicite prévue par règlement, ces suppléments visent à couvrir **tous** les frais encourus par les médecins et les cliniques pour donner les services assurés, dont notamment le loyer, le matériel, les fournitures, les abonnements d'électricité, les secrétaires et assistants, ainsi que tout ce qui est nécessaire à la gestion de la prise de rendez-vous, incluant la communication quant à la disponibilité de ceux-ci.

57. La défenderesse a donc – directement ou indirectement – facturé aux membres des frais relatifs au fonctionnement d'un cabinet privé, soit ceux reliés à la gestion de rendez-vous, alors qu'il s'agit d'une composante du service assuré.
58. Ces sommes étant illégalement facturées, elles doivent être restituées aux membres du groupe, et cette restitution devrait inclure les taxes de vente facturées.

Interdiction de facturer l'accès à un service assuré : art. 22 al. 11 (première moitié) LAM

59. Par ailleurs, la *LAM* interdit **au surplus** que l'accès à un service soit, directement ou indirectement, conditionnel à un paiement.

Il est **de plus** interdit de rendre, **directement ou indirectement**, l'accès à un service assuré conditionnel à un paiement par une personne assurée [...]

(Article 22 alinéa 11 *LAM*, première moitié; nos caractères gras)

60. Vu que la défenderesse a facturé un paiement aux membres du groupe pour obtenir une réservation pour un service assuré, elle a violé l'article 22 al. 11 (première moitié) *LAM*, et ces montants, y inclus les taxes de vente, doivent être restitués.
61. Le fait que la réservation de rendez-vous n'est souvent possible qu'à partir du site web de la défenderesse empire cette violation.

IV. CONCLUSION

62. Il est manifeste que, si le modèle d'affaires de la défenderesse était accepté, tout médecin participant pourrait tout simplement faire payer toute prise de rendez-vous médical assuré, ce qui serait non seulement prohibé, mais serait une pratique qui porterait une grave atteinte au principe de gratuité qui est au cœur de l'assurance maladie depuis ses débuts.
63. De plus, cette pratique mènerait à une surrémunération des médecins qui reçoivent déjà une rémunération de la RAMQ pour la gestion de la prise de rendez-vous.
64. La gravité de cette atteinte à la loi est soulignée par les dispositions pénales, prévues à l'alinéa 15 de l'article 22 *LAM*, qui prévoient des amendes allant jusqu'à 300 000 \$ *par infraction* aux alinéas 9 et 11 du même article.

65. Or, les pratiques qui sont prohibées directement le sont tout autant lorsqu'elles sont indirectes.

POUR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL :

ACCUEILLIR l'action collective du représentant et des membres du groupe contre la défenderesse;

CONDAMNER la défenderesse à restituer aux membres du groupe le montant illégalement imposé incluant les taxes, plus l'intérêt légal et l'indemnité additionnelle prévue au *Code civil du Québec* et **ORDONNER** le recouvrement collectif de ces sommes, les intérêts courant à partir de la date de signification de la demande pour autorisation d'exercer une action collective;

ORDONNER à la défenderesse de déposer au greffe de cette Cour la totalité des sommes faisant l'objet d'une ordonnance de recouvrement collectif, ainsi que les intérêts et l'indemnité additionnelle;

PRENDRE toute autre mesure que le Tribunal estime nécessaire pour sauvegarder les droits des parties;

LE TOUT AVEC DÉPENS, y compris les frais d'experts et d'avis.

Montréal, le 17 mai 2021



GRENIER VERBAUWHEDE AVOCATS INC.
Procureurs de la demanderesse

Montréal, le 17 mai 2021



TRUDEL JOHNSTON & LESPÉRANCE
Procureurs de la demanderesse

Montréal, le 17 mai 2021



HADEKEL SHAMS S.E.N.C.R.L.
Procureurs de la demanderesse

JOSIE-ANNE HUARD

demanderesse

c.

INNOVATION TOOTELO INC.

défenderesse

LISTE DE PIÈCES DE LA DEMANDERESSE

- P-1** Copies des confirmations de rendez-vous pris les 2 et 16 mars 2017 et le 21 mai 2017 et des reçus émis par la défenderesse, en liasse;
- P-2** Historique des services médicaux assurés de Félix Huard-Roy, en liasse;
- P-3** Extrait du registre des entreprises concernant la défenderesse;
- P-4** Pages du site web de « Bonjour-Santé », en liasse;
- P-5** Résultats d'une recherche faite avec le moteur de recherche Google et indiquant chacune des centaines de cliniques en question ainsi que son adresse, en liasse;
- P-6** Extraits des sites web de deux cliniques, à titre d'exemples, en liasse;
- P-7** Extraits du registre des entreprises concernant Tootelo Solutions Inc. et Tootelo Cliniques Inc., en liasse;
- P-8** Page du site web tootelo.com intitulée À propos de Tootelo;
- P-9** Déclaration assermentée du représentant de la défenderesse;
- P-10** Versions de la page principale du site web de la défenderesse datant de février et d'avril 2020, en liasse;

P-11 Copies des diverses étapes du processus de réservation en ligne chez la défenderesse, confectionnées par l'un de ses représentants de la défenderesse, en liasse.

Montréal, le 17 mai 2021



GRENIER VERBAUWHEDE AVOCATS INC.
Procureurs de la demanderesse

Montréal, le 17 mai 2021



TRUDEL JOHNSTON & LESPÉRANCE
Procureurs de la demanderesse

Montréal, le 17 mai 2021



HADEKEL SHAMS S.E.N.C.R.L.
Procureurs de la demanderesse

No.: 500-06-000943-189

COUR SUPÉRIEURE

(Actions collectives)

DISTRICT DE MONTRÉAL

JOSIE-ANNE HUARD, domiciliée et résidant au



Demanderesse

c.

INNOVATION TOOTELO INC., personne morale
ayant son siège social au 2500-500 rue
d'Avaugour, dans la ville de Boucherville, district
de Longueuil, province de Québec J4B 0G6

Défenderesse

Notre dossier: 1434-1

BT 1415

DEMANDE INTRODUCTIVE

ORIGINAL

Avocats: Me Mathieu Charest-Beaudry
Me Lex Gill

TRUDEL JOHNSTON & LESPÉRANCE, S.E.N.C.

750, Côte de la Place d'Armes, bureau 90

Montréal (Québec) H2Y 2X8

Tél. : 514 871-8385

Fax : 514 871-8800

mathieu@tjl.quebec

lex@tjl.quebec