

CHAMBRE DISCIPLINAIRE DE PREMIERE INSTANCE
DE L'ORDRE DES MASSEURS KINESITHERAPEUTES D'ILE-DE-FRANCE

5, rue Francis de Pressensé - 93210 LA PLAINE-SAINT-DENIS

République Française
Au nom du peuple français

Affaire n°25/018
Procédure disciplinaire

Madame X.

Contre

Madame Y.

Audience du 21 mai 2026

Décision rendue publique par affichage le 8 juillet 2026

LA CHAMBRE DISCIPLINAIRE DE PREMIERE INSTANCE

Par une plainte, enregistrée au greffe de la Chambre disciplinaire de première instance d'Ile-de-France, le 24 février 2025, transmise sans s'y associer par le Conseil départemental de l'Ordre des masseurs-kinésithérapeutes des Yvelines, Mme X., demande à la chambre disciplinaire de constater que, Mme Y., masseur-kinésithérapeute, a commis des manquements au code de déontologie des masseurs-kinésithérapeutes et de lui infliger une sanction disciplinaire sans en préciser la nature, ni le quantum,

Mme X. reproche à Mme Y. la facturation d'une séance de kinésithérapie non réalisée, la politique d'annulation des séances de kinésithérapie et l'interruption de ses soins.

Elle soutient que :

- Mme Y. lui a demandé de régler la séance du 8 mars 2024 à hauteur de trente euros pour laquelle elle aurait eu un rendez-vous qu'elle n'aurait pas honoré, séance qu'elle a accepté de régler alors qu'elle n'avait pas été informée de ce rendez-vous ;
- Qu'en septembre 2024 elle a annulé une séance trois jours avant, séance pour laquelle Mme Y. a souhaité être réglée en argumentant avoir effectué un déplacement au cabinet et qu'elle serait remboursée, ce qu'elle refusa ;

- Que le 7 octobre 2024 elle a annulé une séance tout en souhaitant la reporter or Mme Y. n'a pas fixé d'autres consultations de sorte que les soins ont été interrompus entre début octobre jusqu'au 25 novembre 2024 ;
- Qu'elle a obtenu un rendez-vous le 25 novembre 2024, suite à cela Mme Y. a souhaité être réglée pour trois séances effectuées à hauteur de quatre-vingt-dix euros (4 octobre, 7 octobre et 25 octobre 2024) ; elle a indiqué ne vouloir régler que deux séances puisque la séance du 7 octobre 2024 n'a pas été effectuée ; Mme Y. lui a fait avoir que si cette séance n'était pas réglée alors elle ne pourrait pas effectuer la séance pour laquelle elle a pris rendez-vous (25 novembre 2024), qu'elle serait remboursée par la Caisse primaire d'Assurance maladie et la mutuelle précisant qu'elle devra payer pour la séance non réalisée, qu'elle a refusé et payé uniquement la séance du 4 octobre 2024 ; que Mme Y. l'a invitée à quitter le cabinet sans effectuer la séance pour laquelle elle était venue (25 novembre 2024) ;
- Qu'elle est choquée par la violence des propos de Mme Y. ;
- Que sa plainte sera également déposée auprès de la Caisse Primaire d'Assurance maladie des Yvelines ;

Par un mémoire en défense, enregistré au greffe de la Chambre disciplinaire de première instance d'Ile-de-France, le 7 avril 2025, Mme Y. conclut au rejet de la plainte.

Elle fait valoir que :

- Mme X. a été patiente dans son cabinet du 29 janvier au 4 octobre 2024, période pendant laquelle plusieurs séances ont été annulées le jour même ou moins de quarante-huit heures à l'avance ;
- Le cabinet dans lequel elle exerce dispose d'une politique d'annulation exposée dans les locaux ; cette politique consiste à pouvoir facturer un rendez-vous qui a été annulé moins de quarante-huit heures à l'avance sans qu'il soit remboursé par la sécurité sociale afin de dissuader les annulations tardives ou régulières sans justifications ;
- La facturation des séances non réalisées n'est pas systématique puisque les séances annulées la veille par Mme X. n'ont pas fait l'objet de facturations ;
- Elle n'a pas interrompu les soins de sa patiente ; en outre Mme X. a annulé la séance prévue le 7 octobre 2024 tout en souhaitant la reporter or il était impossible de lui attribuer un autre créneau pour la date souhaitée ; qu'elle est restée sans nouvelles de Mme X. jusqu'à ce qu'elle reprenne rendez-vous en novembre 2024 ;
- Lors de la prise de rendez-vous, elle précise à Mme X. qu'elle devra s'acquitter du règlement de trois séances (4 octobre, 7 octobre et 25 novembre 2024) dont une qui a été annulée par la patiente ; Mme X. indique qu'elle ne règlera que deux séances ;
- Lors du rendez-vous, après avoir révoqué la politique d'annulation du cabinet et de facturation des séances, Mme X. régla uniquement la séance du 4 octobre 2024 puis quitta le cabinet en raison de leur désaccord ;

- Une erreur a été commise pour la séance de 8 mars 2024 qui a bien été planifiée mais non effectuée ; en outre Mme X. a perçu un remboursement de la Caisse Primaire d'Assurance maladie et de sa mutuelle pour une séance non réalisée ; qu'elle s'engage à procéder au remboursement du montant de cette séance auprès de ces organismes ou bien directement auprès de Mme X. ;

Par des observations, enregistrées au greffe de la Chambre disciplinaire de première instance d'Ile-de-France, le 15 mai 2025, Mme X. maintient ses écritures initiales.

Elle ajoute que :

- Lors de la réunion de conciliation, Mme Y. et la titulaire de son cabinet ont prétendu que la facturation de la séance du 8 mars 2024 compensait son absence aux séances précédentes ; or elle a démontré par la suite qu'elle n'en avait manqué aucune ;
- Dans ce contexte, Mme Y. a indiqué qu'il s'agissait d'une erreur de système pensant que sa patiente avait été absente à une séance ; que Mme Y. a proposé de la rembourser de trente euros puisqu'il s'agissait d'une séance non facturée à la Caisse Primaire d'Assurance maladie ; qu'elle a refusé son remboursement puisqu'il s'est avéré que cette séance a bien été facturée à l'organisme ;
- Mme Y. a changé sa version des faits, affirmant avoir facturé la Caisse Primaire d'Assurance maladie par erreur ; qu'il s'agit d'une technique de fraude d'autant que sur dix mois elle n'a reporté ses séances qu'à trois reprises ;
- Les séances devaient durer trente minutes, en pratique elles ne duraient que sept minutes avec chaque patient ; les exercices étant effectués seuls, sans supervision ;

Vu le procès-verbal de non-conciliation dressé le 16 décembre 2024 ;

Vu les autres pièces produites et jointes au dossier ;

Vu la clôture d'instruction fixée au 31 mars 2026 par ordonnance du 16 mars 2026 ;

Vu le code de la santé publique ;

Vu le code de justice administrative ;

Vu la loi n°91 647 du 10 juillet 1991 relative à l'aide juridique et notamment son article 75 ;

Les parties ayant été régulièrement averties du jour de l'audience ;

Après avoir entendu au cours de l'audience publique du 21 mai 2026 :

- Le rapport de M. Éric Charuel ;
- Mme X., dûment convoquée n'était ni présente, ni représentée ;
- Les explications de Mme Y., dûment informée de son droit de se taire ;

La défense ayant été invitée à reprendre la parole en dernier ;

APRES EN AVOIR DELIBERE

1. Considérant qu'aux termes de l'article R.4321-54 du code de la santé publique : « *Le masseur-kinésithérapeute respecte, en toutes circonstances, les principes de moralité, de probité et de responsabilité indispensables à l'exercice de la masso-kinésithérapie.* » ; qu'aux termes de l'article R. 4321-77 du même code : « *Toute fraude, abus de cotation, indication inexacte des actes effectués ou des honoraires perçus, ou les deux simultanément, sont interdits.* » et qu'aux termes de l'article R. 4321-98 du même code : « *Les honoraires du masseur-kinésithérapeute sont déterminés avec tact et mesure, en tenant compte de la réglementation en vigueur, des actes dispensés ou de circonstances particulières. Ils ne peuvent être réclamés qu'à l'occasion d'actes réellement effectués. Le masseur-kinésithérapeute se conforme aux dispositions des articles L. 1111-3-2 et L. 1111-3-3 en ce qui concerne l'information du patient sur les frais afférents à ses prestations et aux conditions de prise en charge et de dispense d'avance de ces frais. Il veille à l'information préalable du patient sur le montant des honoraires. Le masseur-kinésithérapeute qui présente son activité au public, notamment sur un site internet, doit y inclure une information sur les honoraires pratiqués, les modes de paiement acceptés et les obligations posées par la loi pour permettre l'accès de toute personne à la prévention ou aux soins sans discrimination. L'information doit être claire, honnête, précise et non comparative. Le masseur-kinésithérapeute répond à toute demande d'information et d'explications sur ses honoraires ou le coût d'un traitement. Il ne peut refuser un acquit des sommes perçues. Aucun mode particulier de règlement ne peut être imposé aux patients. Le forfait pour un traitement, sauf dispositions réglementaires particulières, et la demande d'une provision dans le cadre des soins thérapeutiques sont interdits en toute circonstance. L'avis ou le conseil dispensé à un patient par téléphone ou par correspondance ne donnent lieu à aucun honoraire, sous réserve des dispositions relatives au télé soin.* ».

2. Considérant qu'il ressort des pièces du dossier et des débats que Mme X. reproche à Mme Y. d'avoir facturé des actes non effectués lors d'une séance de soins du 8 mars 2024 ; que, toutefois, cette facturation, qui n'est pas contestée par Mme Y., résulte d'une mauvaise synchronisation du logiciel de gestion des rendez-vous avec celui de facturation ; que la somme de 30 euros en litige a ainsi été remboursée dès que ce défaut de synchronisation a été identifié ; que, par suite il ne saurait être reproché à Mme Y., ni fraude ni tentative de fraude au détriment de l'Assurance Maladie et que les manquements reprochés par la plaignante ne sont pas établis ;

PAR CES MOTIFS

3. Considérant qu'il y a lieu de rejeter la plainte de Mme X. ;

DECIDE

Article 1 : La plainte présentée par Mme X. à l'encontre de Mme Y. est rejetée.

Article 2 : La présente décision sera notifiée à Mme X., à Mme Y., au Conseil départemental de l'Ordre des masseurs-kinésithérapeutes des Yvelines, au Conseil national de l'Ordre des masseurs-kinésithérapeutes, au Directeur général de l'Agence régionale de santé d'Ile-de-France, au Procureur de la République près le Tribunal judiciaire de Versailles, au Ministre chargé de la Santé.

Ainsi fait et délibéré par M. Michel Aymard, Président de la chambre disciplinaire ; M. Eric Charuel, M. Didier Evenou, Mme Lucienne Letellier, Mme Patricia Martin, M. Dominique Pelca, M. Jean-Pierre Prost, M. Jean Riera, membres de la chambre.

La Plaine-Saint-Denis, le 8 juillet 2026

Le Président de la chambre disciplinaire de première instance
Michel AYMARD

La Greffière
Sarah-lei LE ROY

La République mande et ordonne au Ministre chargé de la santé, en ce qui le concerne et à tout huissier en ce requis, en ce qui concerne les voies de droit commun contre les parties privées de pourvoir à l'exécution de la présente décision.