



Paris, le 4 septembre 2015

Décision du Défenseur des droits MLD-2015-213

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 la Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées du 13 décembre 2006 ;

Vu le code civil ;

Saisi par les mandataires judiciaires assurant la protection de M. Régis A concernant les difficultés d'accès des majeurs protégés aux nouvelles technologies de l'information et de la communication ;

Décide de recommander :

- Au ministère de la Santé d'inviter les établissements hospitaliers qui constateraient des difficultés d'accès aux services de téléphonie mobile ou d'internet rencontrées par les majeurs dont ils assurent la protection, à s'inspirer de la solution mise en place par l'établissement de Z ;
- À la Fédération française des télécoms d'inciter ses adhérents à développer des dispositifs s'inspirant de l'expérimentation menée par La Poste mobile et l'hôpital de Z ou d'adapter leurs procédures de souscription afin de tenir compte des spécificités propres aux clients majeurs protégés.

Le Défenseur des droits demande au ministère de la Santé et à la Fédération française de la téléphonie mobile de rendre compte des suites données aux recommandations ci-dessus dans un délai de trois mois à compter de la date de notification de la présente décision.

Jacques TOUBON

Recommandations

1. Le Défenseur des droits a été saisi par M. Jean-Louis D et Mme Marie C des difficultés que rencontrent les majeurs placés sous protection publique dans l'accès aux nouvelles technologies de l'information et de la communication. Ces difficultés, illustrées par la situation de M. Régis A, concernent l'accès à la téléphonie mobile et aux abonnements regroupant les services de téléphonie, de télévision et d'internet haut débit.
2. Selon un jugement du tribunal d'instance d'Avignon en date du 7 février 2002, M. A est placé sous curatelle renforcée. Depuis le 15 novembre 2010, il est accueilli au foyer d'accueil médicalisé d'Avignon pour une durée indéterminée.
3. Sa protection juridique a été confiée à un mandataire judiciaire à la protection des majeurs¹. En l'espèce, elle a été confiée à M. Jean-Louis D qui appartient au personnel administratif du centre hospitalier de Z, il s'agit donc d'une personne préposée d'une personne morale de droit public. M. Jean-Louis D est récemment parti à la retraite, la protection est désormais assurée par Mme Marie C, qui appartient également au personnel du centre hospitalier de Z.
4. M. A souhaitait souscrire un abonnement de téléphonie mobile, ce qui n'a pas été possible en raison de l'application des règles de gestion publique des biens des personnes protégées par la loi, lorsque le mandataire judiciaire relève d'une personne morale de droit public.

Sur la situation bancaire des majeurs protégés par un gérant de tutelle préposé d'un établissement public de santé

5. En matière de curatelle renforcée, l'article 472 du code civil prévoit que : « Le curateur perçoit seul les revenus de la personne en curatelle sur un compte ouvert au nom de cette dernière. Il assure lui-même le règlement des dépenses auprès des tiers et dépose l'excédent sur un compte laissé à la disposition de l'intéressé ou le verse entre ses mains. »
6. L'article 427 du code civil dispose : « Les opérations bancaires d'encaissement, de paiement et de gestion patrimoniale effectuées au nom et pour le compte de la personne protégée sont réalisées exclusivement au moyen de comptes ouverts au nom de celle-ci, sous réserve des dispositions applicables aux mesures de protection confiées aux personnes ou services préposés des établissements de santé et des établissements sociaux ou médico-sociaux soumis aux règles de la comptabilité publique. »
7. L'article 2 du décret n°2012-663 du 4 mai 2012 relatif aux modalités de gestion des biens des personnes protégées, dont la protection est confiée à un mandataire judiciaire, personne ou service préposé d'une personne morale de droit public, prévoit qu'il transfère les sommes chez le comptable de l'établissement dans lequel le protégé est traité.
8. Le fonctionnement de ce compte particulier est soumis au principe de séparation ordonnateur/comptable, énoncé dans le décret n°62-1587 du 29 décembre 1962, qui « impose que le maniement des fonds et la réalisation des opérations de trésorerie soient

¹ Le mandataire est un auxiliaire de justice inscrit sur des listes départementales après avoir prêté serment. Il exerce son activité soit dans une association mandataire (exemple : l'UDAF), au sein de laquelle il est assimilé à un « délégué », soit en indépendant en qualité de « mandataire judiciaire aux majeurs protégés », soit encore en tant que « préposé à la tutelle » dans les établissements médico-sociaux ou hospitaliers.

assurés par le comptable de l'établissement public » (circulaire interministérielle n°2002-1025 du 16 mai 2002, NOR : BUDR0200056J).

9. En conséquence, seul le comptable de l'établissement public de santé est juridiquement habilité à encaisser les revenus de la personne protégée et à régler ses dépenses sur la base des instructions communiquées par le gérant de tutelle.
10. L'article 7 du décret n°2012-663 du 4 mai 2012 dispose en effet : « Le comptable de l'établissement public exécute à partir du compte au Trésor de cet établissement les ordres de dépenses ou de recettes transmis par le mandataire judiciaire. Il a, seul, qualité pour payer des dépenses et encaisser des recettes pour le compte des personnes protégées soignées ou hébergées en établissement public de santé ou social ou médico-social représentées par le mandataire judiciaire de l'établissement. Il verse aux personnes protégées les sommes laissées à leur disposition en application d'ordres de dépenses transmis par le mandataire judiciaire. »
11. La circulaire interministérielle n°2002-1025 du 16 mai 2002 précise en outre qu'« il est interdit au gérant de tutelle préposé d'utiliser un compte de dépôt, ouvert auprès d'un organisme financier par exemple, pour réaliser les opérations d'encaissement des ressources et de règlement des dépenses de la personne ».
12. Enfin, la circulaire conclut que « le non-respect de ces dispositions expose le gérant de tutelle à être déclaré gestionnaire de fait par le juge des comptes. Il est rappelé que l'ouverture d'une procédure de gestion de fait se traduit notamment par l'obligation de produire un compte des opérations irrégulières qui peut entraîner la fixation de la ligne de compte définitive s'accompagnant de la mise en débet du comptable de fait. Ce dernier peut également être condamné à amende en raison de son immixtion dans les fonctions de comptable public. »

Sur les difficultés rencontrées pour la souscription de contrats de téléphonie mobile

13. M. A désirant bénéficier d'un abonnement de téléphonie mobile, M. D a contacté plusieurs opérateurs : tous ont subordonné la souscription à la production chèque barré au nom de l'abonné et imposé le prélèvement automatique pour le paiement.
14. Conformément à l'article 427 du code civil et à l'article 2 du décret n°2012-663 du 4 mai 2012, un compte particulier a été ouvert au nom de M. A dans la comptabilité du centre hospitalier de Z (Trésor public).
15. Si M. A possède un compte de proximité à la caisse d'épargne, sur lequel le comptable de l'établissement public lui verse tous les mois son « argent de vie », ce compte ne fonctionne qu'avec une carte de retrait et M. D, en vertu du principe de séparation ordonnateur-comptable et au regard de l'interdiction posée par la circulaire n°2002-1025 précitée, n'est pas habilité à réaliser les opérations de règlement des dépenses de M. A.
16. Dans la mesure où le compte de proximité ne permet pas l'utilisation de chèques, que ses mandataires judiciaires ne peuvent effectuer les opérations de règlement des dépenses et que le comptable public n'est pas en mesure de fournir de chèque barré ni d'accepter des prélèvements automatiques sur le compte du Trésor public, M. A ne peut actuellement pas souscrire un abonnement de téléphonie mobile ni s'abonner à internet.

Sur les éléments de réponses apportés par la Fédération française des télécoms

17. Dans le cadre de l'instruction de cette réclamation, les services du Défenseur des droits ont sollicité l'avis de la Fédération française des télécoms.
18. La Fédération a procédé à une enquête auprès des opérateurs, lesquels ont souligné n'avoir jamais rencontré ce type de difficultés. Elle précise que « les clients ne pouvant produire les justificatifs demandés peuvent toujours souscrire aux offres en contrepartie d'un dépôt de garantie ou d'une avance sur consommation ». Dans ce cas il convient pour le client de se rapprocher, chez l'opérateur de son choix, des services chargés de régler les différents problèmes rencontrés par les consommateurs.
19. Enfin, elle précise qu'une solution plus simple consiste à acheter les offres prépayées, qui ne nécessitent pas de justificatifs bancaires.
20. Les offres prépayées étant plus onéreuses que les contrats classiques, M. D estime que cette solution caractérise une différence de traitement entre les consommateurs ordinaires et les consommateurs sous protection juridique publique. De plus, de telles offres ne sont pas disponibles pour l'accès à internet.

Les dispositifs garantissant aux majeurs sous protection l'accès aux technologies de l'information et de la communication

21. Afin de permettre aux majeurs sous protection de l'établissement de Z d'accéder aux offres internet et aux abonnements de téléphonie mobile, Mme C s'est rapprochée de la société de téléphonie mobile X. Ils ont mis au point une offre expérimentale dédiée aux majeurs protégés spécifique à l'hôpital de Z.
22. Cette expérimentation vise à définir un modèle économique susceptible d'être généralisé à l'ensemble des préposés d'établissements sur le territoire français.
23. Des solutions sur mesure pour la souscription et la gestion du dossier client ont été mises en place. Les particularités de la situation des majeurs protégés sont prises en compte grâce à une procédure d'ouverture des souscriptions via un bon de commande manuel dédié aux administrations publiques.
24. À l'ouverture de la ligne le majeur sous protection achète un kit carte SIM pour 14,90 euros qui lui permet ensuite d'avoir accès au forfait bloqué sans engagement pour la somme de 9,99 euros par mois.
25. Les solutions apportées en termes de fonctionnement sont les suivantes :
 - Propositions d'un forfait bloqué (sans coûts annexes) ;
 - Création d'un compte-client au nom du majeur protégé en tant que titulaire de la ligne et domicilié à l'adresse du service public interdépartemental à la protection des majeurs (en l'espèce, le centre hospitalier de Z) ;
 - En cas de modifications de l'offre par le titulaire de la ligne, le mandataire est automatiquement avisé par courriel ;
 - Factures adressées par courrier (dématérialisation des factures dans un deuxième temps) ;

- Paiement adapté à l'administration publique par virement sur le compte de la société de téléphonie mobile X ;
 - La résiliation du forfait à l'initiative du titulaire se fait par lettre avec accusé de réception.
26. Pour mettre en place ces forfaits, un bon de commande dédié aux administrations publiques est utilisé. Ce bon de commande doit être fourni lors de la constitution du dossier avec un RIB au nom de l'établissement public, la pièce d'identité du titulaire majeur protégé et un document officiel désignant précisément le responsable mandataire judiciaire de l'établissement (le jugement du tribunal et la pièce d'identité du mandataire).
27. L'article 9 de la Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées du 13 décembre 2006 reconnaît aux personnes handicapées le droit de « vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie ».
28. Afin de garantir ce droit, il revient aux États parties de prendre les « mesures appropriées pour leur assurer, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à [...] l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication ».
29. L'expérimentation menée par Mme C et la société X permettant de garantir aux majeurs protégés l'accès à ces nouvelles technologies de l'information et de la communication, le Défenseur des droits décide en conséquence de recommander :
- Au ministère de la Santé d'inviter les établissements hospitaliers qui constateraient des difficultés d'accès aux services de téléphonie mobile ou d'internet pour les majeurs dont ils assurent la protection, à s'inspirer de la solution mise en place par l'établissement de Z ;
 - À la Fédération française des télécoms d'inciter ses adhérents à développer des dispositifs s'inspirant de l'expérimentation menée par la société X et l'hôpital de Z ou d'adapter leurs procédures de souscription afin de tenir compte des spécificités propres aux clients majeurs protégés.