

Paris, le 4 Janvier 2023

Décision du Défenseur des droits n°2022-222

La Défenseure 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 loi n° 2008-496 du 27 mai 2008 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations ;

Saisie par Monsieur X qui estime que le refus d'accéder à l'espace en ligne Y de son frère Monsieur Z, placé sous curatelle renforcée puis sous tutelle, est fondé sur le handicap de ce dernier ;

Prend acte de la décision de la société Y d'accorder à Monsieur X l'accès aux services à distance Y de son frère.

Claire HÉDON

Décision de prise d'acte

1. Le Défenseur des droits a été saisi d'une réclamation de Monsieur X concernant le refus qui lui a été opposé par la société Y d'accéder, en qualité de curateur, au service en ligne (« A ») de son frère, Monsieur Z, placé sous curatelle renforcée puis sous tutelle.

I. Rappel des faits

2. Par jugement en date du 21 avril 2016, le tribunal d'instance de B a placé Monsieur Z sous curatelle renforcée et a désigné Monsieur X en qualité de curateur, pour « *l'assister et le contrôler dans la gestion de ses biens et de sa personne* ».
3. Par courriel en date du 10 février 2019, le réclamant, Monsieur X, a demandé à avoir accès à l'A en ligne de son frère afin de consulter les informations relatives à ses contrats « C » (.....) et « Assistance Protection Juridique, D » (.....).
4. Par courrier en date du 5 mars 2019, la société Y a informé le réclamant que l'accès à son service en ligne, et donc à l'espace sociétaire, n'était pas possible pour les contrats des personnes placées sous un régime de protection juridique au motif que le code personnel permettait de consulter les détails du contrat, d'effectuer des versements supplémentaires mais aussi d'effectuer des rachats, avances et autres opérations concernant la gestion du contrat.
5. Par courrier en date du 12 avril 2019, la société mise en cause invoquait son devoir de vigilance et précisait que la curatelle était un régime d'assistance et non de représentation (article 469 du code civil). L'article L.132-4-1 du code des assurances notamment imposerait aux sociétés d'assurance, pour un majeur sous curatelle, de vérifier que ce dernier agit bien en son nom avec l'assistance du curateur pour les actes de disposition. La pratique dénoncée serait ainsi objectivement justifiée par un but légitime et les moyens pour réaliser ce but seraient nécessaires et appropriés.
6. Par courrier en date du 13 mai 2019, la société Y confirmait que les mesures de restriction d'accès à leur service en ligne étaient conformes à la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations dans la mesure où elles permettent de protéger les personnes placées sous curatelle ou tutelle. La société mise en cause indiquait qu'elle ne pouvait « *pour l'heure, répondre favorablement à [sa] demande* ».
7. Par courrier en date du 19 juillet 2019, la direction Marketing et Communication de la société Y précisait : « *Pour nos espaces client, Internet n'étant pas en mesure de distinguer la consultation de la gestion et/ou d'autoriser uniquement les actes d'administration et d'interdire les actes de disposition, nous sommes contraints d'autoriser l'accès à l'Espace Sociétaire uniquement aux personnes capables, ceci afin de respecter la réglementation applicable aux personnes vulnérables.*

Toutefois, nous sommes conscients des désagréments que cela peut engendrer et une étude est en cours afin de faire évoluer nos systèmes informatiques et ainsi permettre l'accès en ligne à l'espace client Internet des personnes protégées en seule consultation ».

8. Par courrier en date du 29 juillet 2019, Monsieur X leur faisait remarquer que ce courrier ne répondait pas à la question de l'utilisation de l'espace client.
9. Faisant suite à une requête en date du 2 août 2019 déposée par le réclamant, le tribunal d'instance de B, par ordonnance en date du 13 septembre 2019, a donné l'autorisation à Monsieur X d'utiliser le site internet A pour le compte de Monsieur Z.
10. Cette ordonnance n'a pas été exécutée par la société Y.
11. Par courrier en date du 20 septembre 2019, le président de Y répondait à une nouvelle sollicitation du réclamant en précisant que la position de Y ne serait pas modifiée en la matière.
12. Par jugement en date du 11 juin 2020, le juge des tutelles du tribunal judiciaire de B a transformé la curatelle renforcée en tutelle pour une durée de 120 mois et a désigné Monsieur X en qualité de tuteur pour représenter son frère et administrer ses biens et sa personne. Madame D a été désignée en qualité de subrogée tutrice.
13. Monsieur X a saisi, le 14 octobre 2020, le juge des tutelles du tribunal judiciaire de B afin de solliciter la remise en vigueur du contrat de service et l'accès à l'A et de mettre fin à la discrimination subie par Monsieur Z.

II. Enquête du Défenseur des droits

14. Les services du Défenseur des droits ont adressé un courrier d'instruction à la société Y le 19 novembre 2020, suivi d'une relance le 8 février 2021 en l'absence de réponse.
15. Par courriel du 15 mars 2020, la société a informé les services du Défenseur des droits qu'une réponse complète serait fournie rapidement.
16. Après relance des services du Défenseur des droits par courriel en date du 18 mai 2021 et sans réponse de la part de la société, un courrier a été adressé à la société Y le 21 juin 2021 la mettant en demeure de fournir les éléments nécessaires à l'instruction du dossier.
17. Par courriel du 19 juillet 2021, la société Y a communiqué aux services du Défenseur des droits les éléments demandés ainsi que ses observations sur cette réclamation.

III. Cadre et analyse juridiques

➤ Rappel du cadre juridique en matière de non-discrimination

18. Les personnes relevant d'une mesure de protection juridique sont celles qui se trouvent, conformément à l'article 425 du code civil, « *dans l'impossibilité de pourvoir seule à [leurs] intérêts en raison d'une altération, médicalement constatée, soit de [leurs] facultés mentales, soit de [leurs] facultés corporelles de nature à empêcher l'expression de [leur] volonté* ».
19. Selon la Convention relative au droit des personnes handicapées du 13 décembre 2006 (CIDPH) : « *Par personnes handicapées on entend des personnes qui présentent des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres* » (article premier).
20. Au sens de cette définition, les personnes visées par une mesure de protection juridique sont des personnes handicapées et bénéficient, à ce titre, des droits garantis par la CIDPH.
21. L'article 2 de la CIDPH définit la discrimination fondée sur le handicap comme « *toute distinction, exclusion ou restriction fondée sur le handicap qui a pour objet ou pour effet de compromettre ou réduire à néant la reconnaissance, la jouissance ou l'exercice, sur la base de l'égalité avec les autres, de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales dans les domaines politique, économique, social, culturel, civil ou autres. La discrimination fondée sur le handicap comprend toutes les formes de discrimination, y compris le refus d'aménagement raisonnable.* »
22. Par ailleurs, l'article 12, 5. de la CIDPH stipule : « *(...) les États Parties prennent toutes mesures appropriées et effectives pour garantir le droit qu'ont les personnes handicapées, sur la base de l'égalité avec les autres, de posséder des biens ou d'en hériter, de contrôler leurs finances et d'avoir accès aux mêmes conditions que les autres personnes aux prêts bancaires, hypothèques et autres formes de crédit financier ; ils veillent à ce que les personnes handicapées ne soient pas arbitrairement privées de leurs biens* ».
23. Dès lors, les différences de traitement à l'égard des personnes bénéficiant d'une mesure de protection relèvent de la discrimination fondée sur le handicap telle que définie à l'article 1 de la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations.
24. Selon l'article 1^{er} de la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008, constitue une discrimination directe la situation dans laquelle sur le fondement de son handicap, une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre ne l'est, ne l'a été ou ne l'aura été dans une situation comparable.
25. Le premier alinéa du 3° de l'article 2 de la loi n°2008-496 du 27 mai 2008 précitée interdit les discriminations sur le fondement du handicap en matière d'accès ou de fourniture de biens et services. Le deuxième alinéa précise que « *ce principe ne fait pas obstacle à ce*

que des différences soient faites selon l'un des motifs mentionnés au premier alinéa du présent 3° lorsqu'elles sont justifiées par un but légitime et que les moyens de parvenir à ce but sont nécessaires et appropriés. »

26. L'offre de gestion des contrats d'assurance en ligne constitue un service au sens de l'article 2 de la loi n°2008-496 du 27 mai 2008 précitée, et relève de ce fait des dispositions de cette loi.
27. S'agissant du régime probatoire applicable en matière de discrimination, l'article 4 de la loi du 27 mai 2008 prévoit que lorsqu'une personne présente des éléments de fait permettant de présumer l'existence d'une discrimination, il revient à la partie défenderesse de prouver que la mesure en cause est justifiée par des éléments objectifs étrangers à toute discrimination.

➤ **Analyse juridique**

28. En l'espèce, la société Y a maintenu, dans son courrier de réponse aux services du Défenseur des droits du 19 juillet 2021, son refus concernant l'accès à la plateforme en ligne « A » aux curateurs ou aux tuteurs.
29. Ce refus constitue un élément de présomption de discrimination en raison du handicap de Monsieur Z et il appartient à la société Y de démontrer que sa mesure défavorable est justifiée conformément à l'article 4 de la loi du 27 mai 2008.
30. La société Y a indiqué aux services du Défenseur des droits que ce refus est motivé par la possibilité d'effectuer, sur l'A en ligne, des actes de disposition qui sont soumis à l'autorisation du juge des tutelles dans le cadre d'une tutelle, ou à la présence jointe du client et de son curateur dans le cadre d'une curatelle, comme établi par l'article L.132-4-1 du code des assurances.
31. La société mise en cause a précisé qu'il existait *« un risque de conflit d'intérêts dans le fait de permettre à Monsieur X, aujourd'hui tuteur, d'accéder à la plateforme Y de son frère, puisque cela lui permettrait par exemple de se substituer au précédent bénéficiaire du contrat d'assurance-vie de son frère, ou de procéder à des rachats, actes qui nécessitent l'accord du juge des tutelles »*.
32. La société Y a également refusé d'appliquer l'ordonnance du juge des tutelles autorisant à Monsieur X l'accès à l'A de son frère au motif que celle-ci ne constitue pas un *« blanc-seing »* pour le réclamant, et que la nature exacte de l'opération autorisée par le juge est *« manifestation indéterminée »* et permettrait d'effectuer des actes de disposition sans l'accord du juge.
33. Les assureurs, au même titre que les banquiers, ont en effet une obligation de prudence et de vigilance dans le cadre des contrats conclus avec leurs clients en présence d'une anomalie apparente. Ce devoir de vigilance est renforcé s'agissant des clients majeurs protégés.

34. En matière de tutelle, l'article 499 du code civil dispose que « *les tiers peuvent informer le juge des actes ou omissions du tuteur qui leur apparaissent de nature à porter préjudice aux intérêts de la personne protégée* ».
35. Le deuxième alinéa de l'article 499 du code civil précise toutefois que les tiers ne « *sont pas garants de l'emploi des capitaux* », mais que « *si à l'occasion de l'emploi des capitaux, ils ont connaissance d'actes ou omissions qui compromettent manifestement l'intérêt de la personne protégée, ils doivent en aviser le juge.* ».
36. Si une société d'assurance proposant des contrats d'assurance vie omettait d'informer de tels faits le juge des tutelles, sa responsabilité pourrait alors être engagée.
37. Dès lors, une société d'assurance, au titre de son obligation de vigilance et de contrôle des opérations effectuées sur les comptes de ses clients bénéficiant d'une mesure de protection, doit être en capacité de détecter les anomalies apparentes¹.
38. Dans ce contexte, la légitimité de l'objectif poursuivi par la Y de protection des sociétaires placés sous une mesure de protection paraît établie.
39. Cependant, en refusant tout accès à l'espace client qui permet également d'effectuer de simples actes de gestion courante (tel que la consultation des contrats d'assurance, du solde des assurances vie, l'impression des attestations d'assurance...), la Y emploie des moyens qui semblent disproportionnés pour respecter son devoir de vigilance.
40. En outre, il convient de rappeler que seul le juge des tutelles décide des mesures de protection à mettre en œuvre, de leurs modalités et de leur contenu. Dès lors, il est le seul à pouvoir limiter l'accès du majeur protégé et de son curateur ou de son tuteur à ses comptes et contrats.
41. La société Y ne saurait par conséquent substituer son appréciation à celle du juge des tutelles en refusant de se conformer à l'ordonnance qui donnait à Monsieur X, alors curateur, « *l'autorisation d'utiliser le site internet A du groupe Y pour le compte de M. Z* ».
42. En outre, il ressort des éléments apportés aux services du Défenseur des droits par Monsieur X, notamment des captures d'écran, que la plateforme A permet seulement d'effectuer en ligne des actes d'administration du contrat d'assurance vie. Concernant les actes de disposition, l'A fournit uniquement des modèles de courrier que le sociétaire doit remplir puis envoyer par courrier au siège de la société Y ou déposer en agence pour effectuer la demande d'acte.
43. Dès lors, la société Y ne rapporte pas la preuve que des actes de disposition puissent être effectués par l'intermédiaire de l'espace client en ligne.
44. Les modèles de demandes d'acte présentés sur l'A doivent également être accompagnés d'une autorisation du juge lors de leur envoi à la société.

¹ Voir, CA Bordeaux, 20 juin 2017, n°16/01443 : « *La banque est tenue à une obligation de vigilance pour détecter une anomalie apparente, sans pour autant pouvoir s'ingérer dans le fonctionnement du compte de ses clients.* »

45. L'impossibilité de faire des actes de disposition par l'intermédiaire de la plateforme constitue une garantie suffisante de protection du majeur protégé contre d'éventuels abus de la part du tuteur. Ainsi, les moyens employés par la Y, et qui ont, par ailleurs, contrevenu à une décision de justice, ne paraissent, en l'état, ni nécessaires ni appropriés à la poursuite de son objectif de vigilance.
46. En outre, comme l'a indiqué à juste titre la société mise en cause, les actes de disposition nécessitent l'accord du juge des tutelles. Dès lors, Monsieur X n'aurait pu, en tout état de cause se substituer sans outrepasser son mandat « *au précédent bénéficiaire du contrat d'assurance-vie de son frère* » ou « *procéder à des rachats* » dans la mesure où il ne disposait, par ordonnance en date du 13 septembre 2019, que du droit à accéder à l'espace client en ligne.
47. Enfin, l'impossibilité générale d'accéder à l'espace client en ligne pour les représentants légaux des majeurs protégés apparaît disproportionnée au but recherché qui est, selon la société, la « *protection de [la] clientèle et encore plus celle des personnes vulnérables qui est une obligation aussi morale que légale* ».
48. Dans son rapport « *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics* » de 2019, le Défenseur des droits rappelait, de manière générale, que « *La dématérialisation des démarches administratives ne doit pas avoir pour effet de remettre en cause les principes consacrés tant par la CIDPH que par l'article 415 du code civil, et le majeur protégé doit être, chaque fois que possible, mis en capacité d'exercer ses droits de manière autonome ou, le cas échéant, d'être accompagné dans ses démarches* ». Et que : « *L'accès à un compte en ligne pour obtenir des informations ou des documents est, à ce titre, potentiellement un service très utile aux mandataires judiciaires, à même de faciliter la gestion du nombre souvent très conséquent de mesures dont ils ont la charge* ».
49. La société Y, dans son courrier en date du 19 juillet 2019, a indiqué qu'elle envisageait de « *faire évoluer [ses] systèmes informatiques et ainsi permettre l'accès en ligne à l'espace client Internet des personnes protégées en seule consultation* », mais n'a transmis aucun élément relatif à une évolution technique de la consultation et/ou gestion en ligne des contrats qu'elle gère.
50. Par courrier recommandé du 13 décembre 2021, les services du Défenseur des droits ont adressé à la société Y une note récapitulative afin de l'informer que, par application des articles 1 et 2 de la n°2008-496 du 27 mai 2008, la Défenseure des droits pourrait considérer que le refus opposé par la société Y à Monsieur X, curateur puis tuteur de Monsieur Z, de faire droit à sa demande d'accès à la plateforme en ligne A dans le cadre de l'exercice du mandat d'assistance puis de représentation qui lui a été conféré par le juge des tutelles, sans démontrer que ce refus était nécessaire et approprié dans la mesure où les actes de disposition ne peuvent être effectués simplement sur la plateforme et sont soumis à différents contrôles, était constitutif d'une discrimination fondée sur le handicap dans l'accès à un service.
51. Après une relance effectuée par les services du Défenseur des droits par courrier en date du 17 février 2022, la société mise en cause a répondu par courrier en date du 14 mars

2022 avoir « déployé une solution permettant à Monsieur X d'accéder à l'espace client via de son frère pour la partie consultation des informations ».

52. Monsieur X ayant informé les services du Défenseur des droits qu'il n'avait pas reçu de courrier avec les codes lui permettant d'accéder à l'espace en ligne de son frère, les services du Défenseur des droits ont relancé le responsable pôle Assistance et conseils de la Direction Technique et Juridique par courriels en date des 22 juillet, 19 août, 12 septembre et 4 octobre 2022.
53. Par courriel en date du 17 octobre 2022, le réclamant a informé les services du Défenseur des droits qu'il avait reçu un courrier de la Y en date du 10 octobre 2022 lui transmettant un code d'accès aux services à distance, et a remercié la Défenseure des droits pour son intervention.
54. En conséquence et au vu de ce qui précède, la Défenseure des droits prend acte de la décision de la société mise en cause de permettre à Monsieur X d'accéder au service en ligne (« A ») de son frère, Monsieur Z, placé sous curatelle renforcée puis sous tutelle.

Claire HÉDON