

Paris, le 9 novembre 2018

Décision du Défenseur des droits n°2018-272

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 ;

Saisi par Madame X, mandataire agissant dans l'intérêt d'un majeur protégé, qui évoque les difficultés rencontrées par les mandataires pour créer un compte personnel sécurisé sur le site www.lassuranceretraite.fr au nom du majeur protégé dont ils ont la charge ;

Prend acte de l'engagement de la Caisse nationale d'assurance vieillesse d'adapter son offre de service, notamment via un accès en ligne aux mandataires afin de renforcer l'accès aux droits des majeurs protégés ;

Demande à être tenu informé dans un délai de quatre mois de l'état d'avancement des modifications envisagées.

Jacques TOUBON

Prise d'acte et recommandation en application de l'article 25 de la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011

Madame X, mandataire agissant dans l'intérêt de Madame Y, a appelé l'attention du Défenseur des droits sur les difficultés rencontrées par les mandataires pour créer un compte personnel sécurisé au nom des majeurs protégés dont ils ont la charge sur le site www.lassuranceretraite.fr de la caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV).

La CNAV gère la retraite de base des salariés du régime général de l'industrie, du commerce et des services, les cadres du régime général et des agents non titulaires de l'Etat et des collectivités publiques et du personnel navigant de l'aviation civile (article L.215-1 du code de la sécurité sociale).

Le site www.lassuranceretraite.fr permet aux salariés d'obtenir des informations sur leur carrière, aux retraités d'avoir des informations sur les échéances de paiement des pensions, d'avoir accès aux attestations de paiement ainsi qu'aux déclarations faites par la caisse aux services fiscaux.

Ce site permet également à chaque assuré de communiquer avec la caisse via un espace personnel sécurisé afin d'obtenir des informations, de transmettre des documents à l'organisme, de prendre rendez-vous avec un conseiller. En outre, les entreprises ont sur ce site un espace dédié.

Avoir un espace personnel sur ce site permet à l'assuré retraité d'obtenir une attestation de paiement ou une déclaration fiscale. En effet, ces documents ne sont plus envoyés par courrier postal aux assurés.

Sur le site, apparaît une mention rédigée en ces termes : « *Si vous êtes mandataire, vous n'êtes pas autorisé à vous inscrire et à accéder à l'espace personnel de votre (ou de vos) mandant(s). Nous vous invitons donc à contacter votre caisse de retraite : par voie postale ou par téléphone afin de fixer un rendez-vous personnalisé. Dans les deux cas, nous vous prions de fournir le justificatif nécessaire à vos activités de représentation (procuration, mandat de protection future, décision de justice* ». Ce message invite donc les mandataires à prendre contact directement avec la caisse de retraite.

Après plusieurs tentatives infructueuses sur le site internet, Madame X a donc contacté la CARSAT pour évoquer les difficultés rencontrées, sans qu'une solution ne lui soit proposée.

Elle a fait notamment valoir que ne recevant plus de documents papiers, à l'instar de tous les assurés, elle ne peut contrôler notamment les sommes déclarées par la caisse aux services fiscaux, et que par suite, elle se trouve empêchée d'exercer la mission qui lui a été confiée, celle de veiller aux intérêts personnels et patrimoniaux de la majeure dont elle a la charge.

Mme X a finalement réussi à créer un compte personnel au nom de la majeure protégée dont elle a la charge en se connectant par le biais de « FranceConnect ».

Cependant, la mandataire précise qu'elle ne peut faire de modification sur l'adresse postale, ni consulter les montants déclarés par l'organisme de retraite à l'administration fiscale ou encore les versements en faveur de la personne, dès lors qu'apparaît la mention « *service indisponible. Nous ne pouvons pas communiquer d'informations personnelles. Veuillez contacter l'assistance informatique* ».

Au regard des difficultés évoquées, qui dépassent de loin la situation individuelle de la réclamante, le Défenseur des droits a adressé un courrier à la Caisse nationale d'assurance vieillesse le 11 juillet 2017 pour lui faire part de ce constat et recommander la mise en place de mesures pour y remédier.

Par courrier en date du 4 octobre 2017, le Directeur de la CNAV reconnaît qu'« *il n'est effectivement pas à ce jour possible pour les mandataires d'accéder aux informations et aux services relatifs à un assuré sur le compte personnel sécurisé du site de l'assurance retraite* ».

Dès lors, l'organisme invite les mandataires à contacter les services des caisses de retraite en se rendant dans les agences retraite, ou par courriers ou encore via le 3960, numéro de téléphone dédié aux questions relatives à l'assurance retraite.

Cependant, les solutions ainsi préconisées ne permettent pas de garantir l'accès aux droits des personnes vulnérables.

La loi n° 2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs, et plus particulièrement à l'article 425 du code civil prévoit que : « *toute personne dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts en raison d'une altération, médicalement constatée, soit de ses facultés mentales, soit de ses facultés corporelles de nature à empêcher l'expression de sa volonté peut bénéficier d'une mesure de protection juridique prévue au présent chapitre. S'il n'en est disposé autrement, la mesure est destinée à la protection tant de la personne que des intérêts patrimoniaux de celle-ci. Elle peut toutefois être limitée expressément à l'une de ces deux missions* ».

Les personnes ainsi protégées particulièrement, celles concernées par des mesures de curatelle renforcée, tutelle ou dont le mandat de protection future a été activé, en situation de grande vulnérabilité, sont dans l'incapacité d'effectuer seules des démarches en ligne afin de se créer un compte sur le site de l'assurance retraite. Elles doivent donc, comme pour tous les actes de la vie quotidienne, avoir recours aux services du mandataire désigné pour les assister et dont les contours de la mission ont été définis par le juge.

Les mandataires ont donc pour mission première la sauvegarde des intérêts personnels et patrimoniaux des majeurs sous protection renforcée dont ils ont la charge.

Afin de remplir leur mission, l'accès à un compte en ligne pour obtenir des informations ou des documents simples offre une solution pratique pour les mandataires, d'autant qu'il est à souligner que les services de protection des majeurs ou les mandataires indépendants, ont en général la charge de plusieurs majeurs disposant des degrés d'autonomie variables et faisant l'objet de mesures de protection hétérogènes.

Pour les mandataires, l'inaccessibilité aux comptes en ligne des majeurs sous protection renforcée, pose de réelles difficultés à l'heure où la dématérialisation est de plus en plus prégnante.

Cette dématérialisation a pour effet de priver les populations les plus fragiles du droit d'accéder aux informations les concernant.

Ce droit à l'information est expressément prévu par le code de la sécurité sociale ainsi que par la jurisprudence, qui a eu l'occasion de se prononcer à maintes reprises sur l'étendue de l'obligation d'information des organismes de sécurité sociale (CA Paris, 7 nov. 1994 : RJS 4/1995, n° 417; Cass. soc., 20 févr. 1997 ; RJS 1997, p. 298. – Cass. soc., 5 nov. 1999 ; RJS 2000, p. 63., ces arrêts rappellent que la simple insuffisance d'information est souvent retenue comme faute de nature à engager la responsabilité de l'organisme).

Or, les solutions proposées par la CNAV restent globalement insatisfaisantes.

En effet, l'accès aux caisses de retraite est difficile. En Ile-de-France, obtenir un rendez-vous en agence reste compliqué, certaines d'entre elles ayant été fermées. Le 3960, numéro de téléphone dédié aux questions relatives à l'assurance retraite est un numéro surtaxé, souvent saturé d'appels

De plus, les démarches administratives telles qu'elles sont proposées par la CNAV s'en trouvent démultipliées lorsque le mandataire assure la charge de plusieurs majeurs.

Il est donc nécessaire de tenir compte de ces situations spécifiques et de trouver une solution conciliant à la fois une stricte confidentialité eu égard à la sensibilité des données personnelles dont il est question notamment sur la site www.lassuranceretraite.fr, et, le respect des contours de la mission, fixée par le juge, du mandataire agissant dans l'intérêt du majeur protégé.

Ceci implique donc que les mandataires en charge de ces majeurs protégés, et seulement dans les cas visant les mesures de protection les plus importantes, doivent pouvoir avoir accès aux informations concernant ces derniers, sous réserve de fournir les documents nécessaires à la caisse de retraite compétente et dans le respect des dispositions de la loi n° 2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs.

Conscient des difficultés, le directeur de la CNAV reconnaît dans son courrier du 4 octobre 2017, que « *l'accès en ligne serait de nature à faciliter le rôle des mandataires et permettrait, par voie de conséquence, de faciliter les démarches des assurés en situation de fragilité* » et souligne que la CNAV « *s'est résolument engagée dans le développement de son offre de service en ligne et poursuivra cet investissement, notamment pour renforcer l'accès aux droits* ».

Le Défenseur des droits a pris note de ces orientations qui figurent dans la convention d'objectifs et de gestion (COG) signée entre l'Etat et la CNAV pour 2018-2022.

Ainsi la COG évoque, sans pour autant fixer d'échéance précise, le développement par la branche retraite des modalités spécifiques d'authentification sécurisée pour les représentants de l'assuré (tuteur, curateur, mandataire) afin de lutter contre l'exclusion de cette population de l'offre en ligne.

Au vu de ce qui précède, le Défenseur des droits :

- Prend acte de l'engagement de la Caisse nationale d'assurance vieillesse de d'adapter son offre de service, notamment via un accès en ligne aux mandataires afin de renforcer l'accès aux droits des majeurs protégés ;
- Demande à être tenu informé dans un délai de quatre mois de la programmation des travaux destinés à faciliter l'offre de services en ligne pour les mandataires.

Jacques TOUBON