

La responsabilité du MJPM depuis la loi du 5 mars 2007 : évolution jurisprudentielle et doctrinale depuis l'entrée en vigueur de la loi

**Ingrid MARIA, Maître de conférences à
l'Université de Grenoble**

3 types de responsabilité



Responsabilité civile (RC)	Responsabilité disciplinaire	Responsabilité pénale
Réparation d'un dommage, indemnisation	Sanction d'un manquement aux obligations professionnelles ou déontologiques	Répression d'une infraction

Distinction RC contractuelle/délictuelle



Responsabilité contractuelle	Responsabilité délictuelle
Article 1147 du Code civil	Articles 1382 du Code civil + législations spéciales
Majeur protégé irresponsable	Majeur protégé responsable (art. 414-3 du Code civil)
Impérative si contrat valable entre victime et responsable	Ne s'applique que si aucun contrat entre victime et responsable
Clauses limitatives ou exclusives valables	Clauses limitatives ou exclusives nulles
Préjudice indemnisable = préjudice prévisible	Entier préjudice indemnisable (= principe de réparation intégrale)

Fondements de la RC française



- Fondement traditionnel = la faute
- Fondement alternatif depuis fin 19^{ème} siècle = le risque
- Fondement récent : la prévention

Responsabilité des mandataires de protection future



- **Article 424 du Code civil :**

«Le mandataire de protection future engage sa responsabilité pour l'exercice de son mandat **dans les conditions prévues à l'article 1992** »

- **Article 1992 du Code civil :**

« Le mandataire répond non seulement **du dol**, mais encore **des fautes** qu'il commet dans sa gestion.

Néanmoins, la responsabilité relative aux fautes est appliquée moins rigoureusement à celui dont le mandat est gratuit qu'à celui qui reçoit un salaire. »

Textes fondamentaux

Article 421 du Code civil :

« Tous les organes de la mesure de protection judiciaire sont responsables du dommage résultant d'une faute quelconque qu'ils commettent dans l'exercice de leur fonction. Toutefois, sauf cas de curatelle renforcée, le curateur et le subrogé curateur n'engagent leur responsabilité, du fait des actes accomplis avec leur assistance, qu'en cas de dol ou de faute lourde ».

Textes fondamentaux



Article 422 du Code civil :

« Lorsque la faute à l'origine du dommage a été commise dans l'organisation et le fonctionnement de la mesure de protection par le juge des tutelles, le greffier en chef du tribunal d'instance ou le greffier, l'action en responsabilité diligentée par la personne protégée ou ayant été protégée ou par ses héritiers est dirigée contre l'Etat qui dispose d'une action récursoire.

Lorsque la faute à l'origine du dommage a été commise par le mandataire judiciaire à la protection des majeurs, l'action en responsabilité peut être dirigée contre celui-ci ou contre l'Etat qui dispose d'une action récursoire.

Plan intervention



I- Les conditions légales de la responsabilité civile des MJPM

- Précision liminaire : prescription et titulaires de l'action
- Personnes responsables
- L'Etat garant?
- L'immunité du MJPM salarié
- La faute du MJPM

II- La caractérisation de la faute du MJPM

- En matière patrimoniale
- En matière personnelle

Prescription de l'action en responsabilité civile



Article 423 du Code civil :

*« L'action en responsabilité se prescrit par **cinq ans à compter de la fin de la mesure** de protection, même si la gestion a continué au-delà. Toutefois, lorsque la curatelle a cessé par l'ouverture d'une mesure de tutelle, le délai ne court qu'à compter de l'expiration de cette dernière »*

Personnes pouvant agir en responsabilité



Responsabilité des organes de la mesure

Art 421 : aucune précision donc toute personne justifiant un préjudice causé par la faute de l'organe? Non si l'on se fie à **CA Aix-en-Provence, Chambre 1 B, 4 Septembre 2014 - n° 2014/453**

Responsabilité directe de l'Etat

Art 422 : seuls personne protégée ou ayant été protégée ou ses héritiers

Cf. : **Civ. 1re, 17 mars 2010, n°09-11.271** : nièces du majeur protégé, bénéficiaires de contrats d'assurance-vie, ne peuvent agir en responsabilité contre tuteur

Voir aussi : **CA Agen, 1^{re} chambre civ., 16 janv. 2013, n° 11/00355, Jurisdata n°2013-021495** : rejet d'une action en responsabilité engagée par le liquidateur d'une association tutélaire pour des détournements de fonds et des tarifications abusives imputables à cette association

Conditions légales de la responsabilité civile



Article 421 du Code civil :

*« Tous les organes de la mesure de protection judiciaire sont responsables du **dommage résultant d'une faute** quelconque qu'ils commettent dans l'exercice de leur fonction. Toutefois, sauf cas de curatelle renforcée, le curateur et le subrogé curateur n'engagent leur responsabilité, du fait des actes accomplis avec leur assistance, qu'en cas de dol ou de faute lourde ».*

Personnes responsables



Article 421 du Code civil :

« Tous les organes de la mesure de protection judiciaire sont responsables du dommage résultant d'une faute quelconque qu'ils commettent dans l'exercice de leur fonction. Toutefois, sauf cas de curatelle renforcée, le curateur et le subrogé curateur n'engagent leur responsabilité, du fait des actes accomplis avec leur assistance, qu'en cas de dol ou de faute lourde ».

L'Etat garant?



Ancien article 473 alinéa 2 du Code civil :

« *L'Etat est seul responsable* à l'égard du pupille, sauf son recours s'il y a lieu, du dommage résultant d'une faute quelconque qui aurait été commise dans le fonctionnement de la tutelle, soit par le juge des tutelles ou son greffier, soit par le greffier en chef du tribunal d'instance, soit par l'administrateur public chargé d'une tutelle vacante en vertu de l'article 433. » (cf. : TGI Rodez, jug., 12 déc. 2014, n° 13/01005, JurisData n° 2014-035089 : action c/UDAF irrecevable)

Actuel article 422 alinéa 2 du Code civil :

« Lorsque la faute à l'origine du dommage a été commise par le *mandataire judiciaire* à la protection des majeurs, *l'action en responsabilité peut être dirigée contre celui-ci* ou contre l'Etat qui dispose d'une action récursoire.

Responsabilité du commettant



Article 1384 al 1 et 5 du Code civil :

« On est responsable non seulement du dommage que l'on cause par son propre fait, mais encore de celui qui est causé par le fait des personnes dont on doit répondre, ou des choses que l'on a sous sa garde.

[...]

*Les maîtres et **les commettants**, du dommage causé par leurs domestiques et **préposés** dans les fonctions auxquelles ils les ont employés ; »*

Immunité du mandataire salarié



Immunité dans les limites de sa mission :

Cass., ass. plén., 25 févr. 2000, *Costedoat*

Pas d'immunité en cas d'infraction :

Cass., ass. plén., 14 déc. 2001, *Cousin*

Pas de responsabilité de l'employeur : abus de fonction :

Cass., ass. plén., 19 mai 1988, *Hero*

Le fait générateur de responsabilité : la faute



Article 421 du Code civil :

*« Tous les organes de la mesure de protection judiciaire sont responsables du dommage résultant **d'une faute quelconque** qu'ils commettent dans l'exercice de leur fonction. **Toutefois, sauf cas de curatelle renforcée, le curateur et le subrogé curateur** n'engagent leur responsabilité, du fait des actes accomplis avec leur assistance, qu'en cas de **dol** ou de **faute lourde** ».*

Référent abstrait



Article 496 alinéa 2 du Code civil :

*« Il est tenu d'apporter, dans celle-ci [la gestion du patrimoine], des **soins prudents, diligents et avisés**, dans le seul intérêt de la personne protégée. »*

Pas de responsabilité du fait du majeur protégé



Cass. Civ. 2ème 25 fév. 1998, Bull. Civ. II n°62 :

«s'il résulte de l'article 490 du Code civil que la mesure édictée en faveur d'un majeur, dont les facultés mentales sont altérées, concerne non seulement la gestion de ses biens mais aussi la protection de sa personne, **il ne s'ensuit pas que son tuteur** ou l'administrateur légal sous contrôle judiciaire du juge des tutelles **est responsable des agissements de la personne protégée** sur le fondement de l'article 1384, alinéa 1er, du même Code ».

Cf. : CA Bordeaux, 5^{ème} chambre civile, 4 mars 2015, RG n°13/01062 : pas de responsabilité de l'hôpital du fait de son préposé curateur.

Conditions de la responsabilité du fait d'autrui



Cass., ass. plén., 29 mars 1991, *Blieck* :

« *l'association avait accepté la charge d'organiser et de contrôler, à titre permanent, le mode de vie de ce handicapé, la cour d'appel a décidé, à bon droit, qu'elle devait répondre de celui-ci au sens de l'article 1384, alinéa 1er, du Code civil, et qu'elle était tenue de réparer les dommages qu'il avait causés* »

Caractérisation de la faute



Article 454 alinéa 4 du Code civil :

*« **A peine d'engager sa responsabilité** à l'égard de la personne protégée, le subrogé curateur ou le subrogé tuteur surveille les actes passés par le curateur ou par le tuteur en cette qualité et informe sans délai le juge s'il constate des fautes dans l'exercice de sa mission. »*

Faute en matière patrimoniale



Rappel :

Référent de l'article 496 alinéa 2 du Code civil :

« *Il est tenu d'apporter, dans celle-ci [la gestion du patrimoine], des **soins prudents, diligents et avisés**, dans le seul intérêt de la personne protégée. »*

Pas de responsabilité du curateur



Cass. Civ. 1^{ère} 15 février 2012, n°11-10.339, inédit :

pas de responsabilité du curateur de la venderesse qui a **refusé son assistance** à une vente immobilière faute de garantie réelle sur le paiement du prix

Responsabilité du tuteur ou curateur (curatelle renforcée)



- **CA Rennes, chambre 2, 11 avril 2014, n°11/04564 : JurisData n°2014-008909** (tutrice qui ne rendait pas compte et qui avait utilisé tous les avoirs du tutélaire sans autorisation)
- **CA Paris, 5 déc. 2013, n° 09/10986 : JurisData n° 2013-030256** (nécessité de faire désigner un administrateur provisoire pour la SCI que le protégé gère)

Faute du tuteur et du curateur (curatelle renforcée)



Oui : CA Bourges, 3 avril 2014, n°13/00731, jurisdata n°2014-008533 (faute = laisser cumuler un déficit d'impayé en matière de loyers et ne pas répondre ou ne pas assister la curatelaire dans une réponse au courrier envoyé par la Commission de surendettement).

Non : TGI Paris, jug., 29 janv. 2015, n° 13/14528, JurisData n° 2015-003810 (perception pensions de retraite et de réversion) ; **CA Aix-en-Provence, Chambre 1 B, 4 Septembre 2014 - n° 2014/453** (placement capital en assurance-vie)

Faute du mandataire spécial



Cass. 1^{re} civ., 16 avril 2008, n° 06-16.662, F-P+B

« M. X... qui avait pour mission de s'acquitter des dettes courantes de la personne sous sauvegarde de justice, devait s'enquérir des obligations contractées par celle-ci ; que s'en étant abstenu, il n'avait pas eu connaissance de l'adhésion de Thérèse Y... à l'organisme de prévoyance et n'avait donc pas pu prendre les dispositions nécessaires au maintien de ce contrat, que la cour d'appel, qui a ainsi, sans dénaturation et par une décision motivée, caractérisé la faute commise par M. X »

Faute en matière personnelle (textes)



Article 459 alinéa 3 du Code civil :

« Toutefois, sauf urgence, *la personne chargée de la protection du majeur ne peut*, sans l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué, prendre une décision ayant pour effet de porter gravement atteinte à l'intégrité corporelle de la personne protégée ou à l'intimité de sa vie privée. »

Faute en matière personnelle (textes)



Article 459 alinéa 4 du Code civil :

*« La personne chargée de la protection du majeur **peut prendre** à l'égard de celui-ci **les mesures de protection** strictement nécessaires pour mettre fin au danger que son propre comportement ferait courir à l'intéressé. Elle en informe sans délai le juge ou le conseil de famille s'il a été constitué. »*

Faute en matière personnelle (jurisprudence)



Importance de la décision judiciaire

- **responsabilité si non respect** cf : CA Orléans, 28 mars 2011, n°10/00729, *Jurisdata* n°005353
- **autorisation judiciaire comme couverture** : CA Pau, ch. 2, sect. 2 12 mars 2012, n°12/1141 et 11/01454, *jurisdata* n°011598

Faute en matière personnelle (oui)



Cass. civ. 1^{ère} 27 février 2013, pourvoi n°11-17.025 :

« *qu'en sa qualité de déléguée à la tutelle d'État l'association ADEI-ADPP, qui **devait veiller au bien-être et à la sécurité de l'incapable, avait l'obligation de s'assurer que l'association Présence 17 avait supprimé tout risque** pour une personne dont les facultés de discernement étaient altérées, une telle vérification ne nécessitant pas de connaissances techniques particulières, la cour d'appel a caractérisé la faute de l'association ADEI-ADPP* »

Faute en matière personnelle (non)



Cour d'appel de Lyon, chambre 6, 23 Janvier 2014,, n° 12/05644 :

« L'intervention du tuteur dans la vie du majeur protégé ne peut être totale et intrusive et l'article 459 du Code civil pose le principe que les mesures qu'il prend ne peuvent porter atteinte à l'intimité de la vie privée, sauf urgence ou mesures de protection strictement nécessaires pour mettre fin au danger que son propre comportement ferait courir à l'intéressé. »

Faute en matière personnelle (non)



Civ. 1^{ère} 14 mai 2014, pourvoi n°13-11.414, inédit :

« attendu qu'ayant relevé, par motifs tant propres qu'adoptés, que **Mme X... ne démontrait ni que la gérante de tutelle avait mal géré les fonds, ni qu'elle avait jeté des documents importants ou des objets divers**, et constaté que celle-ci avait fait réaliser des **travaux rendus nécessaires par le très mauvais état et l'insalubrité de l'appartement**, tels qu'ils résultaient notamment de constats d'huissier et du rapport du centre communal d'action sociale, **la cour d'appel**, qui n'avait pas à entrer dans le détail de l'argumentation des parties ni à effectuer une recherche qui ne lui était pas demandée, **a pu en déduire qu'aucune faute ne pouvait être reprochée à la gérante de tutelle** »

Fin...



Je vous remercie de votre attention et me tiens à votre disposition pour d'éventuelles questions, notamment cet après-midi...

FOCUS SUR LES RISQUES EMBLEMATIQUES

1

GROUPE DE TRAVAIL FNAT



Introduction

- **PRESENTATION DU GROUPE DE TRAVAIL :**

Dans un souci d'amélioration et de sécurisation de notre activité, et afin d'éviter l'exposition aux risques pour les services mandataires, des responsables MJPM adhérents à la FNAT ont décidé de constituer un groupe de travail avec l'objectif de les identifier. A l'issue de cette réflexion, un travail conséquent a été élaboré afin de créer des procédures et d'établir des modes opératoires.

Quatre classes de risques ont été identifiées :

- ❑ Gestion des biens et du patrimoine
- ❑ Système d'information (circulation et confidentialité des documents)
- ❑ Gestion du personnel
- ❑ Accompagnement tutélaire.

Nous aborderons plus particulièrement, lors de ce bref exposé, les thèmes liés à la gestion des biens et du patrimoine et l'accompagnement tutélaire

LA GESTION DES BIENS ET DU PATRIMOINE

- **LE PATRIMOINE EN DESHERENCE**
 - ✦ INVENTAIRE ET MISE A JOUR A CHAQUE RENOUVELLEMENT
 - MODE OPERATOIRE SURVEILLANCE ET EVALUATION DU LOGEMENT

- **DEFAUT D'ASSURANCE**
 - ✦ POINTAGE REGULIER DES ASSURANCES DES BIENS DES PERSONNES
 - MODE OPERATOIRE SURVEILLANCE ET EVALUATION DU LOGEMENT

- **GESTION DES ESPECES**
 - ✦ LIMITER ET ENCADRER LE DISPOSITIF

- **DETOURNEMENT D'ACHAT/DE TRAVAUX AU PROFIT D'UN TIERS ET**
- **FAUX DEVIS/FAUSSES FACTURES**
 - ✦ CONTROLE ET EFFECTIVITE DES ACHATS OU TRAVAUX
 - MODE OPERATOIRE EVALUATION FOURNISSEUR

L'ACCOMPAGNEMENT TUTELAIRE

- **PREVENTION DE LA MALTRAITANCE PHYSIQUE OU MORALE/DEFAUT DE SOINS**
 - FORMATION DU PERSONNEL SUR LA PROMOTION DE LA BIEN TRAITANCE ET ANALYSE DES PRATIQUES
 - ✦ MODE OPERATOIRE SUIVI DES PLAINTES

- **SUIVI DE L'OUVERTURE DES DROITS DES PERSONNES (DONT L'AIDE SOCIALE)**
 - SUIVI IMPORTANT DES DROITS AINSI QUE DES ECHEANCES POUR EVITER TOUTE RUPTURE
 - ✦ MODE OPERATOIRE CONTROLE VIE DE LA MESURE

- **DEFAUT D'INFORMATION**
 - MODE OPERATOIRE DROIT A L'INFORMATION
- **TRANSMISSION D'INFORMATIONS MEDICALES**
 - MODE OPERATOIRE AUTORISATION DE SOINS
- **DEFAUT DE SUIVI**
 - NEGLIGENCE PAR IGNORANCE
 - REPRESENTATION DU DEFAUT DE SUIVI PAR LES TIERS
 - ✦ MODE OPERATOIRE SUIVI DES PLAINTES
 - ✦ MODE OPERATOIRE CONTRÔLE DES VISITES ET ENTRETIENS

CONCLUSION

Le paramétrage de l'activité, en mode opératoire, tend à éviter de nombreux écueils auxquels les services mandataires sont confrontés régulièrement.

Toutefois, malgré un large éventail de moyens permettant ce contrôle, force est de constater que les services se trouvent de plus en plus confrontés à des mises en cause ou leur responsabilité peut être engagée.

Ce travail a, entre autre pour but de fournir un recueil, que nous espérons utile à la réflexion, indépendamment de la taille ou l'organisation du service.

Notre démarche vise aussi à être compléter d'outils existants au sein des services.

Groupe FNAT
RISQUES PROFESSIONNELS

**MODE OPERATOIRE 07 : ACHATS DE BIENS (hors immobilier) /
ENGAGEMENT DE DEPENSES.**

Ce mode opératoire est applicable pour toutes les dépenses concernant les travaux de moyens et gros œuvres, les achats de meubles et équipement ménager, le déménagement... Elle se complète du logigramme : engagement des dépenses et réceptions des travaux.

INDICATEURS DE CONTROLE :

- ❖ Q = Question
- ❖ R = Risque Majeur
- ❖ C = Contrôle

I) PROJETS D'ACHATS ET ETUDE BUDGETAIRE

INTERVENANTS :

DOCUMENTS DE REFERENCE :

**DELEGUE
MANDATAIRE**

**DEMANDE DE LA PERSONNE PROTEGE
AU DELEGUE MJPM**

Q : Comment se fait la formalisation de la demande ?
R : Demande provenant d'un tiers. Demande non prise en compte par le professionnel.
C : Recueil de la volonté par écrit ou lors d'un entretien professionnel avec la personne protégée.

DELEGUE MJPM

ETUDE BUDGETAIRE PREALABLE

Q : Le patrimoine permet il la réalisation de la dépense ?
R : Création d'une dette. Responsabilité du service
C : Budget prévisionnel actualisé et plan de financement

**DELEGUE MJPM
MAJEUR PROTEGE**

**DEMANDE ET ETUDE DE DEVIS
TOUT ACHAT OU TRAVAUX
SUPERIEURS A 750 EUROS FAIT L'OBJET
D'AU MOINS 2 DEVIS MÊME SI LA
PERSONNE PROTEGEE A FAIT UN CHOIX
PREALABLE**

Q : Quel est l'intérêt de plusieurs devis ?
R : Rescision pour lésion /réduction pour excès.
C : Pluralité de devis et étude au mieux-disant.

**ART 435 et 464 du CC.
ANNEXE 3 :
NOTE INFORMATION DEVIS**



**CHEF DE SERVICE
DIRECTEUR**

**SAUF DIFFICULTE PARTICULIERE, AU DELA
DE CETTE SOMME LES DEVIS DOIVENT
ETRE SOUMIS AU CADRE ET VALIDE AVANT
TOUT ENGAGEMENT.**

Q : Comment respecter les seuils de validation ?

R : Engagement de dépense hors seuil et une
dépense excessive.

C : Pointage sur le logigramme engagement de
dépenses. Visa Cadre.

Seuil de validation :
MJPM : 750 euros
CDS : 2500 euros
DIRECTEUR : 6000 e
Au-delà PRESIDENT

II) ENGAGEMENT DE DEPENSE

MAJEUR PROTEGE

**DANS LE CADRE D'UNE SAUVEGARDE
AVEC MANDAT SPECIAL, LA DEPENSE EST
ENGAGEE AVEC ACCORD DU MAJEUR
SAUF DISPOSITION SPECIFIQUE DANS LE
MANDAT**

**DANS LE CADRE D'UNE CURATELLE
RENFORCEE, LA DEPENSE EST ENGAGEE EN
ACCORD AVEC LA PERSONNE PROTEGEE
SAUF DISPOSITION SPECIFIQUE DANS LE
MANDAT**

**DANS LE CADRE D'UNE TUTELLE, DANS LA
MESURE DU POSSIBLE L'ACCORD
PREALABLE DE LA PERSONNE PROTEGEE
EST RECUEILLI. UNE REQUETE EST FAITE
AUPRES DU JUGE DES TUTELLES SI LA
DEPENSE NECESSITE UN DEPLACEMENT DE
FOND**

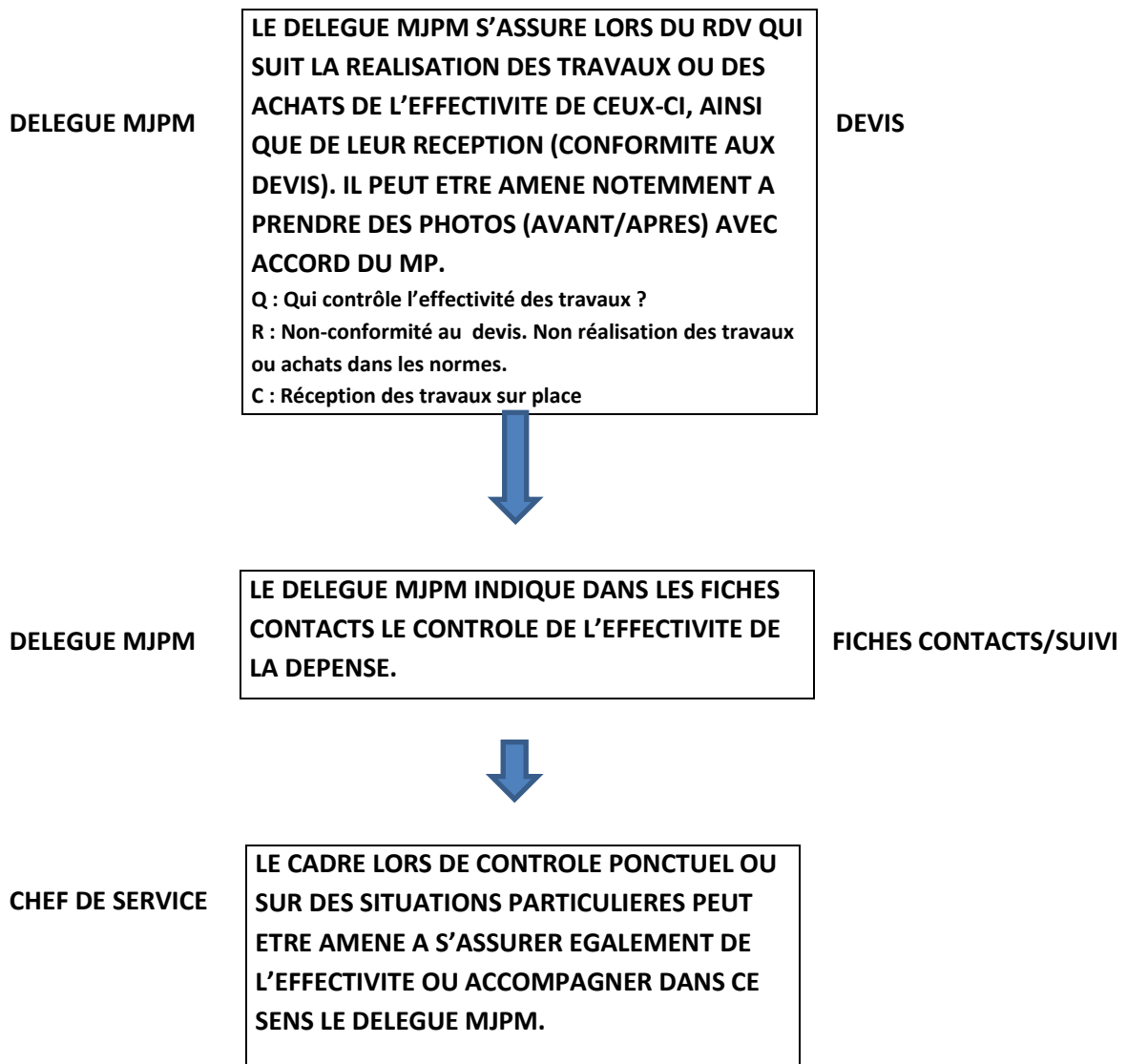
Q : Pourquoi obtenir la validation du majeur ?

R : Non respect de la volonté de la personne.

C : Signature en SDJ, Co-signature en curatelle,
signature mandataire en Tutelle

AUTORISATION ECRITE

III) EFFECTIVITE DES TRAVAUX OU ACHATS



IV) REGLES DEONTOLOGIQUES DE BASE

AUCUN SALARIE OU MEMBRE DE SA FAMILLE NE PEUT AVOIR DE RELATIONS COMMERCIALES AVEC UNE PERSONNE PROTEGEE. CETTE REGLE S'APPLIQUE PENDANT TOUTE LA DUREE DE LA MESURE MAIS EGALEMENT PENDANT LES 5 ANS QUI SUIVENT L'ARRET DE LA MESURE.

Q : Comment s'assure t'on que le salarié respecte les règles éthique et déontologique ?

R : Irrespect de l'art 420 du cc, collusion, prise illégale d'intérêts,..., Responsabilité du service.

C : Respect fiche de poste, prestation de serment, rappel du cadre législatif.

ART 420 du Code Civil : ... « le MJPM ne peut, à quelque titre et sous quelque forme que ce soit, percevoir aucune autre somme ou bénéficier d'aucun avantage financier en relation directe ou indirecte avec les missions dont il a la charge... ».

IL EST INTERDIT D'UTILISER QU'UN SEUL ET MEME PRESTATAIRE DONNE SANS RAISON VALABLE (L'OBLIGATION DE 2 DEVIS EVITE CET ECUEIL POUR LES SOMMES SUPERIEURS A 750 EUROS).

AUCUN SALARIE OU MEMBRE DE SA FAMILLE NE PEUT ETRE EN RELATION COMMERCIALE AVEC UN PRESTATAIRE INTERVENANT DANS LA MESURE DE PROTECTION.



ELAN 
EDELMAN

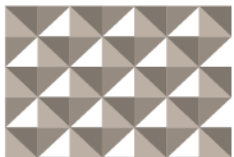
COLLOQUE - 4 JUIN 2015

**Les services mandataires judiciaires à la
protection des majeurs: responsable
jusqu'où?**

**Gestion et communication de
crise : écueils et reflexes**

SOMMAIRE

- Qu'est ce qu'une crise?
- Ce qu'a changé internet
- Les parties prenantes de la crise
- Un peu de méthode



QU'EST-CE QU'UNE CRISE?

Qu'est-ce qu'une crise médiatique?

Spoliation, violence, déshumanisation: le cauchemar des tutelles

Obs

Par Anne Crignon
Voir tous ses articles

Publié 28-09-2014 à 10h20
Mis à jour le 29-09-2014 à 10h04

A+ A-

Huit années d'enquête, un résultat qui fait froid dans le dos: dans "les Dépossédés", Valérie Labrousse raconte le calvaire des personnes fragiles placées sous tutelle judiciaire. Et révèle l'existence d'une véritable mafia. Extraits.

Découverts morts plusieurs mois après leur décès



Article exclusif
réservé aux abonnés

VOIR L'OFFRE DIGITAL

Votre crédit de bienvenue en cours : 20 articles

Publié le 24/04/2015 à 06:40

Faits divers



Les deux victimes habitaient dans le cœur de ville./Photo

Deux drames de la solitude viennent de se produire à Villeneuve-sur-Lot (Lot-et-Garonne) où un homme et une femme, tous les deux sous curatelle, ont été retrouvés, chacun dans leur appartement, des mois après leur décès.

Tutelles : nos parents spoliés ? Enquête sur France 3 sur un scandale.

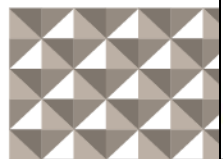


En France, un million de personnes sont placées sous la protection de la justice. Des personnes âgées, mais aussi des jeunes, des victimes de la maladie d'Alzheimer, des handicapés... Protégés ? Beaucoup ont la sensation de ne pas bien l'être. Pire, certaines de ces personnes fragiles sont victimes de maltraitance financière : leurs tuteurs détournent leur argent. Après deux ans d'enquête, la réalisatrice **Alexandra Riguet** lève le voile sur l'un des plus importants scandales de notre société. A voir ce mercredi 1er juin à 20h35 sur France 3.

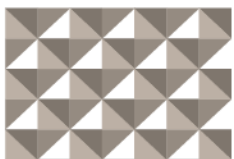
TUTELLE, PROTECTION REPROCHÉE

Une mémoire qui flanche, des factures impayées, des trous dans les comptes et l'entourage se demande

ELAN
EDELMAN



COMPRENDRE LA SURVENUE D'UNE CRISE



LE SÉQUENÇAGE D'UNE CRISE MÉDIATIQUE

1. Phase de naissance et d'explosion

Présentation des faits / Emotion
Course à l'information

2. Phase de débat

Axes de mise en scène des événements/Premières hypothèses et explications
Recherche de responsabilités et d'erreurs

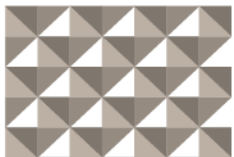
3. Phase de sortie et de réparation

Ralentissement puis fin du processus médiatique
Questionnement sur ce qui est fait pour « réparer » l'incident et éviter qu'il se reproduise

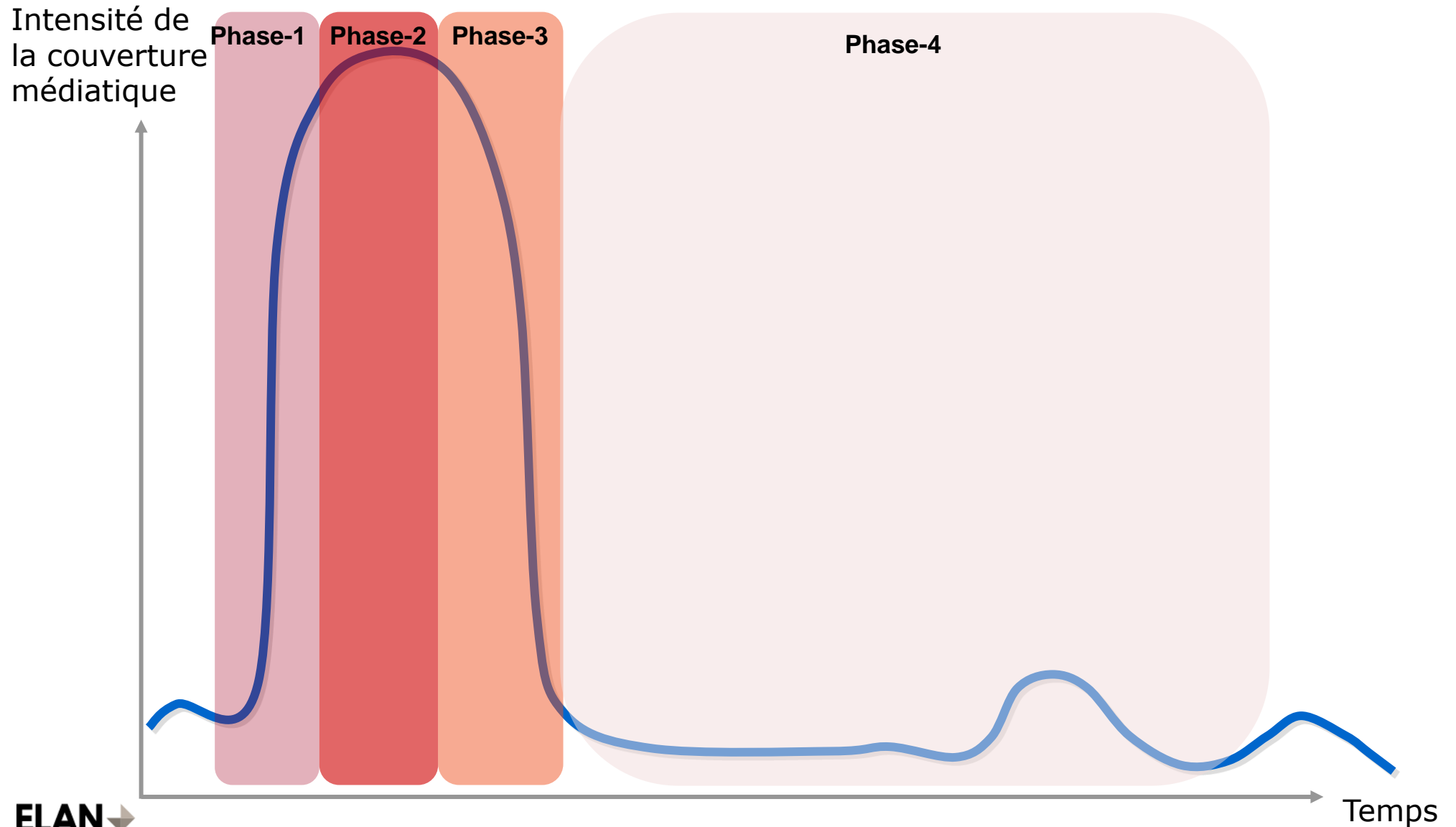
4. Phase de suivi, à ne pas négliger

Date d'anniversaire

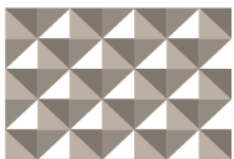
Procès



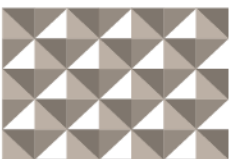
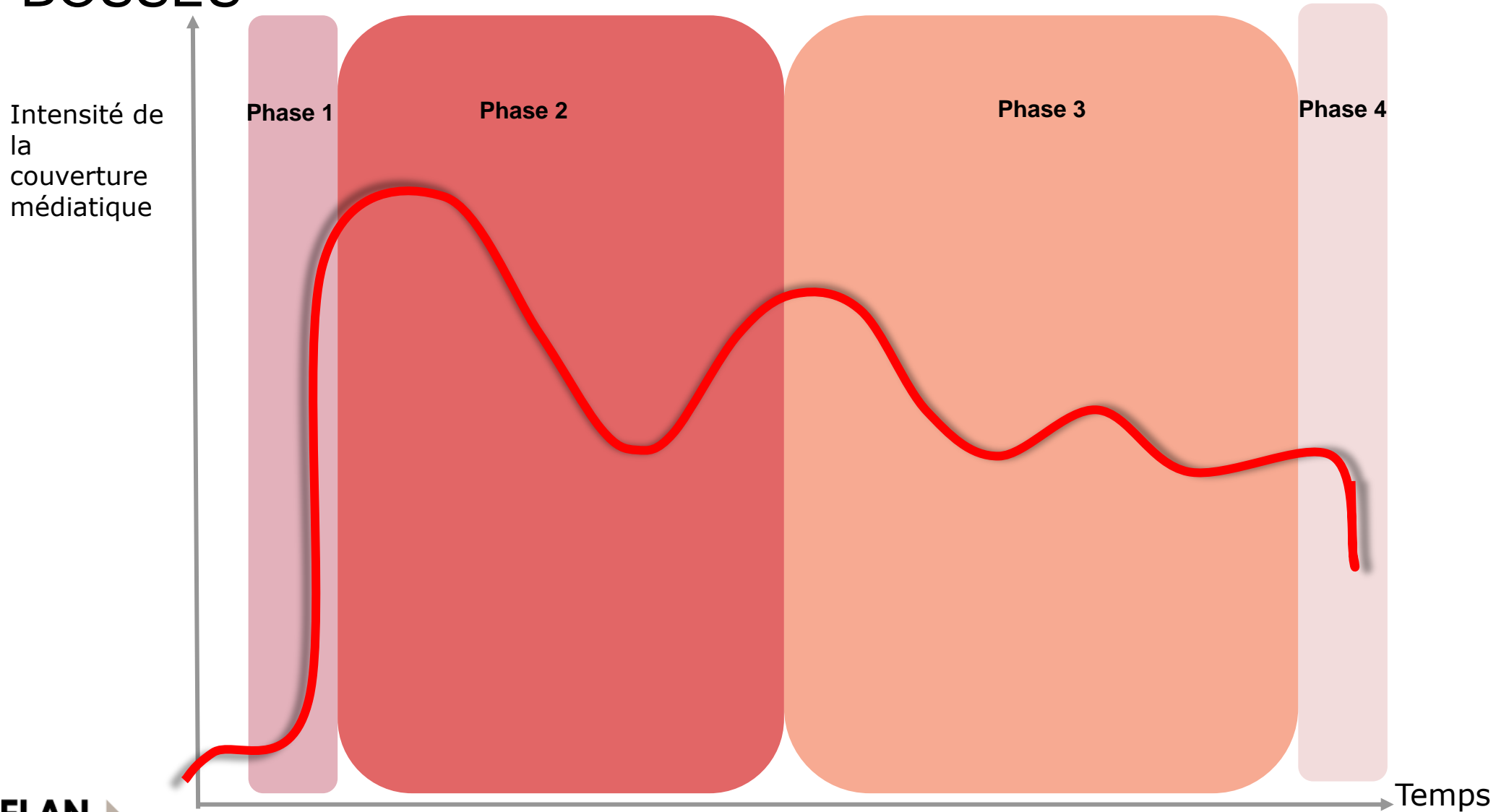
LA CRISE BIEN GÉRÉE : LE SPHINX



ELAN
EDELMAN



LA CRISE MAL GÉRÉE : LE CHAMEAU À DOUZE BOSSES

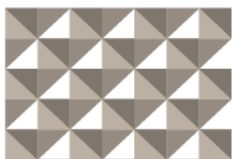


LA COMMUNICATION EST DETERMINANTE / GRAVITE PERCUE D'UNE CRISE

	Type d'événements	Responsabilité	Attitude	Messages
	Perte de vies humaines	Intentionnelle	Décline toute responsabilité	Mensonges
	Risque sanitaire	Non respect des lois	Priorité au business	Dissimulation / Demi-vérités
	Sinistre environnemental	Non respect des règles internes	Hésitations / manque de clarté	Accusations
	Défaut qualité Produit	Signaux d'alarme ignorés	No comment	Bouc émissaire
	Fraude financière	Aurait du savoir / Négligences		Manque d'information des acteurs
	Licenciements	Manque de contrôle interne/	Attitude administrative	On continue comme avant
	Incompétence		Réponse précise sans engagement	Contradictions
	Critiques des autorités	Erreur de planification		
	Critiques de l'industrie		Gestion responsable	
	Débat contradictoire	Tout à fait immérité	Gestion responsable et engagement	Transparence, ouverture, actions

COMMUNICATION ET GESTION SONT LIÉES

1. Aussi important que la gestion technique (attitude et messages)
2. Limite / réduit les effets secondaires (médias, enquêtes, critiques...)
3. Indique la capacité à bien gérer la situation (maîtrise)
4. Symbolise l'attitude de l'entreprise par rapport à la situation
5. Permet de sortir « grandi » de l'épreuve



CE QU'A CHANGE INTERNET

ZOOM SUR LE DIGITAL...

**Disparition de La Tribune,
et de France Soir en 2012
difficultés de Libération**

**11% des Français de + de
15 ans ne lisent que la
presse en ligne**

**Les ventes au numéro
reculent chaque année
d'environ 7%**

50 millions d'internautes en France

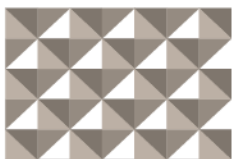
**Google, 1ère source
de trafic
des médias online
avec 35% des visites**

**130 journalistes de l'AFP
sur Twitter**

2 chaînes d'info continue

**1 journaliste web produit
entre 6 et 12 contenus par
jour VS 2-4 pour 1
journaliste print**

**ELAN
EDELMAN**



LES ACTEURS DE L'INTERNET

Les portails /
fournisseurs
d'accès



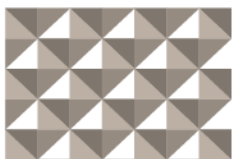
Les "pure
players"



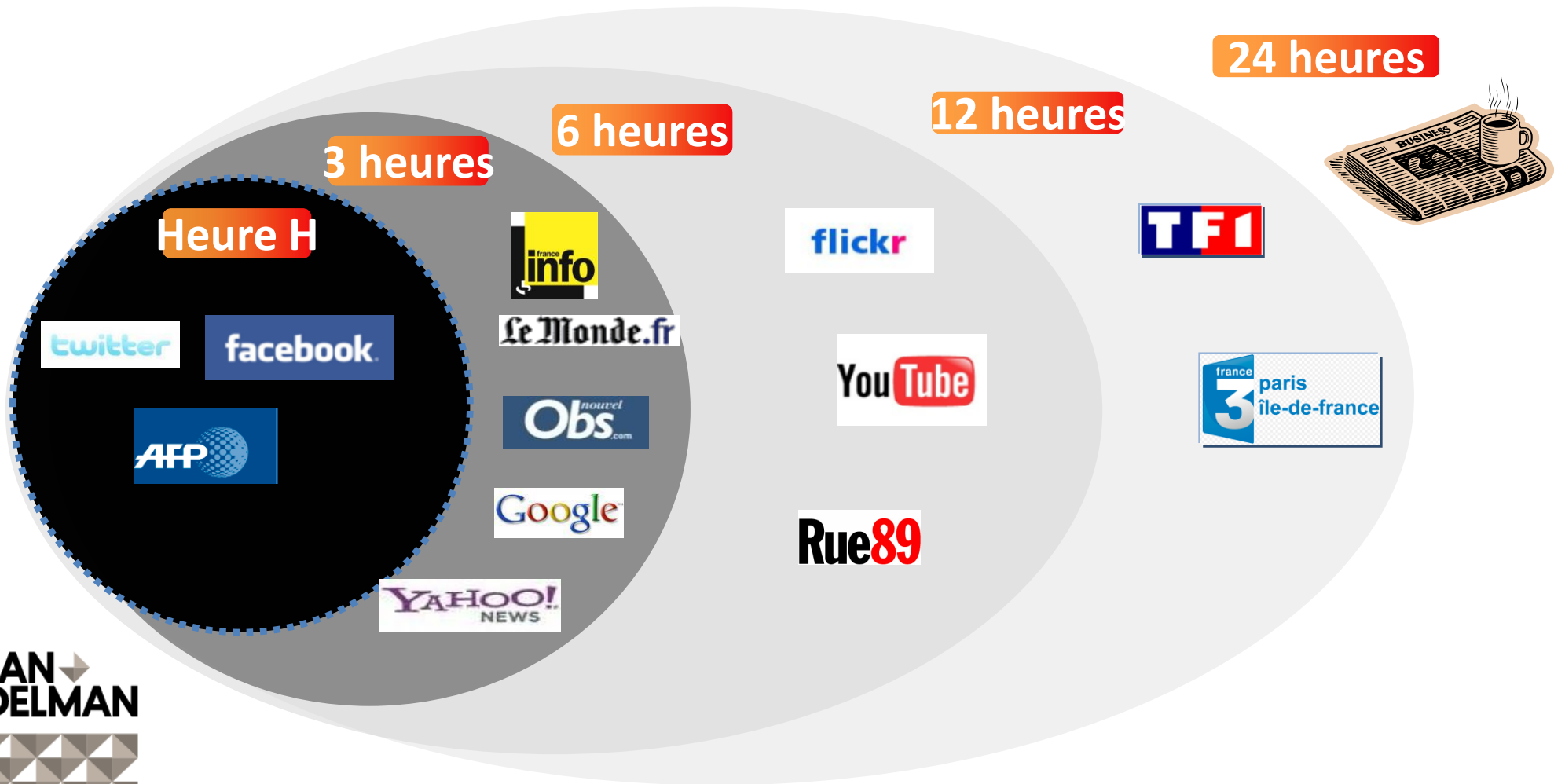
Les sites des
médias
traditionnels



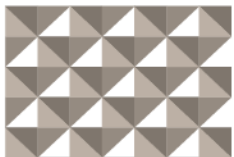
ELAN
EDELMAN



LES NOUVEAUX CIRCUITS DE L'INFORMATION

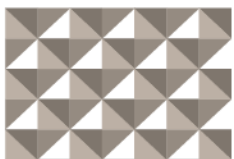
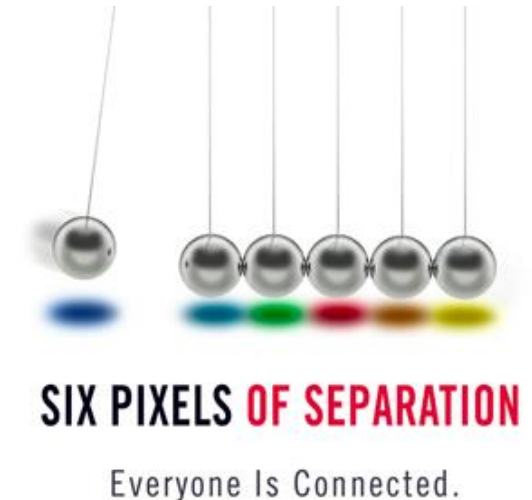


ELAN
EDELMAN



LA CRISE DIGITALE: DES GÊNES PARTICULIERS

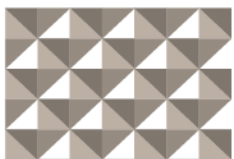
- Elle peut arriver à la vitesse de l'éclair
- L'interconnexion des réseaux sociaux et moteur de recherche amplifie l'information
- Un leader d'opinion peut se trouver vite informé
- Les internautes demandent de l'hyper transparence
- Le dialogue est aussi important que le message
- Vos détracteurs utilisent les mêmes outils que vous, parfois mieux que vous
- La demande de réponse est très forte et pressante, c'est une question d'heures



LES PARTIES PRENANTES EN SITUATION DE CRISE

DES PARTIES PRENANTES MULTIPLES

1. Les personnes sous tutelle/Curatelle
2. Leurs familles
3. Les mandataires judiciaires
4. Le procureur
5. Le juge
6. Les services sociaux
7. Les autorités de tutelles administratives
8. La presse
9. L'opinion publique
10. Les politiques
11. Le législateur



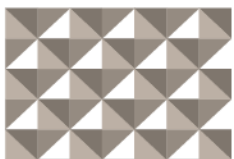
ZOOM SUR L'INTERNE

1. En interne, la crise constitue un moment privilégié d'émergence :

- de rumeurs
- de facteurs et de lignes de solidarité
- de vieux contentieux
- d'oppositions au management

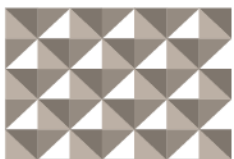
2. L'attitude de l'encadrement :

- Être à l'écoute des employés
- Eviter la spéculation en restant sur des messages validés



ZOOM SUR LES AUTORITÉS ET LES ÉLUS

- En cas de crise, on peut être amené à interagir avec différentes autorités publiques et administratives:
- Les autorités de tutelle
- Autorités territoriales (police, pompiers, préfecture etc.)
- D'autres acteurs /partenaires
- Au-delà de la coordination technique, la communication à destination de ces acteurs doit être particulièrement soignée en faisant preuve de :
 - Proactivité (pour éviter qu'ils ne l'apprennent dans les médias)
 - Transparence et de clarté (on ne cache rien)
 - De cohérence
 - Régularité (planifier des mises au point de la situation)



ZOOM SUR LES MEDIAS

– L'agence de presse

- La source des médias
- Alerte, rapidité
- Business to Business

– La radio

- Spontanéité, instantanéité
- Dossiers et reportages
- Fait l'actualité

– La télévision

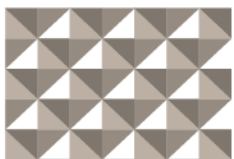
- Fait la masse (vs. Le fond)
- Le choc des images
- Exacerbe les oppositions

– La presse

- Prestige, autorité, durée
- Le « fond » de l'opinion
- La transmission des idées complexes

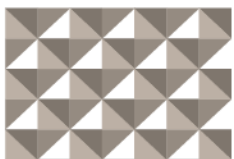
– Internet

- Rapidité, sources multiples
- Fiabilité à vérifier, rumeurs
- Fait le « buzz »



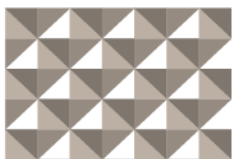
QUI SONT LES JOURNALISTES?

- Un journaliste a une mission qu'il place au dessus de tout:
 - Le 4e pouvoir, pilier de la démocratie
 - Le devoir d'information
- Un journaliste se pose des questions:
 - Ils cherche à savoir: Qui? Quoi? Quand? Où? Pourquoi? Comment?



LES ATTENTES DES JOURNALISTES

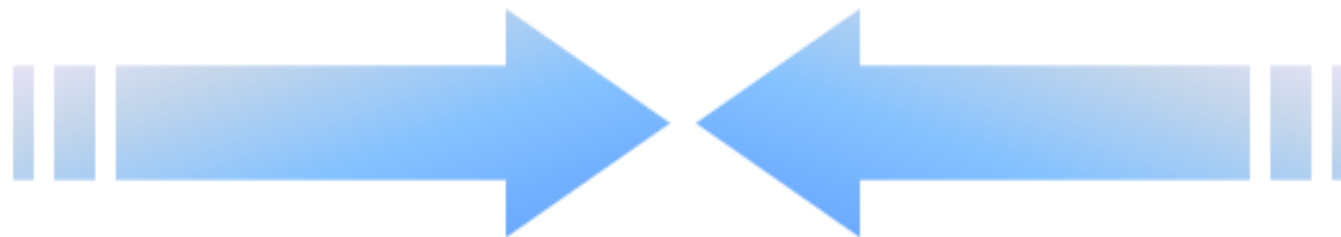
- La dualité du journaliste
 - Le devoir d'information
 - C'est un interprète de la curiosité publique
- Un journaliste recherche avant tout :
 - Une « information » par nature inédite et opportune
 - « Un truc qui fait dire au lecteur wouaou! »
- Ce qu'il veut :
 - Faire de l'information, pas de la promotion
 - Trouver un angle pour faire un reportage
 - Faire émerger des débats et des « vedettes »
- Ils cherchent la réponse à 3 questions:
 - Que se passe-t-il ?
 - Pourquoi ?
 - Qui est concerné/responsable ?
- Un journaliste est aussi un professionnel avec:
 - Des contraintes (techniques, économiques, éditoriales, hiérarchiques)
 - Des concurrents dont il doit se différencier
 - Des confrères avec qui il est solidaire



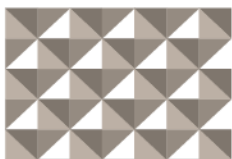
L'INTERVIEW, UN RDV PROFESSIONNEL

Un échange professionnel entre des personnes poursuivant des objectifs distincts

Les entreprises cherchent
à se promouvoir ou à se protéger

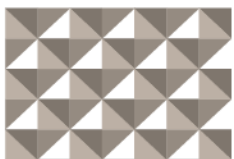


Les journalistes recherchent
des informations



COMME POUR TOUT ENTRETIEN, IL FAUT SE PRÉPARER

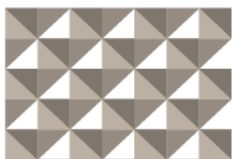
- NE JAMAIS RÉPONDRE À BRÛLE POURPOINT
- Connaître le support et les articles écrits par le journaliste
 - Qui est-ce ?
 - Que veut-il ?
- Préparer son objectif de communication
 - J'y vais pour dire quoi ?
 - Et surtout à qui ?
- Préparer ses supports de communication
 - → Fiches de mots-clés, faits et chiffres, etc.
- Anticiper les questions et préparer les réponses
- Si besoin répéter son intervention



UN PEU DE METHODE

UNE BONNE STRATÉGIE DE RÉPONSE EN TEMPS DE CRISE

- Respectueuse des faits (ne pas dissimuler d'éléments majeurs)
- Informative (ne pas chercher à « rassurer » sans éléments de fond)
- Rapide (pas de « no comment »)
- Simple (pas de jargon)
- Durable (éviter d'être démenti par la suite)
- Complète (n'oublier personne)



ANALYSER LA SITUATION: le FRAMA

F

Faits : Rassembler les faits (nature du problème, heure, délais d'action, personnes concernée, etc.) et sélectionner ceux qui peuvent être communiqués.

R

Risques : Du plus important au moins important, des risques avérés à ceux qu'il faut anticiper.

A

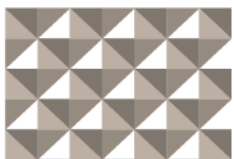
Audiences : Les publics classés par cercles concentriques : des plus concernés par le problème à ceux qui le sont moins directement

M

Message: Un message qui ne sera pas contredit dans les heures ou les jours qui suivent, qui réponde aux attentes et valorise les actions menées.

A

Actions : Les actions de communication à mener rapidement : le message d'attente et le communiqué à faire valider, le média-training, les journalistes à rappeler etc.



PRÉPARER UN MESSAGE: LE FACET

F

Faits : votre version...

A

Actions : ce que vous avez fait, êtes en train de faire, allez faire...

C

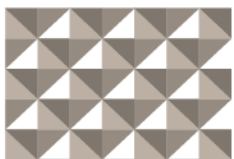
Compassion ou considération: un mot pour les personnes qui risquent de souffrir de l'incident ou d'être dérangées.

E

Engagement : ce sur quoi vous pouvez vous engager. Ex. Réparer ou reloger dans les meilleurs délais

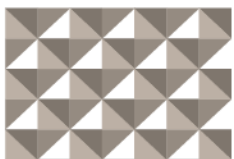
T

Transparence : vous n'avez rien à cacher, vous donnerez plus d'informations dès que possible...



CONSTRUIRE UN COMMUNIQUÉ DE PRESSE EN SITUATION DE CRISE

- **La matrice FACET permet d'obtenir un communiqué de presse efficace**
- **Quand envoyer un communiqué de presse en situation de crise?**
 - Le plus tôt est le mieux: même si son contenu est alors léger et ne donne que peu d'éléments nouveaux, il peut montrer une réactivité de l'entreprise et son engagement à régler au plus vite le problème.
 - Ne pas attendre d'être exhaustif pour envoyer un communiqué: le mieux est de décider de communiquer les éléments à disposition à intervalle régulier (toutes les 2h par exemple)



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Titre court, direct et informatif


Messages clés répondant aux questions clés

Qui? Quoi? Quand? Où? Pourquoi?

2/3 paragraphes qui donnent des compléments d'information, potentiellement adaptés à la cible

1 paragraphe = 1 idée forte

Contact presse



Avis d'information

**Par mesure de précaution,
Montfort rappelle un seul produit et informe les consommateurs**

Lescaur (Pyrénées-Atlantiques), le 26 décembre 2007. Suite à l'annonce de la mesure de rappel du produit Foie Gras de Canard Entier du Sud-Ouest « à l'ancienne, cuit au fourdon » de 430g de la marque Montfort Les Authentiques, Montfort informe ses consommateurs.

Pour plus d'information sur cette mesure de précaution, une ligne d'information Montfort est dès aujourd'hui à la disposition des consommateurs, 7j/7 de 7h à minuit au 01 40 46 42 48.

Le site www.montfort.com contient également des informations utiles sur cette mesure exceptionnelle.

Identifier le produit concerné est très simple. Il porte sur son emballage le code à barres n° 310 464 400 004-1.

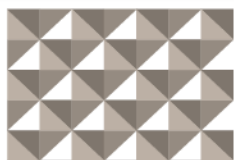
Tous les autres produits Montfort peuvent être consommés en toute sérénité.

Montfort rappelle que cette mesure de précaution a été prise suite à l'identification d'un problème qualité sur le seul produit concerné.

Parce que la sécurité des consommateurs est une priorité pour Montfort et même si les risques liés à la consommation de ce produit sont extrêmement faibles, Montfort a décidé volontairement de le retirer du marché.

Comme Montfort l'a annoncé, les résultats définitifs des analyses seront connus demain (jeudi 27 décembre).

Contact presse : Arnaud Lange – 06 78 84 80 24



DES QUESTIONS?



ELAN 
EDELMAN

**COLLOQUE
FNAT**

Paris 04 juin 2015

Michel PONCHAUT

Et

Aurélien FRIMAS

Agents généraux

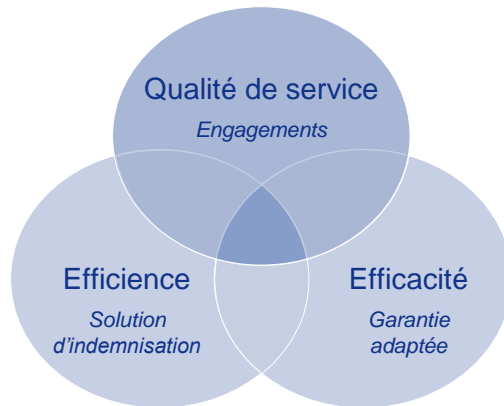
Allianz 

Sommaire

1. Le contrat
2. La souscription
3. Les garanties
4. Le sinistre
5. Le patrimoine

1

Le contrat



CONSENSUEL SYNALLAGMATIQUE ou

bilatéral **ALEATOIRE**

A TITRE ONEREUX SUCCESSIF

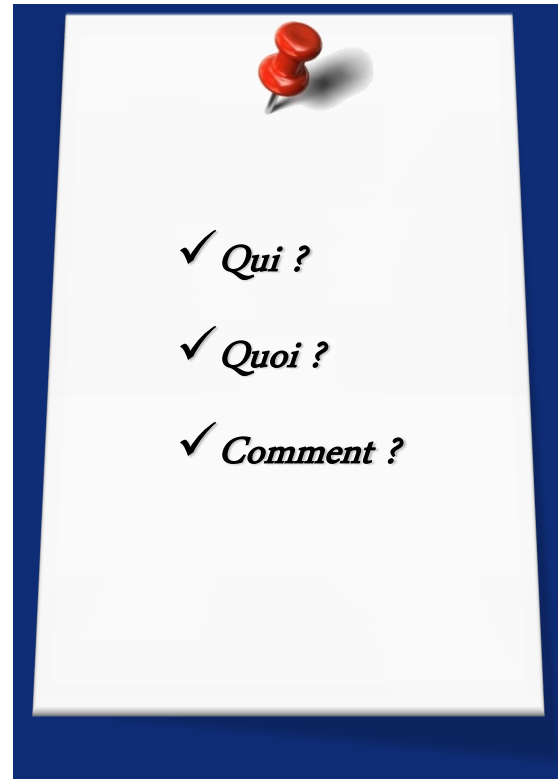
Ou à exécution successive D'ADHESION

NOMMÉ

DE BONNE FOI

2

La souscription



2

Les risques courants ou garanties du majeur protégé

- ✓ Rc vie privée
- ✓ Mrh
- ✓ Propriétaire non occupant ou co propriétaire non occupant
- ✓ Auto-2 roues
- ✓ Santé- garantie obsèques

3

Exécution des garanties...le sinistre

- ✓ **Déclaration**
- ✓ **L'expertise**
- ✓ **La prescription**

5

La Gestion du patrimoine de la personne protégée

6

L'ouverture de la mesure



7

La gestion du patrimoine dans le temps

- ✓ Evolution du patrimoine et de la situation personnelle
- ✓ Les différentes aides

8

Les outils patrimoniaux

✓ Assurance vie

✓ Contrat de
capitalisation

11

Les documents de souscription incontournables

✓ CNI

✓ Ordonnance

✓ TRACFIN

Questions – réponses



COLLOQUE FNAT- 4 juin 2015

Cyber Risks

pour la maîtrise des risques liés aux données
et aux réseaux



Quels sont les risques ?

« La question n'est plus aujourd'hui de s'interroger sur la probabilité de survenance d'une cyber-attaque, mais au contraire de connaître le moment où celle-ci va se produire »

Compagnie Européenne d'Intelligence Stratégique
Société de conseil en stratégie et en management des risques



Pourquoi les entreprises doivent-elles s'assurer contre les cyber-risques ?

Quels sont les risques ?

Quelles sont les conséquences ?

Comment se protéger ?

Quels sont les risques ?



La cyber criminalité, un phénomène tentaculaire ...

▣ La cybercriminalité n'épargne plus personne :

78% des grandes entreprises

et **63%** des PME ont subi une intrusion informatique en 2013 ¹

86% des sites français n'atteignent pas le seuil minimum de sécurité en matière de protection des données ²

88% des virus créés dans le but de nuire ne sont pas détectés par les solutions existantes ³

44% des entreprises craignent d'être victimes d'un acte de cybercriminalité dans les 24 mois à venir ⁴

¹ Information Security Breach Survey 2013 (PwC & InfoSecurity)

² Baromètre DASHLANE 2ème édition juillet 2014

³ TrustWave 2012 (18 pays étudiés dont la France)

⁴ Global Economic Crime Survey (PwC 2014)

Quels sont les risques pour l'entreprise ?



La cyber criminalité, un phénomène tentaculaire ...

▣ Le coût d'une violation de données est estimé à :

2,62 M€, c'est le coût moyen d'une violation de données dans une entreprise en 2014 ¹

109 €, c'est le coût d'une donnée compromise pour les entreprises ¹

¹ Cost of Data breach – Symantic et Ponemon Institute, 2014

Quels sont les risques pour l'entreprise ?

... qui va continuer et s'amplifier

Ouverture des infrastructures (Cloud)

Evolution permanente des méthodes et des outils des cybercriminels

Augmentation du volume de données sensibles stockées et traitées

Entreprises insuffisamment préparées face à ce phénomène

Cyber-attaques protéiformes :

- Introduction dans un système d'information pour y voler des données stockées,
- déni de service visant à le saturer pour l'empêcher de fournir le service attendu, ...

Les pouvoirs publics s'inquiètent de l'ampleur du phénomène et tentent de renforcer l'arsenal législatif

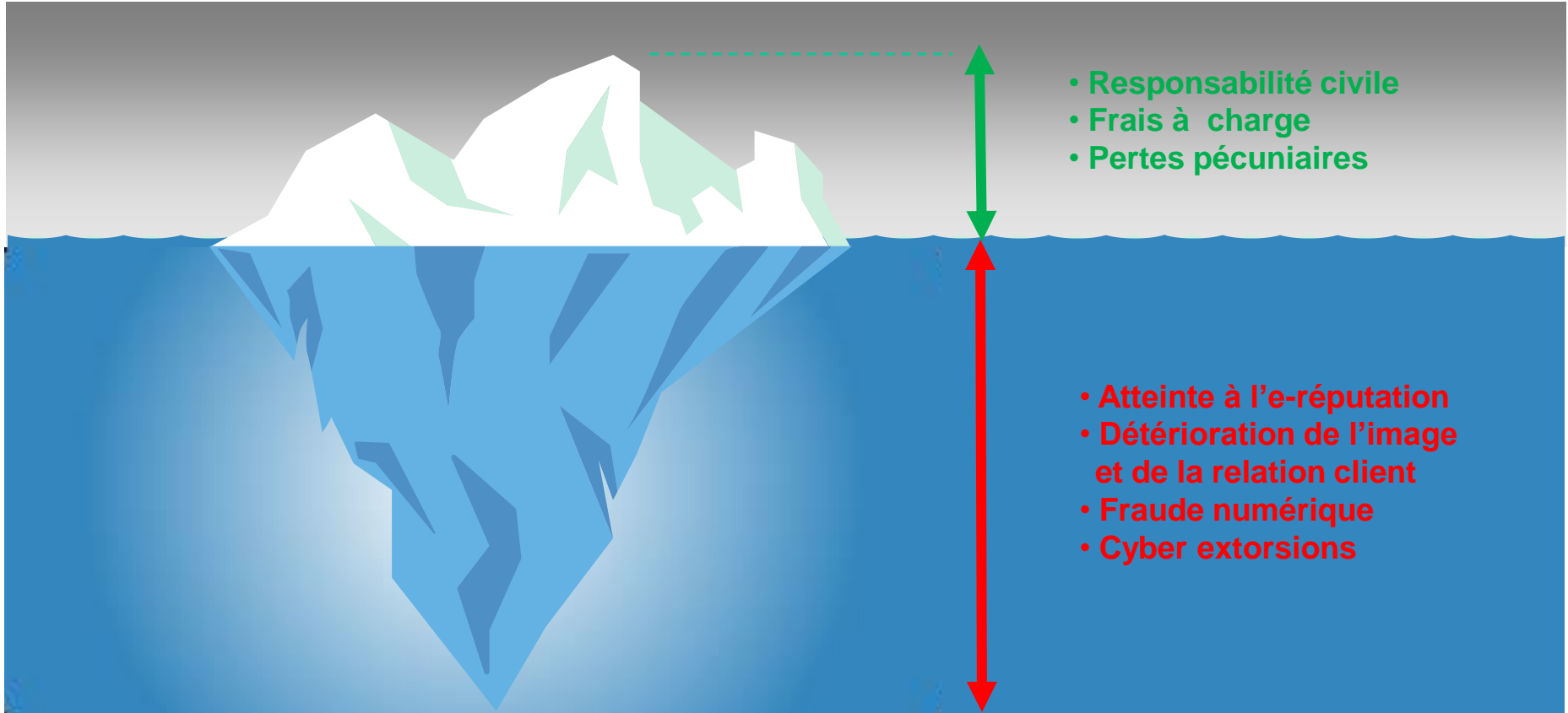
Pourquoi les entreprises doivent-elles s'assurer contre les cyber-risques ?

Quels sont les risques ?

Quelles sont les conséquences ?

Comment se protéger ?

Quelles sont les conséquences ?



Quelles sont les conséquences ?

Responsabilité Civile

Réclamation formulée par des tiers, à la suite d'une appropriation frauduleuse de données ou d'une atteinte à la sécurité du système d'information, notamment si celles-ci ont été facilitées par une faille ou une insuffisance de sécurité du système.

Frais à charge

- Frais de restauration des données, frais de sécurisation et de remise en état du système,
- Frais de notification des clients dont les données ont été détournées,
- Frais de communication de crise,
- Frais d'investigations et d'enquêtes,
- Sanctions financières et/ou amendes administratives.

Le cadre législatif européen va imposer une double obligation :

- *Notifier aux régulateurs (CNIL en France) la violation du traitement des données*
- *Notifier l'incident aux personnes physiques concernées*

Pertes pécuniaires

Pertes d'exploitation occasionnées par une interruption ou la réduction d'activité de l'entreprise, résultant d'une défaillance ou d'une altération du système d'information.

Quelles sont les conséquences ?

Atteinte à l'e-réputation

Diffamation, injures, dénigrement sur Internet et réseaux sociaux

Détérioration de l'image et de la relation client

L'image peut être fortement atteinte lors d'une cyber-attaque mettant en doute la sécurité et la fiabilité d'un site internet, d'une application mobile, d'un système d'information

Fraude numérique

Détournement de
fonds dématérialisés

Cyber extorsion

Chantage



40% des consommateurs disent ne plus vouloir entretenir de relations commerciales avec des marques qui ont subi une faille de sécurité ¹

Ce taux est porté à 65% lorsque la faille porte sur leurs données financières personnelles ¹

¹ Breach Level Index mené par SafeNet, 4500 consommateurs interrogés

Quelles sont les conséquences ?

Atteinte à l'e-réputation

Frais à charge

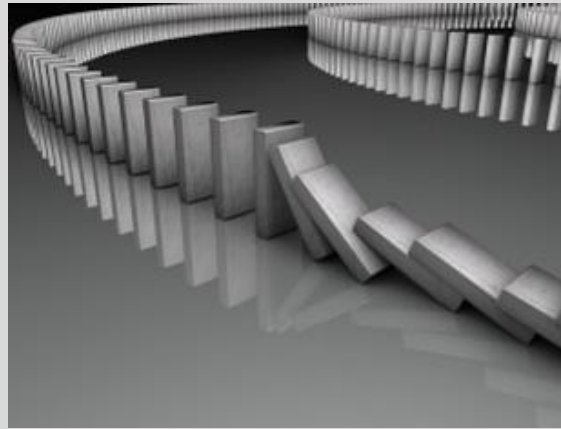
Pertes pécuniaires

**Détérioration de
l'image et de la
relation client**

Fraude numérique

Cyber extorsion

Responsabilité Civile



Une cyber-attaque génère une réaction en chaîne qui peut engendrer une crise majeure et des coûts pouvant remettre en cause la pérennité de l'association

Pourquoi s'assurer contre les cyber-risques ?

Quels sont les risques ?

Quelles sont les conséquences ?

Comment se protéger ?

Comment se protéger ?

se protéger des multiples conséquences générées par une cyber-attaque :

Par la protection et la prévention

En **améliorant son niveau de sécurité informatique**

En renforçant la **sensibilisation des dirigeants et du personnel** aux cyber-attaques

En mettant en place des **systèmes de protection de bases de données**

En adoptant **des procédures spécifiques internes en cas de cyber-attaque**

Par l'assurance, en souscrivant un contrat spécifique

Trois arguments majeurs

Protéger l'image et la réputation de l'association

Faire face aux réclamations des tiers en cas de vol de données

Prévenir la mise en cause des dirigeants qui n'auraient pas fait
souscrire une cyber assurance