

Documentation de référence

Mon Compte Partenaire Portail Tuteur Moral



GUIDE UTILISATEUR

Sommaire

1	Présentation générale	3
1.1	Définition et objectifs du service Espace Tuteur	3
1.2	Généralités	4
1.2.1	Connexion à l'Espace Tuteur	4
1.2.2	Déconnexion	5
1.2.3	Accessibilité au service	5
2	Description de l'Offre	6
2.1	Ecran d'accueil du service	6
2.2	Recherche d'un protégé	7
2.3	Consultation des informations du protégé	8
2.4	Transmission d'un document justificatif	9
2.5	Ajout d'un protégé	10
2.6	Accéder au dossier d'un protégé	13

Les nouvelles fonctionnalités 2026 sont indiquées par un « *N* »

1 Présentation générale

1.1 Définition et objectifs du service Espace Tuteur

Le Portail Mon Compte Partenaire constitue un point d'entrée unique à partir duquel les partenaires ont accès à un « Bouquet de services » en relation avec leurs missions et leurs actions communes avec les Caf.

Mon Compte Partenaire propose une nouvelle offre de service "Espace tuteur » afin de permettre aux professionnels titulaires d'une mesure de protection des majeurs et de l'enfance habilités (tuteur moral), de consulter le dossier allocataire de leurs protégés indépendamment de leur département de résidence.

Il peut également effectuer certaines démarches en ligne en leur nom, selon la mesure de protection en vigueur

L'Espace Tuteur offre les fonctionnalités suivantes :

- **Accès à un module de recherche pour :**
 - Accéder au dossier du protégé ;
 - Effectuer des démarches en tant que tuteur pour le compte de son protégé ;

- **Communication avec la Caf** par la transmission de document permettant :
 - D'actualiser la tutelle en cours ;
 - D'ajouter un nouveau protégé ;
 - D'adresser un mail à la Caf du protégé consulté.

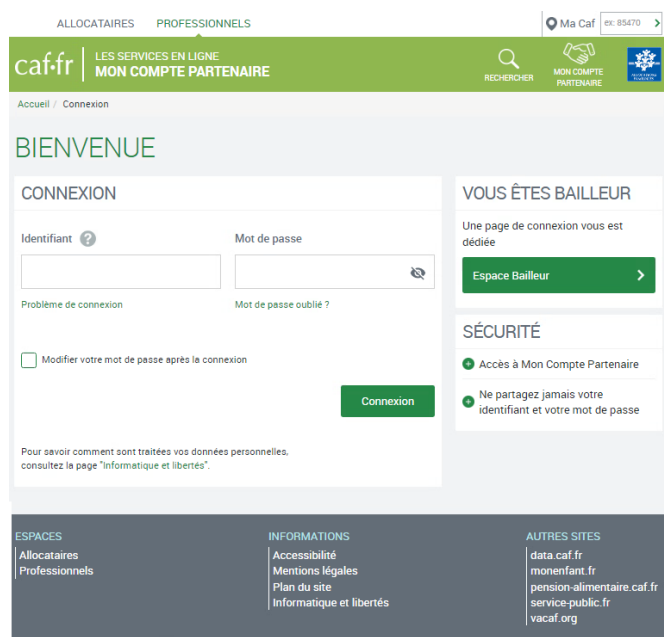
1.2 Généralités

1.2.1 Connexion à l'Espace Tuteur

Mon Compte Partenaire est accessible directement sur le Caf.fr par l'intermédiaire de la rubrique « Professionnels ».

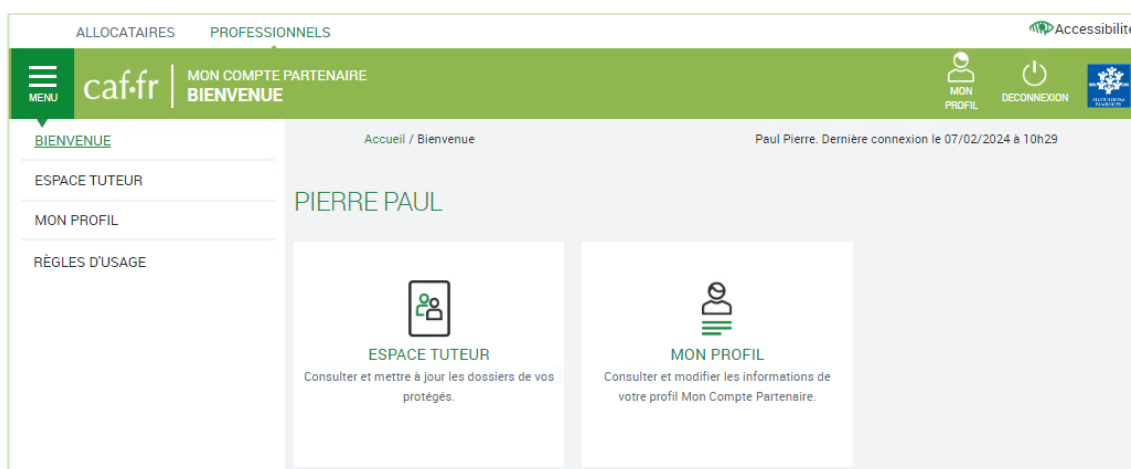


L'utilisateur se connecte au portail via la page d'authentification, en renseignant son identifiant de connexion et son mot de passe.



Dès lors que l'utilisateur est connecté, il accède à une page de « Bienvenue » sur laquelle il retrouve :

- La date et l'heure de sa dernière connexion ;
- Un accès direct aux services pour lesquels il est habilité
- Un accès direct à son profil



1.2.2 Déconnexion

Une fois authentifié, l'utilisateur peut se déconnecter à l'aide du bouton de déconnexion situé en haut à droite de toutes les pages du portail.

Une déconnexion automatique intervient au bout de 30 minutes d'inactivité sur l'appli.



1.2.3 Ouverture des accès au service Espace Tuteur

L'accès au service « Espace Tuteur » est soumis à la signature des documents contractuels Mon Compte Partenaire.

De fait, deux cas de figure peuvent se présenter à l'ouverture du service :

- Les tuteurs bénéficiant d'un accès au service CDAP au titre du profil T9 vont conserver les mêmes identifiants de connexions, leur permettant d'accéder à l'Espace Tuteur dès sa mise en service. Dès lors, le service CDAP ne sera plus accessible. Aucune action complémentaire n'est attendue, la bascule se fera automatiquement.
- Les tuteurs moraux n'ayant pas encore d'accès au portail Mon Compte Partenaire devront suivre le process habituel de conventionnement, qui repose sur la signature de 3 documents :
 - La convention d'accès Mon compte partenaire, qui définit les missions, les conditions d'exercice et d'administration des habilitations ;
 - Le contrat de service, qui précise les engagements de services entre la CAF et le partenaire ;
 - Le bulletin d'adhésion spécifique à chaque service, décrivant les modalités d'accès.

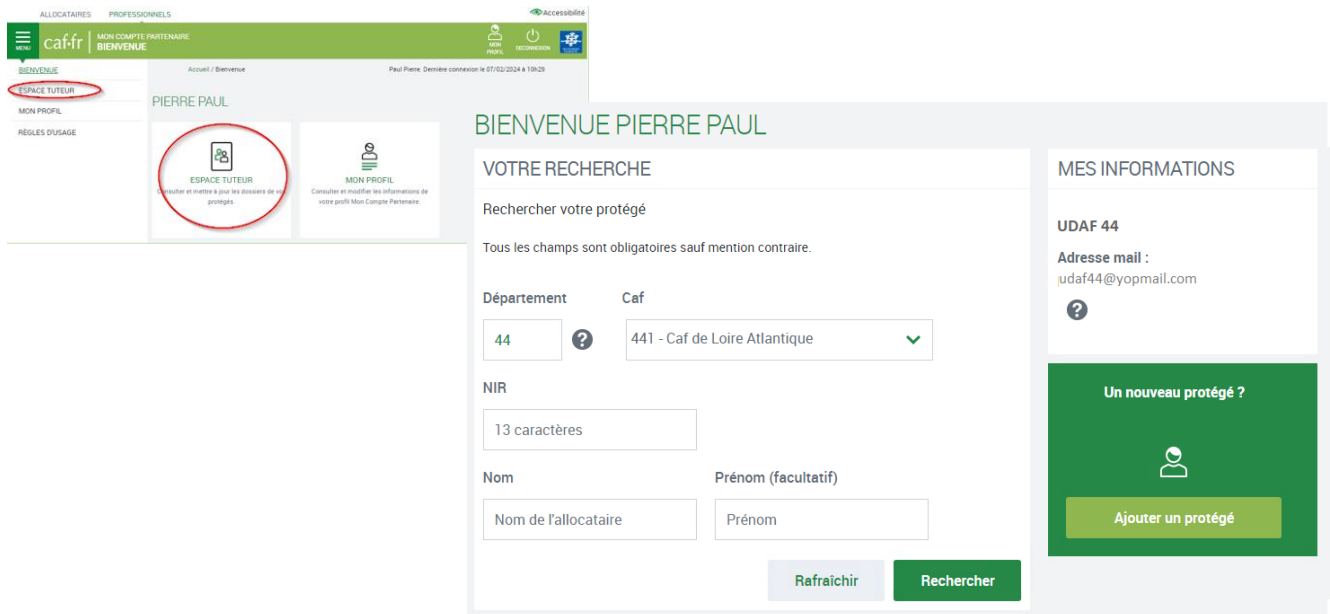
Pour plus d'informations, vous pouvez vous référer au Guide utilisateur Habilitations mis à disposition sur le Caf.fr :



2 Description de l'Offre

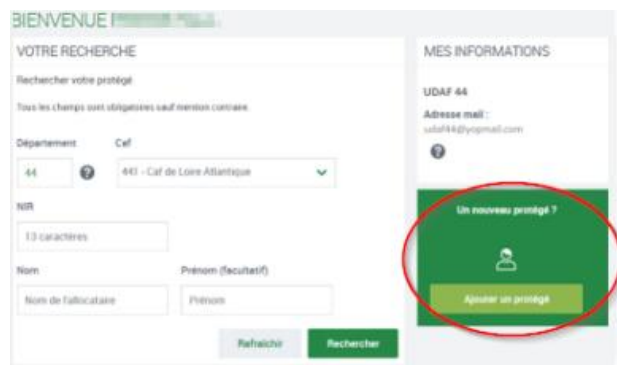
2.1 Ecran d'accueil du service

Une fois authentifié, l'utilisateur accède à l'offre en cliquant sur « ESPACE TUTEUR » dans le menu de navigation à gauche, ou en cliquant sur la tuile correspondante.



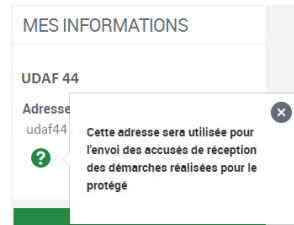
Sur cette page, l'utilisateur peut :

- Sélectionner l'organisme sur lequel il veut rechercher un protégé par saisie d'un département,
- Saisir les critères de recherche du protégé :
 - NIR : Numéro d'Identité national sur 13 caractères - *champ obligatoire*,
 - Nom : Nom du protégé - *champ obligatoire*,
 - Prénom : Prénom du protégé - *champ facultatif*,
- Afficher le tableau de bord du protégé à la suite de la recherche,
- Demander le rattachement d'un protégé auprès de la Caf par le biais d'une téléprocédure.



- Il dispose également des informations de son organisme de rattachement :
 - Libellé de l'organisme,
 - Adresse mail de l'organisme sur laquelle seront envoyés les accusés de réception des démarches effectuées sur le portail. Si celle-ci est non disponible, c'est l'adresse mail du compte du tuteur qui sera utilisée.

Un pop-up d'aide est disponible via l'icône ' ? ' :



2.2 Recherche d'un protégé

Une fois connecté, le tuteur accède au formulaire de recherche nominative d'un protégé. Les informations des champs 'Département' et 'Caf' repris à l'affichage de la page, correspondent à l'adresse de l'organisme partenaire auquel le tuteur est rattaché.

A screenshot of the 'VOTRE RECHERCHE' search form. The form includes fields for 'Département' (with '44' selected), 'Caf' (with '441 - Caf de Loire Atlantique' selected), 'NIR' (with '13 caractères' placeholder), 'Nom' (with 'Nom de l'allocataire' placeholder), and 'Prénom (facultatif)' (with 'Prénom' placeholder). There are 'Rafraîchir' and 'Rechercher' buttons at the bottom. A help pop-up is shown for the 'Département' field, containing the text: 'Par défaut, la recherche se fait en fonction de l'adresse de votre établissement'. The pop-up has a close button (X) in the top right corner.

Le tuteur peut modifier le département, dans le cas où il a des protégés dépendants de Caf différentes. S'il choisit un département sur lequel il n'exerce pas de tutelle, un message l'informe « Aucun droit de tutelle sur ce département »

Lorsque les champs du protégé sont correctement saisis, le tuteur accède aux informations de son protégé en cliquant sur le bouton **[Rechercher]**.

Dans le cas où sa saisie ne permet pas cet affichage, un message l'en informe : « Protégé non trouvé » (tutelle non enregistrée, recherche sur le mauvais département, ...)

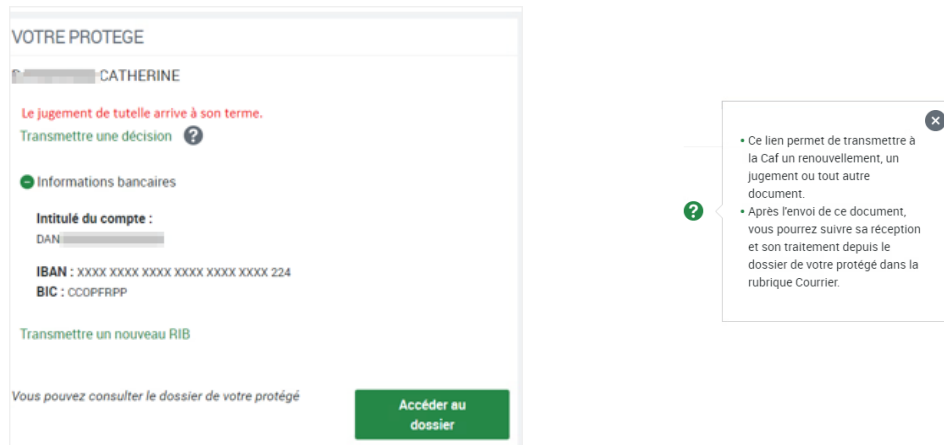
Certaines mesures de protection, comme la MJAGBF, s'appliquant à toute la cellule familiale, le fonctionnement de l'offre ne permet pas de savoir clairement si la mesure concerne le responsable dossier * ou son conjoint.

- Pour les couples : le tuteur peut accéder au dossier de la famille via le NIR du responsable du dossier.
- Pour les personnes isolées : l'accès se fait directement via le NIR du protégé

*Responsable dossier/L'allocataire : personne physique à qui est reconnu le droit aux Pf.

2.3 Consultation des informations du protégé

Si la recherche du protégé aboutit, le tuteur accède à un tableau de bord reprenant certaines informations du protégé, et lui permettant d'effectuer des démarches.



- Information jugement :
 - Si le jugement de tutelle arrive à son terme dans les 3 mois, un message d’alerte est présent :
« **Le jugement de tutelle arrive à son terme** »

Un lien « **Transmettre une décision** » permet au tuteur de transmettre le document nécessaire à la Caf dont dépend le protégé. ([§2.4](#))

- Informations bancaires :

Au clic sur l’icône « + », les informations bancaires du compte sur lequel sont versées les prestations sont restituées :

 - Intitulé du compte,
 - IBAN : formaté par bloc de 4 chiffres, seuls les 3 derniers chiffres sont en clair,
 - BIC : 11 caractères alphanumériques,

Un Lien « **Transmettre un nouveau RIB** » : permet au tuteur de transmettre un nouveau justificatif de domiciliation bancaire ([§2.5](#))

- Accès au dossier du protégé sur Mon Compte Allocataire en tant que tuteur du dossier ([§2.7](#))



Le tuteur n’aura pas accès à ses informations dans le cas où le dossier du protégé est clôturé. Un message d’information s’affiche : « Ce dossier est clôturé. Pour plus d’informations, vous pouvez contacter la Caf de votre protégé. ».

2.4 Transmission d'un document justificatif

Dans le bloc 'Jugement', les liens

« Transmettre une décision »

« Transmettre un nouveau RIB »

permettent au tuteur la transmission de documents

- Un jugement de tutelle : document obligatoire,
- Un relevé d'identité bancaire : document obligatoire.



Les documents transmis doivent respecter les règles énoncées sur l'interface utilisateur (IHM) un contrôle étant effectué avant finalisation de la démarche :

- Formats autorisés : jpeg, pdf, png, jpg ou gif,
- Taille maxi 5 Mo.



Sur les boutons [Joindre], le tuteur peut sélectionner dans une fenêtre d'exploration de fichiers le ou les documents à transmettre. Il est informé du document sélectionné ainsi :



Il peut supprimer le document joint s'il s'est trompé par la [X].

Après avoir joint le document, il peut finaliser sa démarche par le bouton [Continuer], qui lui affiche la 2ème et dernière étape de sa démarche.

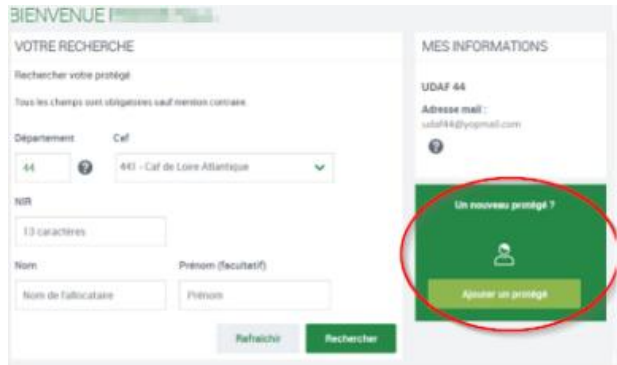


Un accusé de réception sera envoyé reprenant les informations principales, à savoir :

- Date et heure de la démarche,
- Nom Prénom du protégé concerné par la démarche effectuée.

2.5 Ajout d'un protégé

Si le tuteur doit gérer un nouveau protégé, il peut en cliquant sur le bouton **[Ajouter un protégé]**, transmettre les justificatifs nécessaires à la prise en compte de la tutelle par la Caf de rattachement du protégé



Le tuteur va effectuer sa demande en 3 étapes.

- Sélection de la Caf de rattachement par saisie du département : les documents doivent être transmis à la Caf à laquelle est rattaché le protégé.

The screenshot shows the 'AJOUT D'UN PROTÉGÉ' page at Step 1, 'Saisie'. It features a progress bar with three steps: 1 (Saisie), 2 (Téléchargement), and 3 (Fin). Below the progress bar, the section 'CAF DE RATTACHEMENT' asks the user to enter the department number. The input field contains '35', and a dropdown menu shows '351 - Caf d'Ille et Vilaine'. A green 'Suivant' button is visible.

The screenshot shows the 'AJOUT D'UN PROTÉGÉ' page at Step 2, 'Téléchargement'. It features a progress bar with three steps: 1 (Saisie), 2 (Téléchargement), and 3 (Fin). Below the progress bar, the section 'CHOISIR VOTRE DOCUMENT' provides instructions: 'Vous devez joindre un seul document à la fois. Format: jpeg, pdf, png, jpg ou gif. Taille maximum : 5 Mo.' The 'CAF DE RATTACHEMENT' is confirmed as 'Département: 14, CAF: 456 - Caf du Calvados'. There are two 'Joindre' buttons for document uploads and a 'Continuer' button at the bottom right.

Dès que la Caf aura traité les documents, le tuteur pourra avoir accès à ce protégé à partir du formulaire de recherche.

- Sélection des documents à joindre : ([§2.4](#))
 - Un jugement de tutelle : document obligatoire,
 - Un relevé d'identité bancaire : document obligatoire.

The screenshot shows the document upload interface. It lists two documents: 'Le justificatif de la mesure de protection.' with the file 'JugementTutelle- Protégé GILBERT.pdf' and 'Le relevé d'identité bancaire du compte sur lequel les prestations devront être versées.' with the file 'Relevé Bancaire - Protégé GILBERT.pdf'. Each document has a green 'Joindre' button and a close icon (X).

Après avoir joint les documents, il peut finaliser sa démarche par le bouton **[Continuer]**, qui lui affiche la 3^{ème} et dernière étape de sa démarche.

- Finalisation de la démarche :



The screenshot shows a progress bar for the 'AJOUT D'UN PROTÉGÉ' process. It consists of three steps: 1. Saisie, 2. Téléchargement, and 3. Fin. Step 3 is currently active and highlighted with a green underline. Below the progress bar, there is a section titled 'DOCUMENTS TRANSMIS' which contains the text: 'Un accusé de réception vous sera adressé à l'adresse suivante : udaf44@yopmail.com. En cas d'erreur ou d'omission constatée après validation, merci de contacter votre caf.' At the bottom right of the form, there is a green button labeled 'Terminer'.

Un accusé de réception lui sera envoyé reprenant les informations principales, à savoir :

- Date et heure de la démarche,
- Nom Prénom du protégé pour lequel la démarche effectuée.

« N » 2.6 Communiquer avec la caf de son protégé

Si la Caf du protégé a autorisé les mails de contact

VOTRE PROTEGE

~~CAMIRON CORINE~~

Prestations concernées par la tutelle, la curatelle renforcée ou le jugement d'habilitation :
Toutes prestations

Transmettre une décision ?

+ Informations bancaires

Vous pouvez consulter le dossier de votre protégé

Accéder au dossier

Contacteur la Caf

Si la Caf du protégé n'a pas autorisé les mails de contact

VOTRE PROTEGE

~~CAMIRON CORINE~~

Prestations concernées par la tutelle, la curatelle renforcée ou le jugement d'habilitation :
Toutes prestations

Transmettre une décision ?

+ Informations bancaires

Vous pouvez consulter le dossier de votre protégé

Accéder au dossier

Au clic sur le bouton , le formulaire ci-dessous s'affiche

Formulaire de contact

Tous les champs sont obligatoires, sauf mention contraire.

Nom de votre organisme :

ATP 13

Vos nom et prénom :

Admin atp13

Votre adresse électronique :

admin.atp13@test.fr

Vérifiez bien votre adresse électronique. C'est la garantie pour vous d'obtenir une réponse.
Format nom@domaine.extension : 64 caractères @ 255 caractères maximum.

Numéro allocataire (facultatif) :

205608

Si votre question concerne un dossier d'allocataire, indiquez son numéro ou vérifiez celui renseigné. Le traitement de votre demande sera facilité.

Votre message :

fdsfdsdgsdgvsd

Fermer

Envoyer

Comment remplir le formulaire :

- **Nom de votre organisme** : vous devez indiquer le nom de votre structure. Vous pouvez aussi préciser un service si besoin. Ce champ est obligatoire.
- **Vos informations personnelles** (nom, prénom...) sont déjà remplies. Vous pouvez modifier l'adresse mail si vous souhaitez recevoir la réponse ailleurs.
- **Numéro de dossier du protégé** : il est automatiquement affiché à l'ouverture du formulaire. Si votre demande ne concerne pas ce dossier, vous pouvez le supprimer. En revanche, vous ne pouvez pas en saisir un autre.
- **Envoi du message** : le message sera envoyé à la Caf qui gère le dossier affiché, à l'adresse mail de contact prévue.
- **Bouton [Envoyer]** : cliquez dessus pour valider le formulaire et transmettre votre demande à la Caf.

2.7 Accéder au dossier d'un protégé

Le tuteur peut, à partir du bouton **[Accéder au dossier]** présent dans les informations du protégé, accéder, en tant que 'tuteur', au compte du protégé sur Mon Compte Allocataire pour effectuer les démarches en son nom.

Il pourra revenir à son tableau de bord en cliquant sur **[Retour à l'espace tuteur]** en haut à droite de sa page.

VOTRE PROTEGE

CATHERINE

Le jugement de tutelle arrive à son terme.
Transmettre une décision ?

Informations bancaires

Intitulé du compte :
DAN

IBAN : XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX 224
BIC : CCOFFRPP

Transmettre un nouveau RIB

Vous pouvez consulter le dossier de votre protégé



Actualités Aides et démarches Ma Caf Le magazine Vie de Famille

Revenir à l'espace tuteur

Accueil > Mon compte

Vous êtes connecté en tant que tuteur de

CATHERINE D

MES PAIEMENTS ET MES DROITS

Mon dernier paiement le 05/09/2023
1150,68 €
Voir le détail >
* Versé à un tiers

Mes paiements et droits >
Mes attestations >
Mes ressources >

Mon quotient familial Indisponible

Télécharger ma dernière attestation
Télécharger mon relevé de compte de février

MES DÉMARCHES

Suivre mes démarches
Déclarer un changement
Simuler ou demander une prestation

LA CAF M'INFORME

MON PROFIL

Je suis en vie maritale (concubinage) depuis le 1 août 2004.
Je suis sans activité depuis le 1 janvier 1995.
Mon conjoint est en invalidité depuis le 6 janvier 1993.
Mon adresse:
BT B2
83110 SANARY SUR MER
FRANCE

Consulter ou modifier

Besoin d'aide ou de conseils concernant vos allocations.
Contacter ma Caf

25
Mois par mois, les dates à retenir.
Mon agenda