

Rencontre sarthoise des mandataires judiciaires à la protection des majeurs (MJPM) et des représentants des organismes de protection sociale

Jeudi 9 février 2023 à l'EPSM Sarthe
9h30-12h30

Animée par Richelle Hounkpatin, *Conseillère technique au CREA I Pays de la Loire*



PRÉFET
DE LA RÉGION
PAYS DE LA LOIRE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction régionale
de l'économie, de l'emploi,
du travail et des solidarités (DREETS)



Centre Régional d'Etudes,
d'Actions et d'Informations
*en faveur des personnes
en situation de vulnérabilité*

Participants à la rencontre

Nom	Prénom	Fonction	Emargement
NOËL-LEFEBVRE	Cécile	Protection juridique des majeurs- Pôle Inclusion sociale et intégration DDETS 72	
PLOT	Cyril	Responsable Pôle Inclusion sociale et intégration DDETS 72	
SIMON	Aurore	Responsable des partenariats d'accueil CAF 72	
LYON	Sonia	MJPMI	Excusée
GRAPIN	Marion	Préposée EPSM Sarthe/ Coordinatrice du service à la protection des majeurs	
GAIGNON	Elisa	Directrice du Pôle Protection des personnes vulnérables UDAF 72	Excusée
BRAULT	Pascale	MJPMI	Présente
MERDRIGNAC	Martine	MJPMI	Présente
GADOIS	Céline	Préposée EPSM Sarthe	Présente
Mme PERELLI		En stage à l'EPSM Sarthe	Présente
TERPREAU	Valérie	MJPMI	Excusée
LECHAT	Magalie	Référente Partenariats CPAM	Excusée

Objectifs de la rencontre

- Favoriser l'interconnaissance entre les acteurs : échanges sur les pratiques, les métiers, les difficultés et contraintes ; les pistes d'actions...
- Identifier des interlocuteurs privilégiés dans les administrations dans le cadre des démarches administratives dématérialisées
- Identifier vos besoins et attentes à remonter aux administrations, organismes
- Définir un cadre de rencontre : interroger la pertinence et la faisabilité de l'installation d'un comité départemental sur la dématérialisation
- Restituer pour votre département, les résultats de l'enquête régionale sur la dématérialisation

Tour de table et présentation des participants

Suivi de réactions sur les objectifs de la rencontre :

Les mandataires trouvent dommage que davantage d'administrations n'aient pas répondu favorablement à l'invitation

Les objectifs fixés répondent à leurs besoins et à la nécessité d'instaurer des temps de rencontre entre les différents acteurs pour s'informer mutuellement

Questions/réponses entre MJPM et la représentante de la CAF 72

- Des questions sont posées à Mme Simon de la CAF par les mandataires :
- Mme Grapin : recherche de fichiers numériques depuis 3 ans à connecter à nos progiciels
- Mme Simon confirme que chaque CAF fonctionne de manière indépendante. Elle va remonter à sa direction, la CAF 72, les bonnes idées des autres CAF (CAF Partenaire du 44 avec n° et adresse mail dédiés; CAF 49 aussi a un service dédié selon certains participants) et difficultés rencontrées par les mandataires sarthois.
- Différents échanges concernant le service CAF Partenaire :

- Les participants déplorent la suppression de CAF Partenaire ou Pro (CDAP) et par conséquent, l'absence d'interlocuteur dédié pour répondre à leurs questions sur CAF Partenaire. Avec CAF Partenaire, on ne peut pas envoyer de pièces jointes, juste des mails, à l'adresse qui y était dédiée.

- Suppression du service CAF Partenaire 72 en 2020. Pourquoi ? Pour des raisons de sécurité informatique car l'adresse mail a été largement diffusée, au-delà des « partenaires ». L'adresse mail ne répondait plus aux règles de RGPD. Décision de la direction de la supprimer mais sans mise en place de solution pour les partenaires. Pour 2023, mise en place d'une offre « tuteur » pour les mandataires.

L'annonce de la mesure de protection bloque la transmission de certaines informations ou les accès sont bloqués. Certains mandataires envoient les documents par courrier recommandé avec le coût que cela induit pour la gestion de la mesure.

La question du couple dont l'un des membres est sous mesure de protection est posée. En réponse, la CAF indique que c'est la mesure qui « prend place ». Le système d'informations au niveau national est ainsi conçu. **On sépare le couple et on change le code pour des questions RGPD**

Plateforme téléphonique : Les mandataires déplorent les travailleurs sociaux de la CAF et le fait que les techniciens, qu'ils mettent longtemps à joindre (temps d'attente long au téléphone), promettent de les rappeler pour les situations particulières mais ne le font pas. Ce dysfonctionnement sera remonté à la direction. A noter que la plateforme téléphonique est mutualisée au national (régional ?) avec des niveaux de réponse procédurisés et simples.

- L'accueil physique : la règle d'accueil à la CAF pour les vigils est de ne faire rentrer qu'une seule personne. Il faudrait informer les agents de sécurité que la personne protégée vient en rdv avec son tuteur ou curateur. Et d'ailleurs, en curatelle renforcée, les majeurs protégés sont en capacité de réaliser leurs démarches et ne devraient pas se voir refuser l'accès à la CAF. La CAF obère les droits des personnes sous mesure de protection et ne respecte pas la mesure par méconnaissance des types de mesure de protection. Plus largement, il n'y a pas de graduation de la mesure par les administrations. Tout est confondu dans la mesure de protection.
- La gestion des accès : informatiquement, la CNAF n'a prévu qu'un seul code d'accès et on ne peut pas créer 2 comptes (question de double accès: l'un pour le MJPM et l'autre pour le majeur protégé). L'absence de double accès est une difficulté pour les mandataires. Ils sont obligés d'utiliser le code d'accès respectif de chaque majeur pour réaliser la démarche dématérialisée.

Demande des mandataires d'avoir le mail d'Urgence sociale

Questions/réponses entre MJPM et la représentante de la CAF 72

• **Présentation de l'offre Tuteur (CAF 72)**

Mme Simon présente **l'offre Tuteur (support joint avec la procédure)**. L'offre Tuteur a été créée par la CNAF en novembre 2022. Espace dédié aux mandataires pour rapatrier les mesures de protection. Pour les mandataires, il faut recréer un compte tuteur sur caf.fr et rattacher les mesures de protection à ce compte tuteur. La CAF propose systématiquement le rattachement des mesures connues pour le mandataire.

Différence CAF Partenaire et Offre Tuteur : CAF Partenaire permettait la consultation et la visualisation du dossier. Le compte Tuteur sera un compte d'échanges avec la CAF.

Qui peut l'utiliser ? L'offre tuteur est à destination des tuteurs physiques (mandataires individuels, tuteurs familiaux) et pas personne morale (services tutélaires). Donc les mandataires individuels, pas les services tutélaires. Quid des préposés d'établissement ? **(précision apportée à la réunion prévue au mois de mai)**. L'offre « Tuteur » peut s'adresser aux services ISTF des UDAF (à visée d'information des tuteurs familiaux)

- **Interlocuteur personne physique CAF** : en avoir, peut être sanctionné par la CNIL, en cas de contrôle CNIL. Ce serait une erreur d'utiliser une adresse mail personnelle d'un agent CAF pour répondre à des questions sur les allocataires. Cette adresse n'a pas le même niveau de sécurité et de protection que les adresses dédiées pour y répondre.
- La CAF 72 n'a pas la main sur les évolutions des SI. Parfois en voulant simplifier, on a complexifié.
- La mesure : les mandataires ne peuvent rien faire tant que la CAF n'a pas enregistré la mesure

Restitution des résultats de
l'enquête auprès des
mandataires judiciaires à la
protection des majeurs (MJPM)
: volet dématérialisation des
démarches administratives

*Focus sur le département de la
Sarthe*



Les objectifs de l'enquête **régionale**



- Mise en œuvre de l'axe 3 du schéma régional MJPM: « la lutte contre la fracture numérique et la promotion de l'autonomie des personnes protégées »
- Préciser les questions de dématérialisation et de RGPD qui se posent aux mandataires dans l'accompagnement des majeurs protégés, repérer les difficultés rencontrées auprès des organismes dématérialisant leurs démarches administratives et cerner les pratiques des mandataires en matière de RGPD

La méthodologie



Questionnaire en ligne auprès des :

- Services MJPM
- Mandataires individuels
- Préposé d'établissement(s)

Diffusion de l'enquête:

du 15 avril au 23 mai 2022

113 répondants sur 168

**mandataires
destinataires du
questionnaire**

**21 mandataires ont peu
rempli le questionnaire
(<15%)**



**92 réponses retenues (taux de réponse effectif à +
de 85%):**

- 15 mandataires individuels
- 11 préposés d'établissement(s)
- 66 services MJPM

Profil des répondants MJPM de la Sarthe (n=4)

Sarthe (72)	Mandataire individuel	Préposés d'établissement
Nombre de répondants	1	3

Offre existante sur le département :

Mandataires individuels : 24

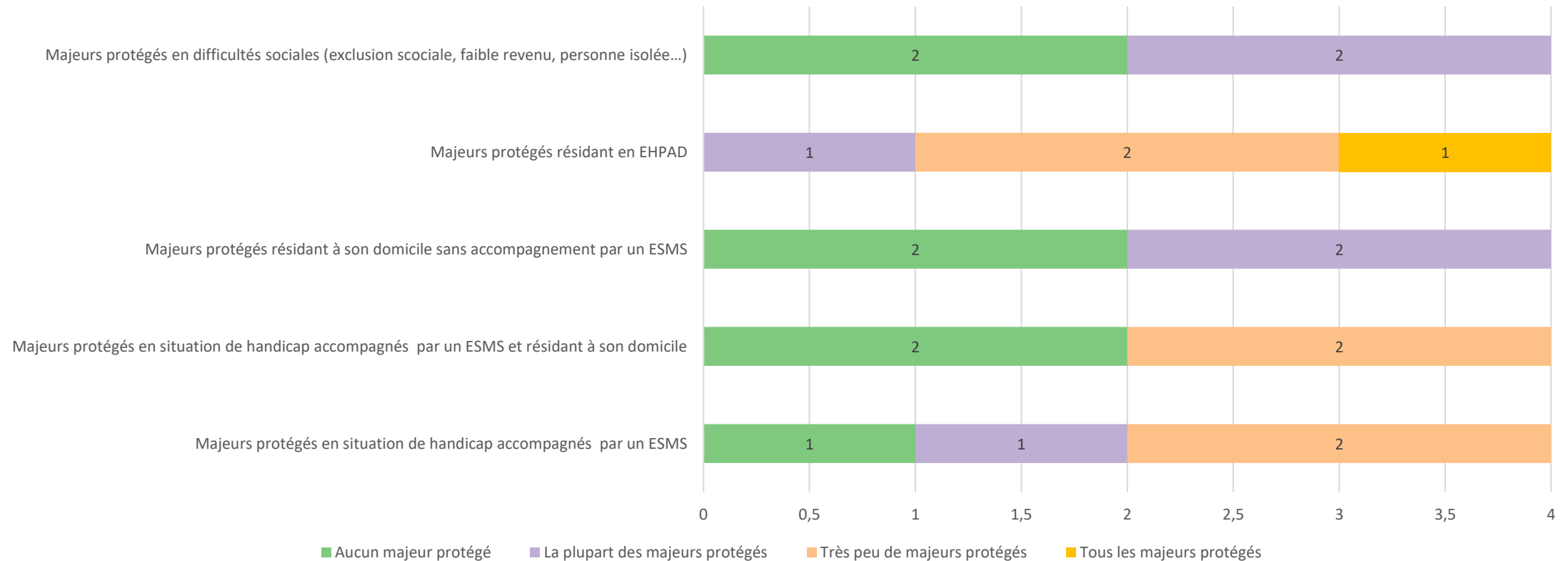
Préposé d'établissement : 8

Service : 2 services tutélaires pour 68 délégués mandataires

Rappel offre régionale MJPM : 115 mandataires individuels, 45 préposés d'établissements et 421 délégués mandataires répartis au sein de 15 services tutélaires d'associations.

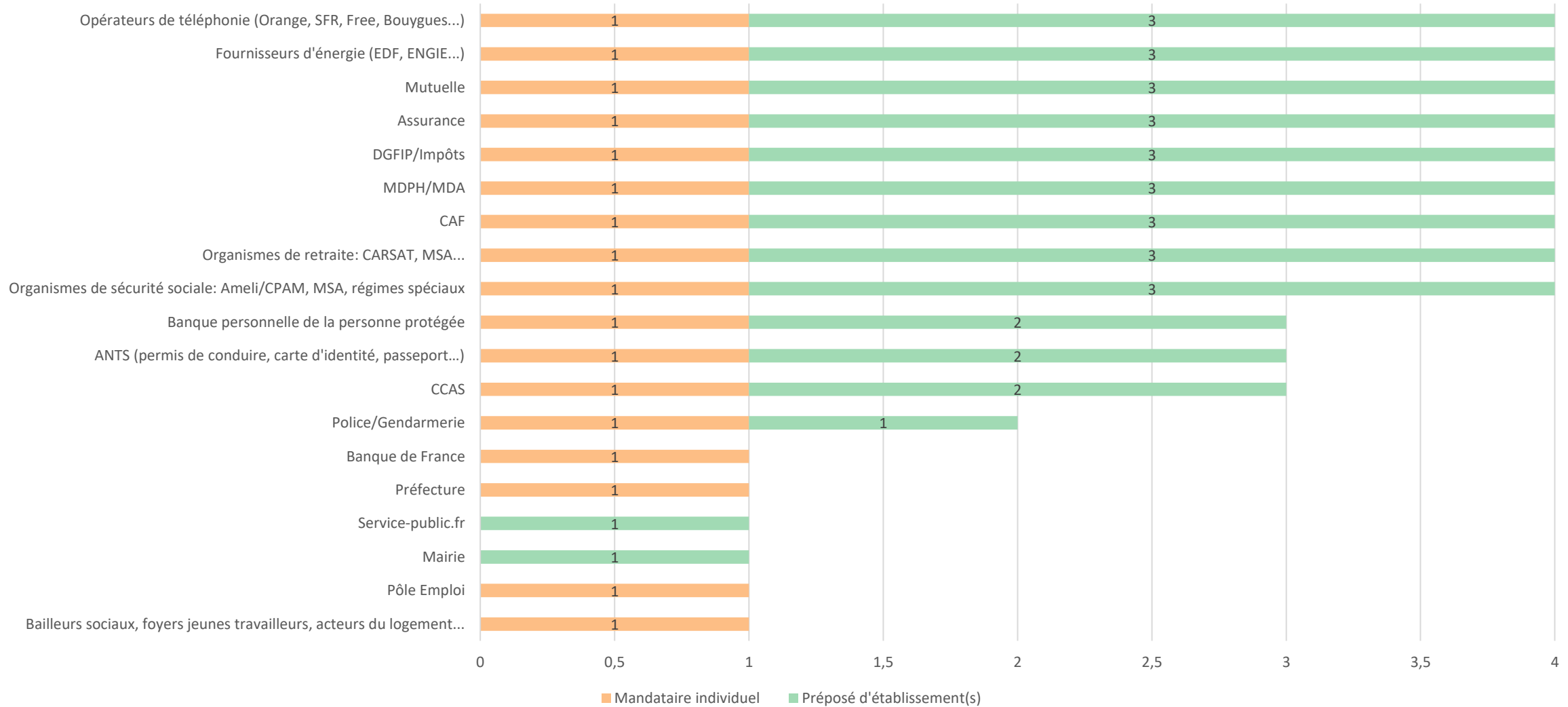
Source : Schéma régional MJPM (2020-2025)

Profil des majeurs accompagnés par les répondants MJPM de la Sarthe

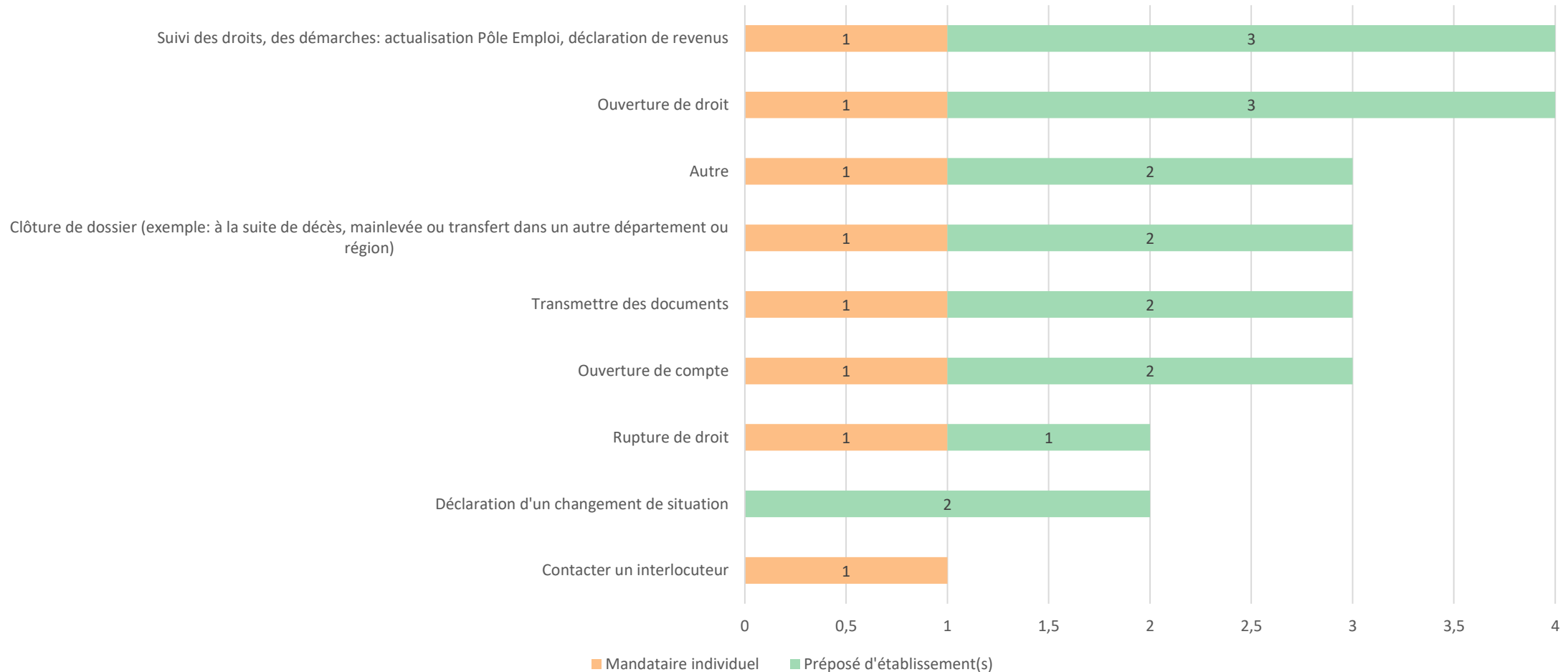


Lire pour la modalité « Majeurs protégés en difficultés sociales » par exemple : Aucun majeur protégé n'est en difficultés sociales selon 2 répondants et la plupart des majeurs protégés le sont, selon 2 répondants

Principaux organismes auprès desquels vous accompagnez les majeurs protégés dans leurs démarches administratives dématérialisées



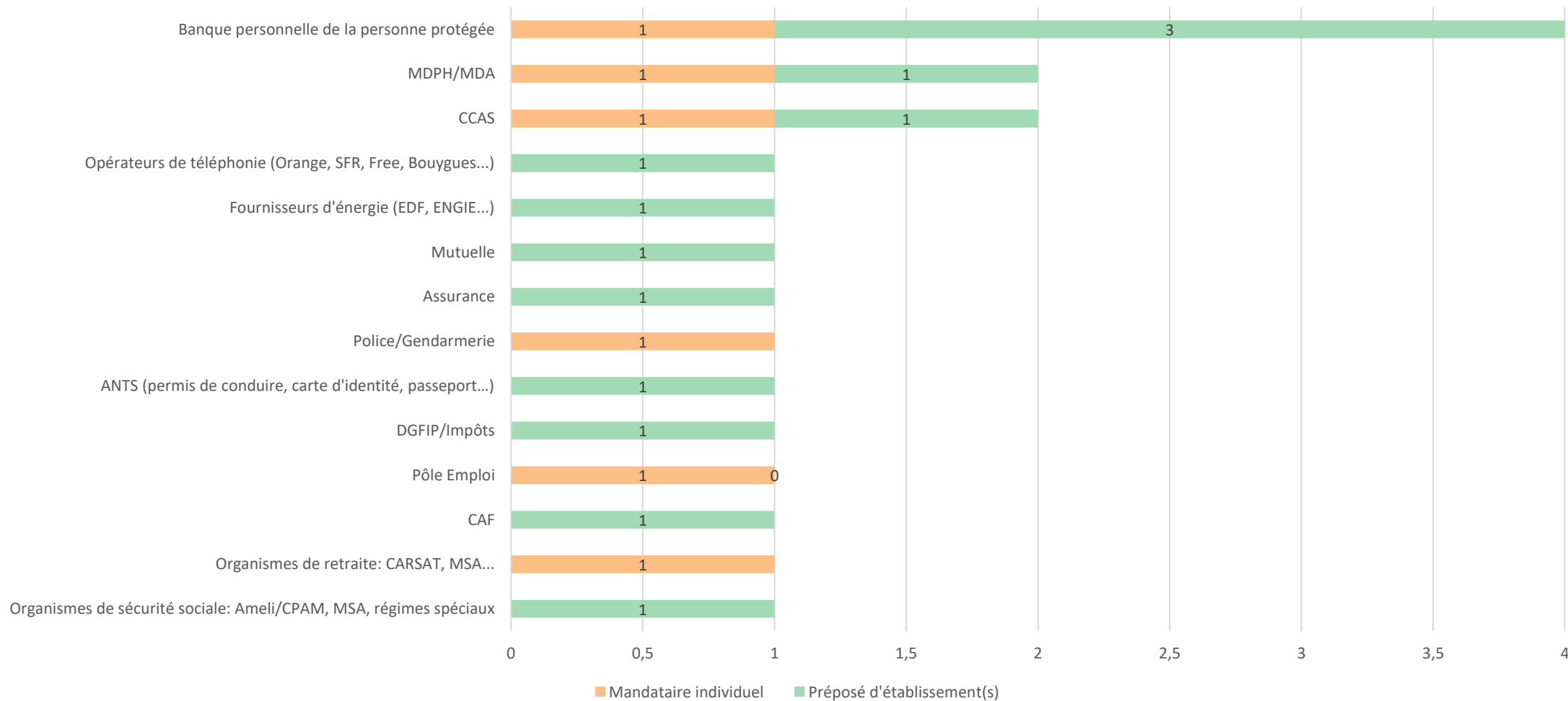
Besoins spécifiques d'accompagnement dans la réalisation des démarches dématérialisées



Lire : les MJPM accompagnent les majeurs protégés à l'ensemble des démarches, avec en 1^{er} lieu, pour le **suivi et l'ouverture des droits**

Source: Enquête MJPM Dématérialisation et RGPD- Exploitation CREA- Juin 2022

Organismes/administrations pour lesquels vous avez un interlocuteur identifié (gestionnaire de dossiers, manager, référent numérique...)



Source: Enquête MJPM Dématérialisation et RGPD- Exploitation CREAL- Juin 2022

Si vous avez un ou des interlocuteurs, en quoi consiste leur rôle ou leur poste (gestionnaire de dossiers, manager, référent numérique...) ?

- « *Ce sont les mêmes personnes qui gèrent toutes les demandes, peu importe le lieu d'habitation. Elle traite la demande du début à la fin pour les ouvertures de comptes* », Préposé d'établissement
- « *L'interlocuteur est spécialisé dans la gestion avec les organismes en charge des personnes protégées* », Préposé d'établissement
- « *gérer les dossiers et donner une information pertinente et adaptée sans que l'on doive parler à des répondeurs ou des agents qui ne peuvent ou ne savent nous répondre pendant des heures* », Mandataire individuel
- « *Gestionnaire de dossiers* », Préposé d'établissement

Auriez-vous besoin d'un interlocuteur pour certains organismes en particulier ? Si oui, lesquels et pour quels besoins ?

- 3 répondants auraient besoin d'un interlocuteur à la CAF et à la CPAM et un répondant, à la CARSAT/MSA, comme exprimé ci-après :

« *Oui pour la CPAM, la CAF, les impôts* », Préposé d'établissement

« *CPAM/MSA* », Préposé d'établissement

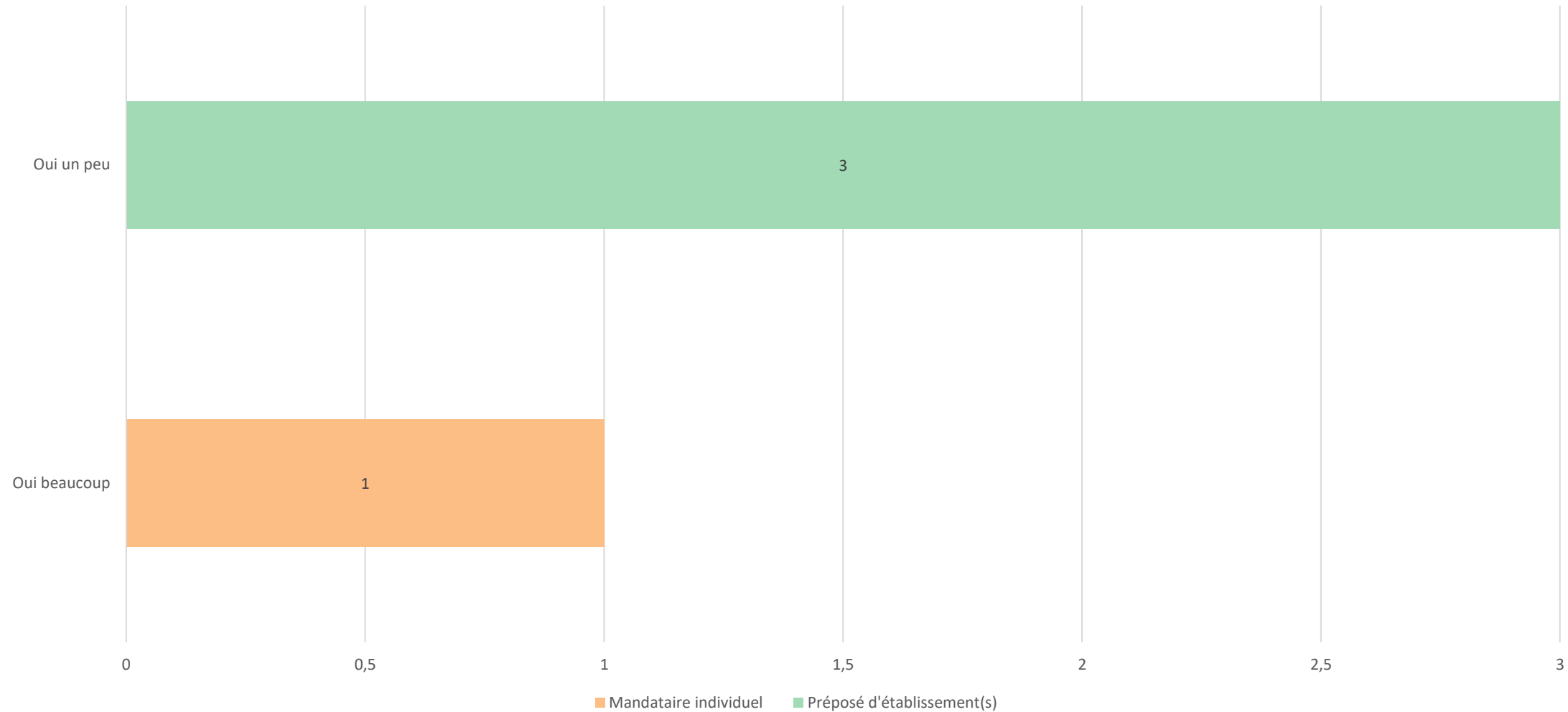
« *CAF et CPAM en priorité pour rétablir au plus vite les droits interrompus (souvent induit du fait de procédures internes ineptes)* », Mandataire individuel

« *CAF, CARSAT* », Préposé d'établissement

Selon vous, quel devrait être le rôle du référent numérique dans une administration ou un organisme, s'il en existe un ?

- « *Echange rapide sur les besoins pour accéder aux espaces, répondre facilement à une question notamment pour une suspension de droit* », Préposé d'établissement ;
- « *Aide pour permettre l'accès et la gestion sur internet* », Préposé d'établissement ;
- « *Adapter les outils aux besoins des personnels et des usagers* », Mandataire individuel ;
- « *Création de solutions numériques simples à utiliser* », Préposé d'établissement

Pour la réalisation des démarches administratives en ligne, rencontrez-vous des difficultés ?



**Lire : Les 4 répondants
rencontrent des difficultés pour
les démarches dématérialisées**

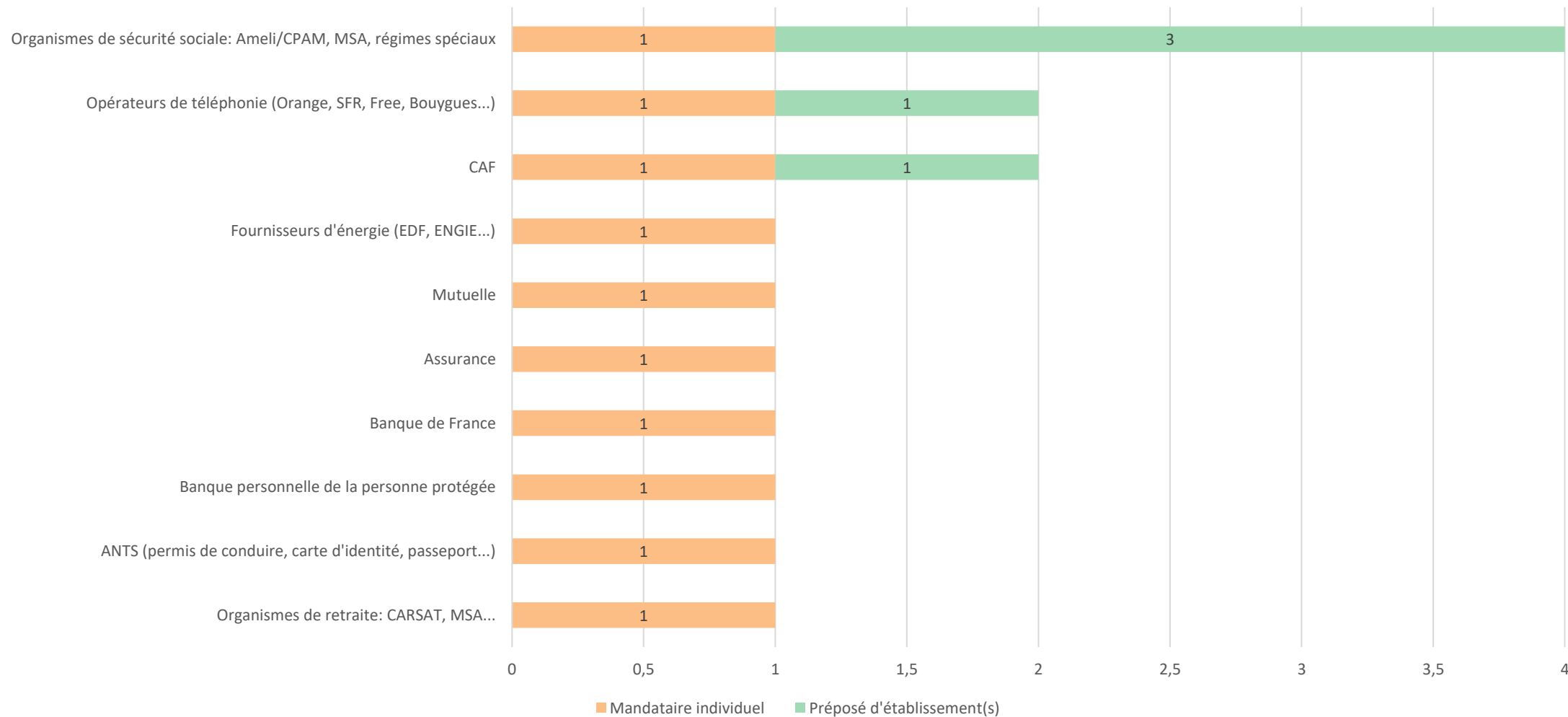
Source: Enquête MJPM Dématérialisation et RGPD- Exploitation CREA- Juin 2022

Si oui, pouvez-vous préciser ces difficultés ? (n= 4 répondants)

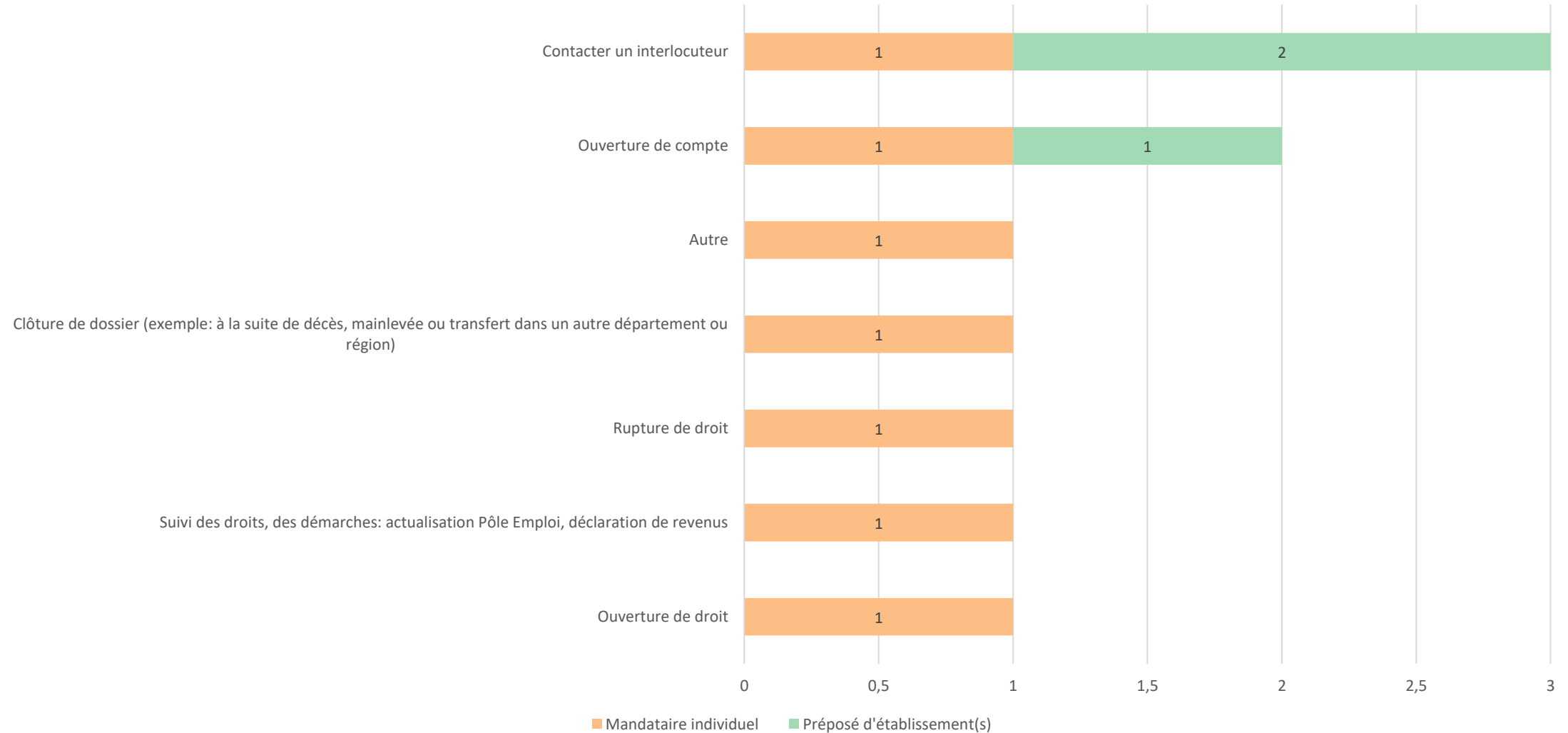
- « *Les **identifiants** ne fonctionnent pas* », Préposé d'établissement
- « *Changer régulièrement les **mots de passe/codes d'accès**. Refus de mon adresse mail. Si plusieurs Majeurs Protégés (je dois créer une adresse mail par personne), ce qui m'impose de consulter chaque boîte mail avec ses codes individuels* », Préposé d'établissement
- « *Serveurs en maintenance, **multiplication des procédures de sécurisation**, impossibilité d'avoir un interlocuteur, **impossibilité de transmettre un message**, un document ou les deux ; **logiciel** des organismes ne prenant pas en compte les mesures de protection...* », Mandataire individuel
- « *Exemples : une question posée et il y a des réponses toutes prêtes qui ne correspondent pas à la demande* », Préposé d'établissement

Difficultés de divers ordres sont ici pointées

Si oui, auprès de quels organismes/administrations rencontrez-vous le plus de difficultés ?



De manière spécifique, quelles sont les démarches en ligne pour lesquelles vous rencontrez le plus de difficultés ?



Synthèse à mi-parcours

Principaux organismes auprès desquels vous accompagnez les majeurs protégés à la réalisation de démarches en ligne :

- Opérateurs de téléphonie (Orange, SFR, Free, Bouygues...)
- Fournisseurs d'énergie (EDF, ENGIE...)
 - Mutuelle
 - Assurance
 - DGFIP/Impôts

Les organismes au sein desquels vous avez un interlocuteur identifié :

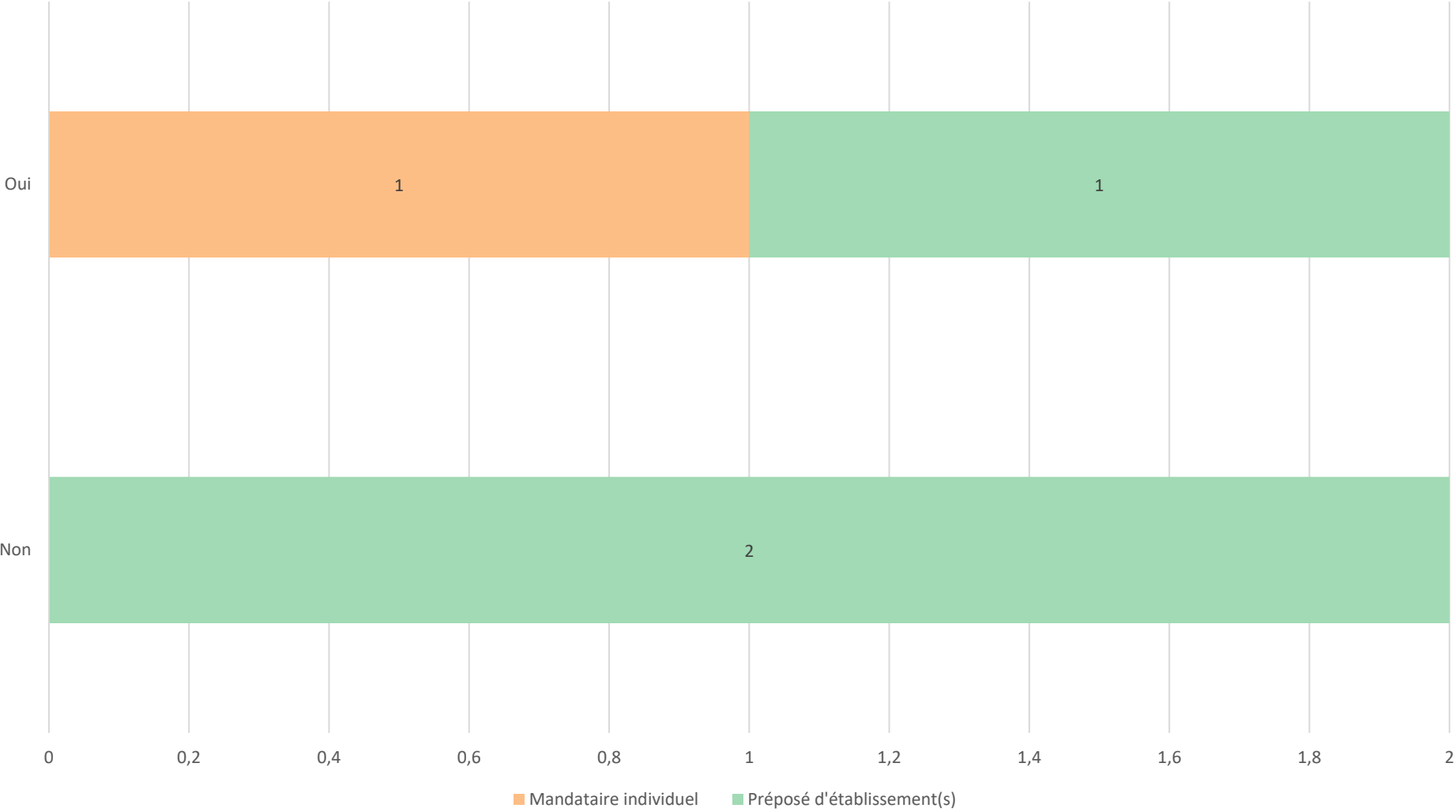
- Banque personnelle de la personne protégée
 - MDPH/MDA
 - CCAS
- Opérateurs de téléphonie (Orange, SFR, Free, Bouygues...)
- Fournisseurs d'énergie (EDF, ENGIE...)

Difficultés auprès d'organismes en particulier

Les 5 1ers organismes cités par les répondants sont :

- Organismes de sécurité sociale
- Opérateurs de téléphonie mobile (Orange, SFR, Free, Bouygues...)
 - CAF
- Fournisseurs d'énergie (EDF, ENGIE...)
 - Mutuelle

Le type de mesure a-t-il un impact concernant les difficultés rencontrées ?



Source: Enquête MJPM Dématérialisation et RGPD- Exploitation CREA- Juin 2022

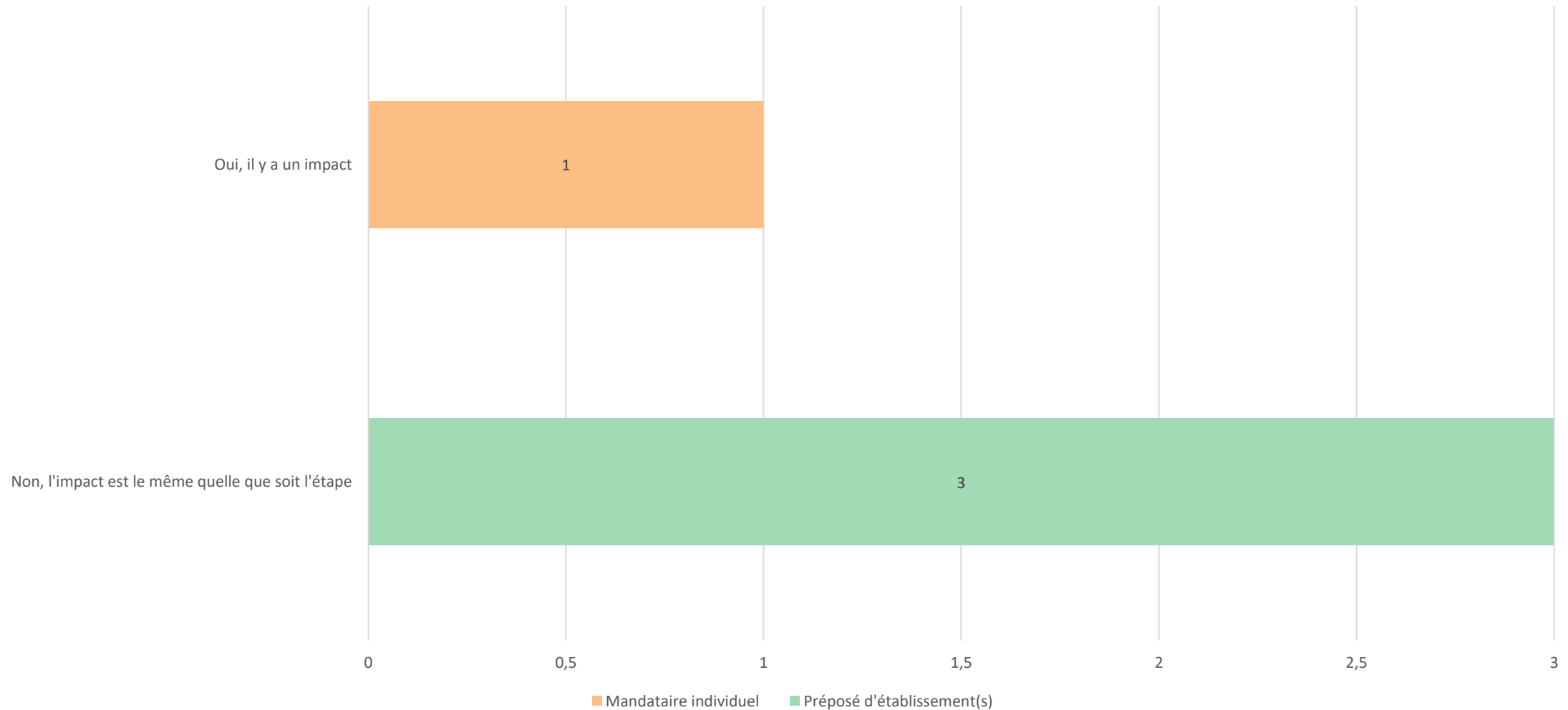
Si oui, pour quel (s) type (s) de mesure rencontrez-vous le plus de difficultés avec la dématérialisation des démarches administratives ?

- 2 répondants rencontrent des difficultés avec la dématérialisation pour la mesure de curatelle renforcée
- « *Curatelle renforcée* », Préposé d'établissement
- « *Curatelle renforcée* », Mandataire individuel

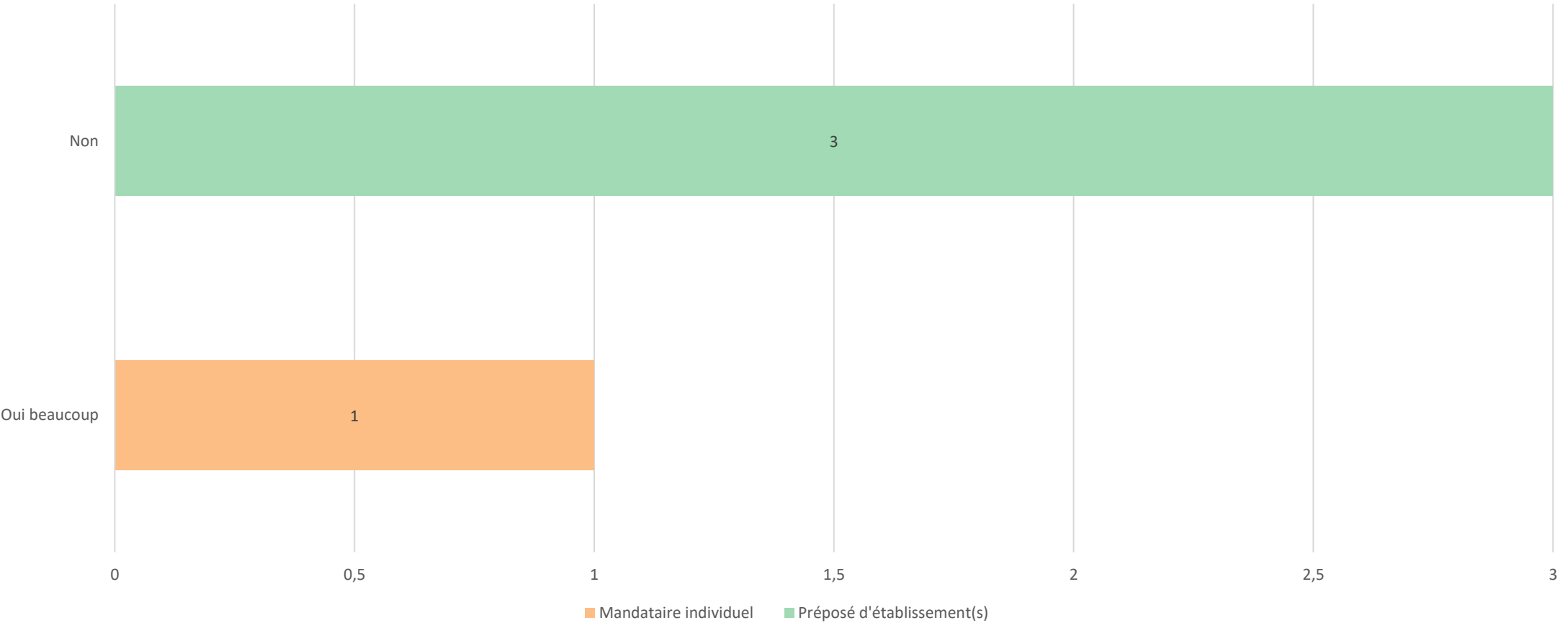
Pourquoi ?

- Peu importe la réponse « oui/non » sur le type de mesure,
- « *Certains interlocuteurs me demandent que la personne concernée soit présente lors de l'appel téléphonique (par exemple souscription d'un contrat énergie suite à un emménagement)* », Préposé d'établissement ;
- « *Cela est indépendant de la mesure* », Préposé d'établissement ;
- « *Plus de personnes en curatelle renforcée et en grande difficulté sociale. Plus impossibilité d'avoir la personne à ses côtés en permanence pour répondre aux procédures de sécurisation* », Mandataire individuel
- « *Quand on entre sur un site, il n'est pas demandé s'il y a une mesure de protection* », Préposé d'établissement

L'étape de la mesure (ouverture, suivi, fin de la mesure) a-t-elle un impact concernant les difficultés rencontrées ?



Êtes-vous confrontés à des difficultés d'accompagnement des majeurs protégés depuis la généralisation de la dématérialisation dans les administrations/organismes ?



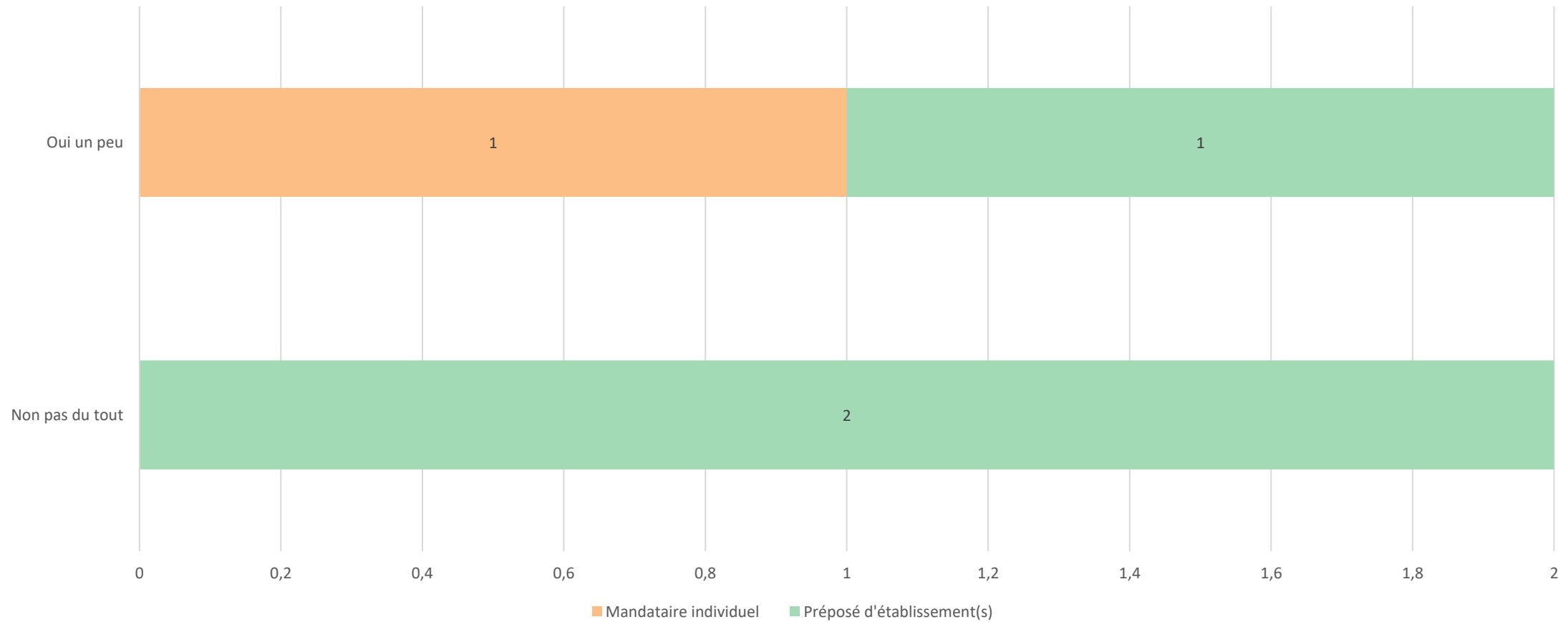
Source: Enquête MJPM Dématérialisation et RGPD- Exploitation CREA- Juin 2022

Si oui, pouvez-vous nous citer quelques exemples de difficultés rencontrées ?

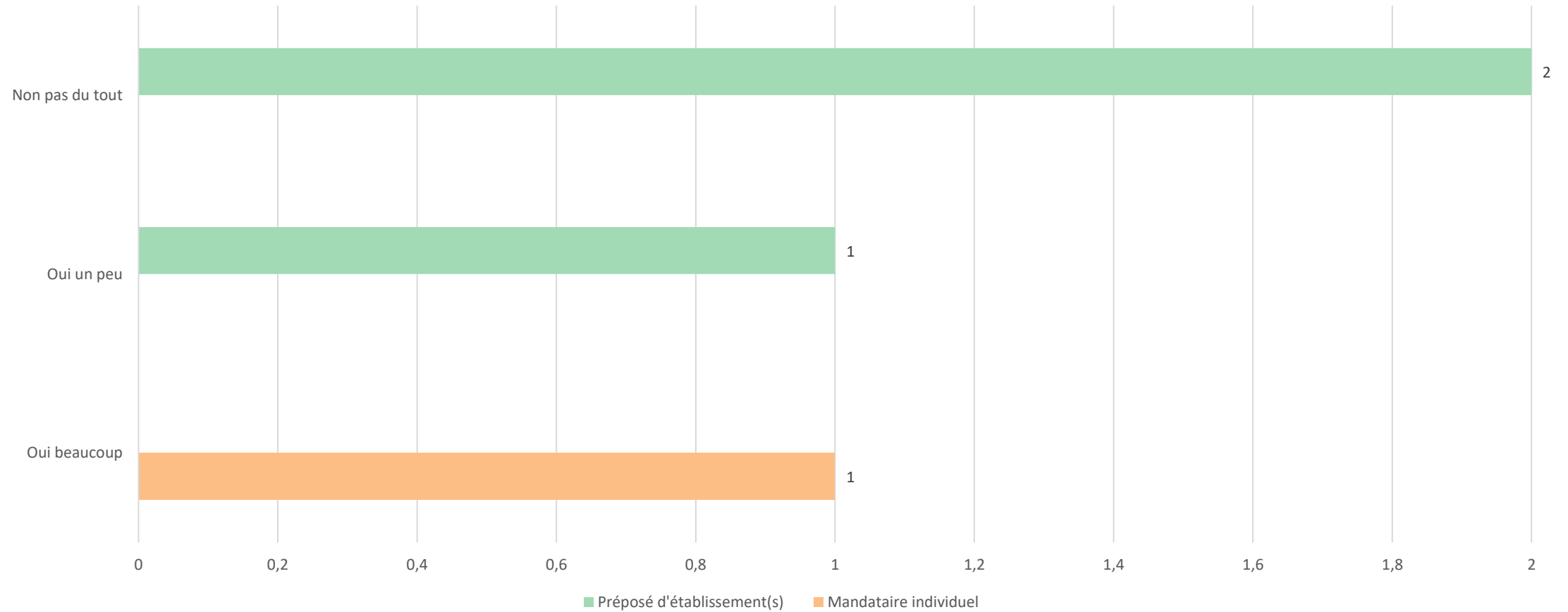
Seule réponse du mandataire individuel :

- *« Il faut sans arrêt surveiller que les instructions données lors de l'ouverture (adresse, RIB etc..) sont prises en compte. Si ce n'est pas le cas, quand on parvient à avoir un interlocuteur, la plupart du temps, il dit corriger mais ne le fait pas (pas le temps, méconnaissance des outils, des mesures, outils non adaptés..). Les personnes sont perdues dans leurs situations administratives et financières, elles n'ont plus d'interlocuteur à part le MJPM »*, Mandataire individuel

Constatez-vous une augmentation de votre charge de travail liée à la dématérialisation des démarches administratives ? Barème : 1, 2,3,4



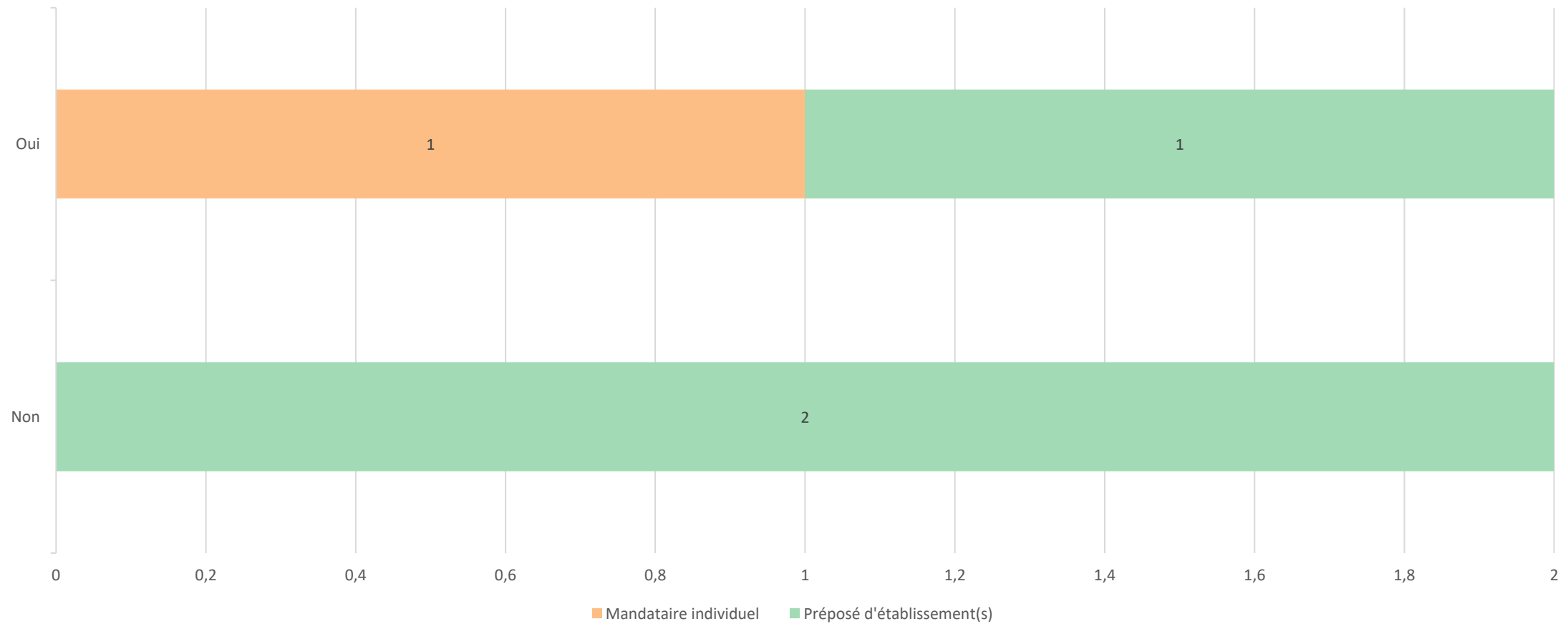
La dématérialisation des démarches administratives a-t-elle des conséquences sur votre activité de mandataire ?



Si oui, pouvez-vous nous en dire plus sur ces conséquences (exemples : achat d'un nouveau logiciel, recrutement d'un.e assistant.e., temps d'accompagnement plus important pour effectuer les démarches, les expliquer aux majeurs protégés...) ? (n=2)

- « *Aller chercher les documents sur les espaces personnels, prend du temps. Le service ne possède pas encore le module pour aller chercher les documents de manière quotidienne sur les espaces personnels des personnes protégées* », Préposé d'établissement
- « *Temps gagné quand les espaces en ligne fonctionnent mais énormément de temps perdu quand ce n'est pas le cas (pas de solution alternative voire humaine)= frustration plus que temps effectivement perdu. C'est simplement épuisant de se battre 15 minutes avec un interlocuteur qui n'y comprend rien pour faire un changement d'adresse, après avoir subi 30 minutes de répondeur à options qui ne correspondent pas à votre demande et après avoir tenté de faire la démarche en ligne plusieurs fois mais que, par exemple, la conception des champs ne supporte pas une boîte postale. A l'époque des êtres humains, la question était réglée en 10 minutes et vous aviez la possibilité d'avoir un échange avec la personne* », Mandataire individuel

Avez-vous repéré des leviers et actions pour répondre à vos difficultés face à la dématérialisation des démarches administratives ?

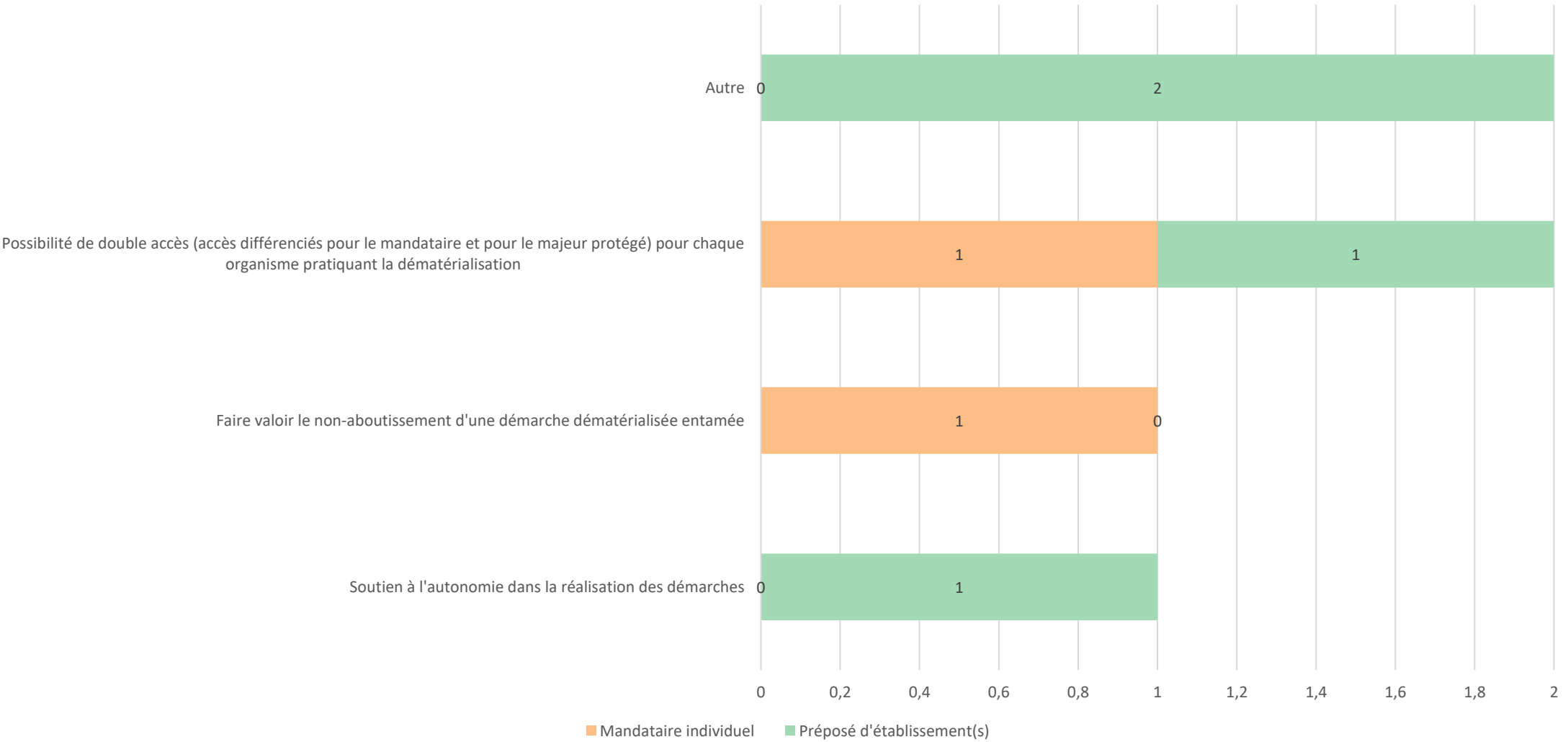


Si oui, lesquels ? Comment les avez-vous mis en place ? (n=2 répondants)

- *« Devis réalisé auprès de notre gestionnaire du logiciel. Les finances de l'établissement ne permettent pas de prendre en charge toutes nos demandes », Préposé d'établissement*
- *« Certaines banques et mutuelles ont mis en place des services régionaux ou départementaux de gestion des comptes et de la relation avec les représentants légaux. Ils ont également adapté leurs espaces en ligne afin que le compte soit au nom du mandataire et que des sous espaces soient créés pour chaque personne protégée. EDF le fait aussi mais il y a quelques couacs lors de la saisie des informations par les agents (RIB et adresses inversés entre plusieurs majeurs protégés!!!). La CAF propose CAF partenaire mais je fais un courrier de demande par an et je n'y ai toujours pas accès... », Mandataire individuel*

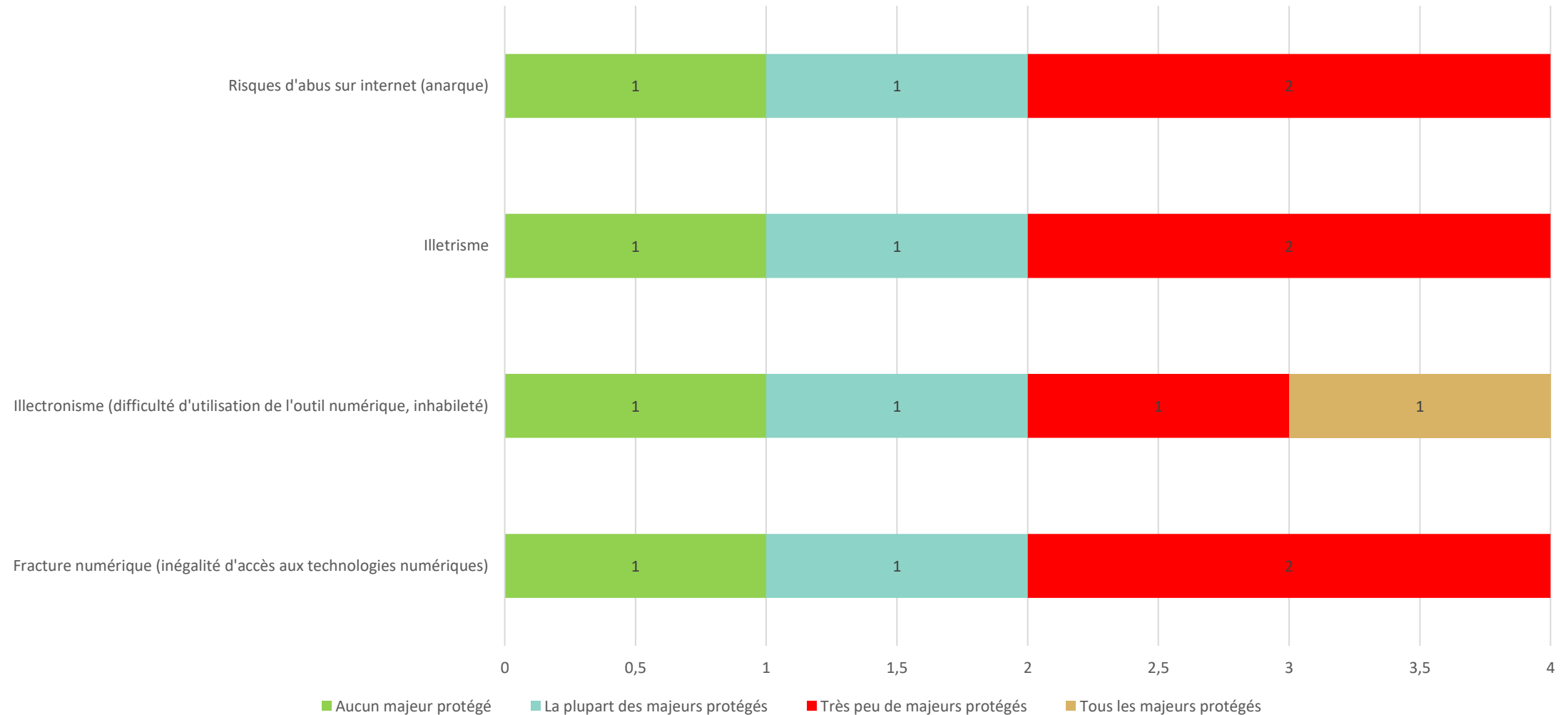
Besoins et accompagnement numérique des majeurs protégés

Quels sont les besoins que vous identifiez pour les majeurs protégés en matière de dématérialisation des démarches administratives ?



Source: Enquête MJPM Dématérialisation et RGPD- Exploitation CREAI- Juin 2022

Les majeurs protégés que vous accompagnez sont-ils confrontés à l'une ou l'autre de ces difficultés ?



Source: Enquête MJPM Dématérialisation et RGPD- Exploitation CREA- Juin 2022

Autres difficultés, merci de préciser

- « *Majeurs protégés âgés, ils n'utilisent pas le numérique* », Préposé d'établissement
- « *La systématisation des accusés de réception (précisant au moins le nom de la personne, la démarche et la date) me semblerait pertinente* », Mandataire individuel

Avez-vous mis en place des leviers et actions pour répondre à ces difficultés que rencontrent les majeurs protégés que vous accompagnez ?

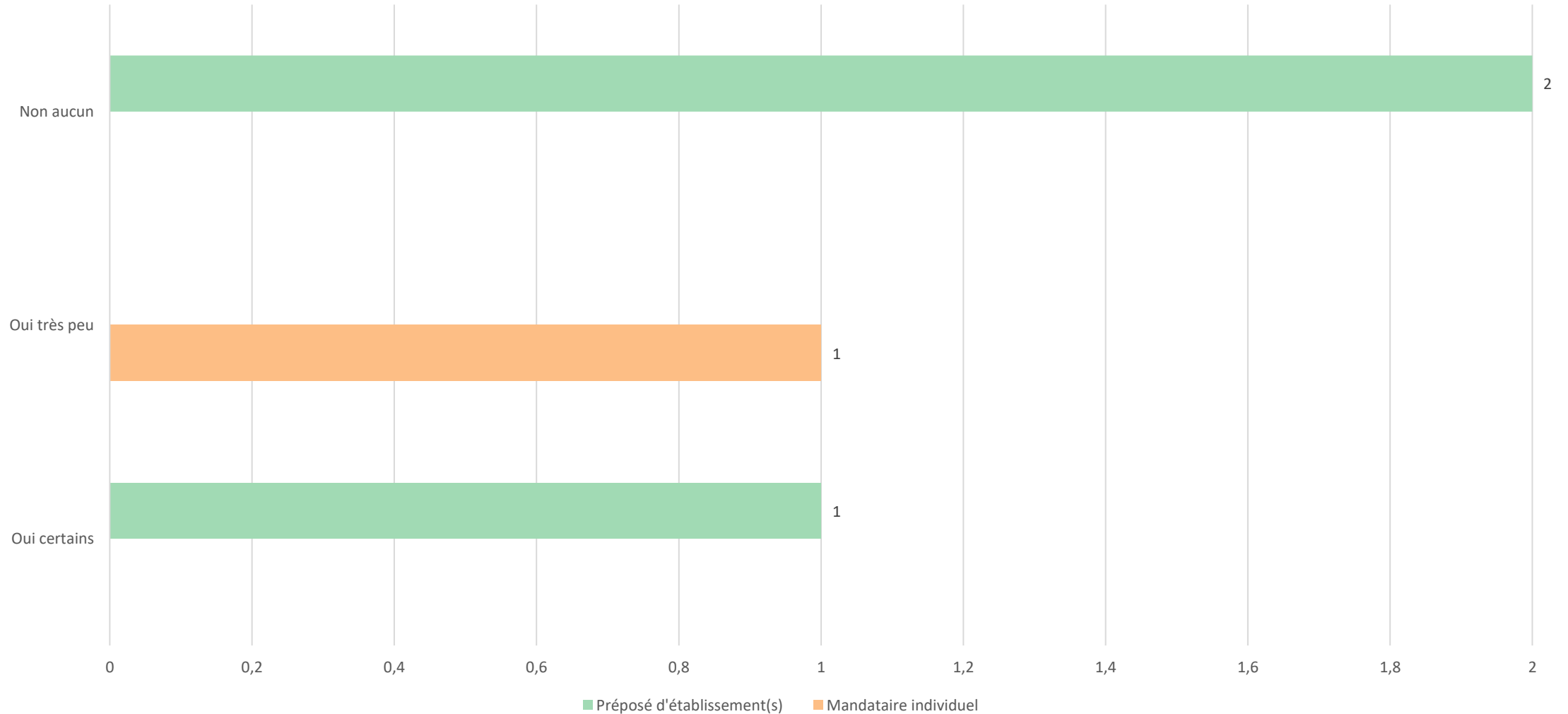
Pas d'actions mises en œuvre selon 2 répondants (préposé d'établissement)

Actions mises en œuvre :

« Accès à la consultation de leurs comptes de retraits », Préposé d'établissement

« Pour le peu de personnes qui utilisent les moyens numériques, je les dirige vers des associations locales d'aide à l'utilisation », Mandataire individuel

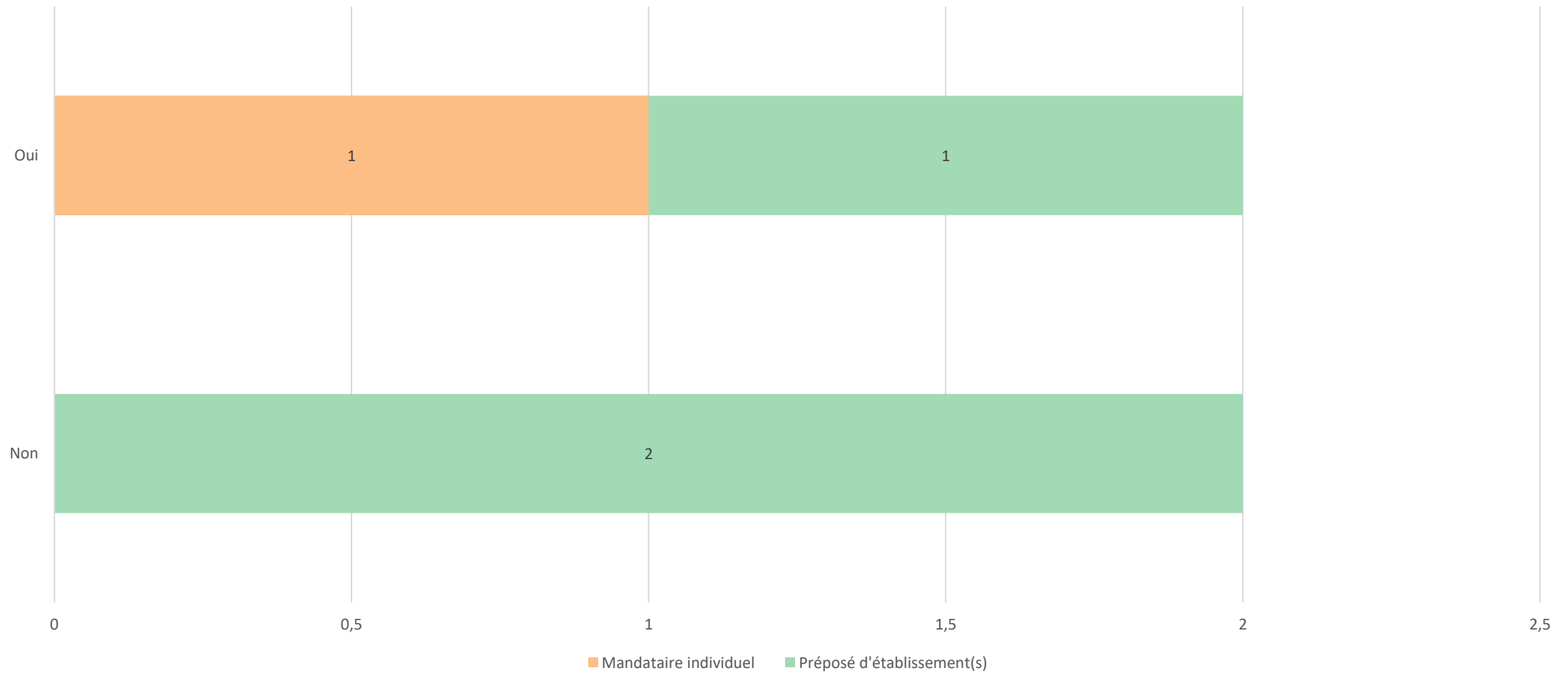
Les majeurs protégés que vous accompagnez peuvent-ils réaliser en autonomie, certaines de leurs démarches administratives dématérialisées ?



Si oui, pouvez-vous nous citer des exemples de démarches en ligne réalisées tout ou en partie, en autonomie par les majeurs protégés ? (n= 2 répondants)

- *« Téléchargement d'une attestation de paiement CAF, avis d'imposition », Préposé d'établissement*
- *« Actualisation pôle emploi, vérification de la déclaration préremplie de revenus, déclarations de ressources CAF, déclarations CESU etc.. mais cela concerne 5 personnes sur 55 environ », Mandataire individuel*

Avez-vous pu soutenir les majeurs protégés dans cette autonomie, dans ce « faire par soi-même » ?



Si oui, comment ? (n= 2 répondants)

- « *En maintenant une continuité suite à la mise en place de la mesure; les personnes utilisaient déjà ce système. Je n'ai pas modifié leur mot de passe, ils ont accepté de me les transmettre et ainsi je peux avoir accès et eux aussi* », Préposé d'établissement
- « *En les laissant déclarer et en vérifiant la déclaration* », Mandataire individuel

Si non, pourquoi ? Quels sont les freins ? (n= 2 répondants)

- « *Pas dans le cadre numérique, ils sont trop âgés et sont pour la plupart en grande dépendance et vivent en EHPAD* », Préposé d'établissement
- « *Aucune démarche faite par les majeurs* », Préposé d'établissement

- La méconnaissance du métier de mandataire par les administrations est à la source des difficultés : constat partagé par les participants.
- C'est compliqué aussi avec la DGFIP. Les mandataires sollicitent la DDETS 72 pour obtenir des contacts à la DGFIP.
- Mairie : difficultés à réaliser la carte d'identité avec des manquements aux droits des personnes protégées. Devoir se présenter à la mairie systématiquement avec le majeur protégé, ou déplacer en ambulance, une personne âgée sous mesure de protection. La préfecture ne se déplace plus avec les mallettes pour prise d'emprunt dans les maisons de retraite. Les mandataires sollicitent la DDETS 72 pour obtenir des contacts auprès de la préfecture.
- MSA et CPAM : pas d'interlocuteurs ou de lignes dédiés. C'est compliqué. Souhait de les rencontrer
- MDA : avec la suppression des MAIA, les mandataires seraient en demande de rencontrer la MDA. Les gestionnaires de cas des MAIA étaient vraiment facilitants dans la détection et la prévention des situations complexes. Ils déplorent l'évolution des MAIA regroupées au sein des DAC (dispositifs d'appui à la coordination) avec d'autres dispositifs
- A noter que l'intégralité des résultats n'a pu être présentée et commentée

Actions envisagées à l'issue de cette rencontre

- Réunion CAF 72 et les MJPM : Mme Simon sollicitera son homologue à la CPAM pour participer à cette réunion. Date retenue le 2 mai. Objet de la réunion : présentation de la CAF et du service « Partenaire » et de l'offre Tuteur
- DGFIP : la DDETS 72 à la demande des participants recherchera un interlocuteur pour une information sur les déclarations des impôts (frais de tutelle et prestations sociales) et plus largement, identifier un référent « Protection juridique » à la DGFIP car les réponses sont différentes d'un inspecteur à un autre sur les situations
- MDA et Département (service d'aides sociales) : la DDETS 72 est également sollicitée pour rechercher un interlocuteur afin d'organiser une rencontre en lien avec le département aussi (financement aide sociale)
- Besoin d'actualisation des informations entre partenaires (MJPM et administrations)= nécessité d'organiser des rencontres et d'installer le comité départemental avec des réunions trimestrielles par exemple, avec différentes administrations, dans l'objectif d'en rencontrer une par an

En PJ ou lien d'accès au support de présentation de l'offre tuteur CAF + cartographie en Sarthe des France services

- Webinaire CARSAT Pays de la Loire et CAF 49 sur le thème : le passage à la retraite des Allocataires Adultes Handicapés, le 7 mars.
En attente du lien de connexion à communiquer aux MJPM
- Ci-joint le lien pour consulter toutes nos offres en matière de webinaires et de replays :
<https://www.carsat-pl.fr/home/salaries/agenda-carsat/nos-webinaires-et-replay.html>