

# Rencontre départementale des mandataires judiciaires à la protection des majeurs (MJPM) et des représentants des organismes de protection sociale en Mayenne

Mardi 7 février 2023 de 9h30-16h30 à  
l'ATMP 53

Animée par Richelle Hounkpatin, *Conseillère  
technique au CREAI 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*

# 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

# Participants à la rencontre

Nom	Prénom	Fonction	Emargement
RICHARD	Sophie	MJPMI	Présente
ALLART	Géraldine	Chef de service UDAF 53	Présente
BUREL	Eric	Adjoint au chef de service UDAF 53	Présent
LEBOCEY	Emilie	Directrice adjointe ATMP 53	Présente
DAVID	Anne-Claire	Déléguée MJPM ATMP 53	Excusée
GUYOMAR'H	Ronan	Manager A2P (Appui au Pilotage & à la Performance) CPAM	Excusé
GUIVARCH	Oriane	Cheffe de service Asile Intégration et lutte contre la Pauvreté DDETS PP 53	Présente
BEDOUIN	Muriame	DDETS PP 53/ PSEE/AILP	Présente

\*DDETS PP 53 : Direction départementale de l'Emploi, du Travail, des Solidarités et de la Protection des Populations de la Mayenne

# Tour de table et présentation des participants

Réaction des participants sur les objectifs de la rencontre

Les participants déplorent l'absence d'administrations concernées par la dématérialisation, autour de la table. Ils espéraient pouvoir les rencontrer pour à juste titre, favoriser l'interconnaissance entre partenaires

# Echanges sur les pratiques/remontées à faire aux organismes

- Demande des mandataires d'avoir un interlocuteur identifié par administration (CAF, CARSAT,...) : les banques ont compris cet enjeu et disposent de services de protection juridique. Mais avec les banques, c'est le système de la carotte qui fonctionne.
- Les administrations devraient prendre en compte les spécificités de la mesure de protection et proposer un accès différencié. Aujourd'hui, avec la dématérialisation, les majeurs protégés ont de moins en moins accès à leurs espaces et perdent en autonomie.
- Constat qu'au niveau des administrations, les mesures de protection ne sont pas prévues dans les grilles.
- Les majeurs protégés ne sont pas considérés comme des **citoyens lambdas**. Par exemple, on manque de considération à un majeur protégé lorsqu'on demande la présence de sa curatrice à l'hôpital
- **CPAM 53** : l'UDAF 53 les a rencontrés. La CPAM mettra à disposition des MJPM, une adresse mail; ce n'est pas un service à la hauteur de CAF Pro mais c'est déjà une avancée par rapport à la dématérialisation
- **Logiciel métier** : avec le logiciel métier, les mandataires parviennent à automatiser certaines étapes des démarches dématérialisées.

Sur la dématérialisation, au niveau de l'ATMP 53, on baigne dans les mêmes problématiques. Volonté politique de dématérialiser et accentuation de cette dématérialisation mais difficulté dans l'accès aux données. Au niveau de l'ATMP 53, avec le logiciel métier, on parvient à automatiser certaines choses.

## Echanges sur les pratiques/remontées à faire aux organismes

- **MSA** : tentative vaine d'avoir des interlocuteurs dans cette administration malgré les essais des MJPM. **Malgré les échanges dématérialisés avec les administrations, le besoin de lieu et d'interlocuteurs privilégiés est important.**
- **CAF 53** : avec la CAF 53, existence d'interlocuteurs privilégiés qui répondent sur les situations particulières mais depuis un moment, ça fonctionne moins bien. Constat que les difficultés ne sont plus entendues par CAF Partenaire (ex. AAH des jeunes, renouvellement des mesures, situation de rupture de droit). **Le contact individuel reste indispensable pour le maintien des droits** et l'enquête régionale était assez éclairante sur ce besoin. **Demande d'avoir un lien plus institutionnalisé et dédié aux MJPM.** Car selon certains participants, CAF Pro du 53 fonctionne moins bien qu'avant
- Avec la dématérialisation, on complexifie les choses pour les usagers du service public et c'est aux MJPM de chercher ensuite les solutions
- **CARSAT PDL** : renvoie vers les France Services sauf que problème de mobilité des majeurs protégés et difficulté d'accès aux France Services
- **Dématérialisation des échanges financiers et bancaires, les paiements en ligne** : met en difficulté certains majeurs protégés et par conséquent, les MJPM

# Echanges sur les pratiques/remontées à faire aux organismes

- **Accès aux services bancaires:** véritable problème en milieu rural et problème de mobilité. Avant, il y avait par exemple la solution du portage d'argent qui n'est plus aujourd'hui proposée aux personnes en maisons de retraite (EHPAD). **L'accès à l'argent liquide se raréfie pour certaines personnes vulnérables.**
- **DDETS 53 :** informe qu'en tant que service de l'Etat, c'est aussi difficile d'avoir des interlocuteurs privilégiés dans les administrations. Mais constat qu'en situation de crise (ex. de la crise « ukrainienne »), des personnes référentes sont rapidement identifiées pour la gestion de la crise au sein de différentes administrations. Par ex, 2 interlocuteurs à la CPAM 53 avec n° de tel. et mails. Pas d'interlocuteurs à la MSA, difficulté à les toucher. A la **CAF 53**, la DDETS PP 53, pour l'aide sociale d'Etat, a un interlocuteur qui gère les dossiers « réfugiés ».
- **Présence requise du majeur protégé :** leur présence est de + en + requise lors de la réalisation des démarches dématérialisées. Ce qui n'est quasiment pas possible avec le nombre de mesures gérées et la multiplicité des démarches à réaliser en ligne

# Echanges sur les pratiques/remontées à faire aux organismes

- **Projet de convention avec la CPAM 53** : les participants évoquent des projets de convention (projet récent ou datant de moins de 5 ans) avec la CPAM, souvent en bonne voie et qui n'ont pas abouti. Cadre de la convention: accès direct pour les MJPM et actions de formation auprès du personnel de la CPAM. Il aurait été intéressant d'avoir à cette réunion, un représentant de la CPAM.
- **Besoin d'avoir des personnes ressources**: une adresse institutionnelle
- **EDF** : a créé un service tutelle/curatelle
- **UNAF, FNAT, FNMJPMI** : les MJPM peuvent s'appuyer sur leurs fédérations pour remonter les problèmes au niveau national. Ex avec la CNAM pour **Ameli** où on ne peut pas avoir un double accès. Utilisation d'un seul accès : soit celui du majeur, soit celui du mandataire. Nécessité de créer une adresse mail par majeur protégé.
- **Logiciel métier : collecte automatisé des documents**. Evolution à venir mais pas évident à mettre en place par les concepteurs car il s'agit de site individuel pour chaque organisme dématérialisé. C'est le cœur de la problématique car on démultiplie...Il faut faciliter le travail aux administrations et avoir une procédure, une fiche info ou fiche-type pour tout le monde. Information ciblée, claire et nette



# Echanges sur les pratiques/remontées à faire aux organismes

- **Nécessité de travailler entre MJPM et assistantes sociales de secteur**
- **ANTS** : vraie difficulté. Avant les personnes allaient faire leurs démarches en préfecture. **Préfecture** : démarches en ligne et aucun interlocuteur possible
- **DGFIP** : les MJPM font à la place des majeurs en recueillant leur accord. **Problématique** du couple quand l'un d'eux est sous mesure de protection. La personne qui n'est pas sous mesure de protection y perd ses droits et peut opposer aux MJPM le fait de faire à leur place. Faire à la place : une pratique que l'on ne questionne plus.

Restitution partielle de  
l'enquête auprès des  
mandataires judiciaires à la  
protection des majeurs (MJPM)  
sur la dématérialisation des  
démarches administratives et  
le RGPD

*Focus sur le département de la  
Mayenne*





- 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 Mayenne

Maine-et-Loire (49)	Préposé d'établissement	Mandataires de Service
Nombre de répondants	1	13

Nombre de répondants de service :

ATMP 53 : 8 mandataires

UDAF 53 : 4 mandataires

## Offre existante dans le département :

Mandataires individuels :

Préposé d'établissement :

Service :

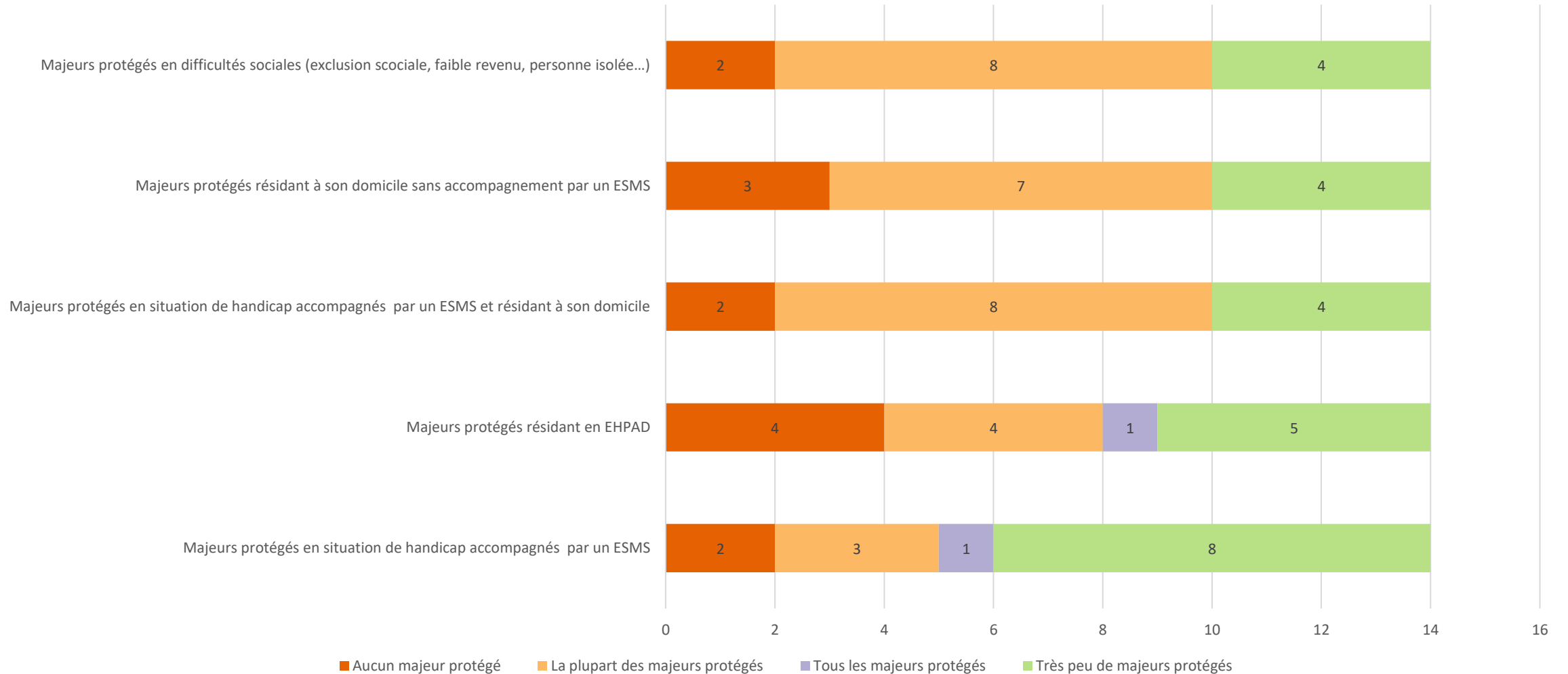
**Rappel offre régionale MJPM** : 115 mandataires individuels, 45 préposés d'établissements et 421 MJPM répartis au sein de 15 services tutélaires d'associations.

# Section : MJPM et dématérialisation des démarches administratives

## Une 1<sup>ère</sup> série de question sur les organismes dématérialisés :

- Quels sont les principaux organismes auprès desquels vous accompagnez les majeurs protégés dans leurs démarches administratives dématérialisées ?
- Pour quels besoins spécifiques d'accompagnement ?
- Quels sont les organismes/administrations pour lesquels vous avez un interlocuteur identifié (gestionnaire de dossiers, manager, référent numérique...) ?
- Si vous avez un ou des interlocuteurs, en quoi consiste leur rôle ou leur poste (gestionnaire de dossiers, manager, référent numérique...) ?
- Auriez-vous besoin d'un interlocuteur pour certains organismes en particulier ? Si oui, lesquels et pour quels besoins ?
- Selon vous, quel devrait être le rôle du référent numérique dans une administration ou un organisme, s'il en existe un ?
- Pour la réalisation des démarches administratives en ligne, rencontrez-vous des difficultés ?
- Si oui, pouvez-vous préciser ces difficultés ?
- 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 ?

# Profil des majeurs accompagnés par les répondants MJPM de la Mayenne



**Lire :** La plupart des majeurs protégés sont en difficultés sociales ou résident à leur domicile sans accompagnement par un ESMS, respectivement selon 8 et 7 répondants

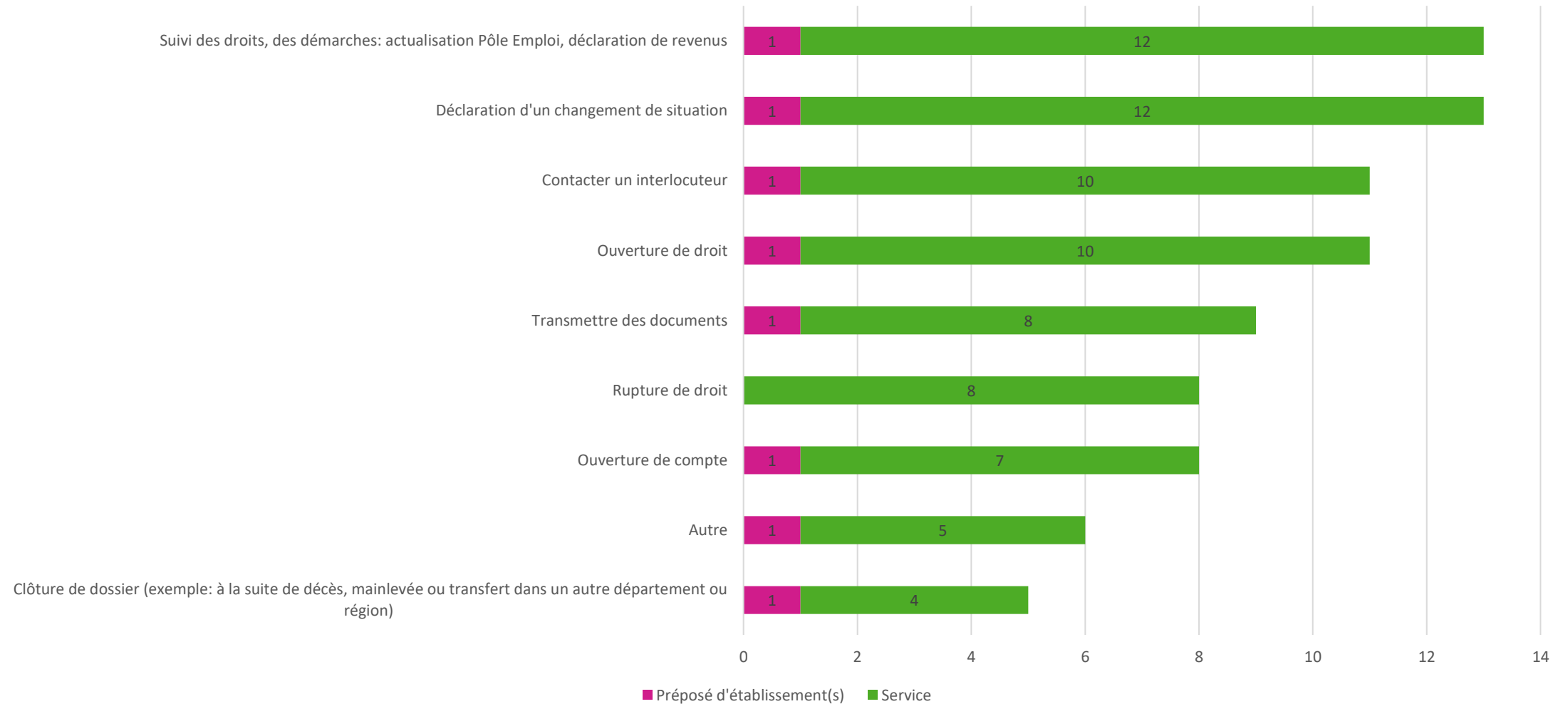
Source: Enquête MJPM Dématérialisation et RGPD- Exploitation CREAI- Juin 2022

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



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

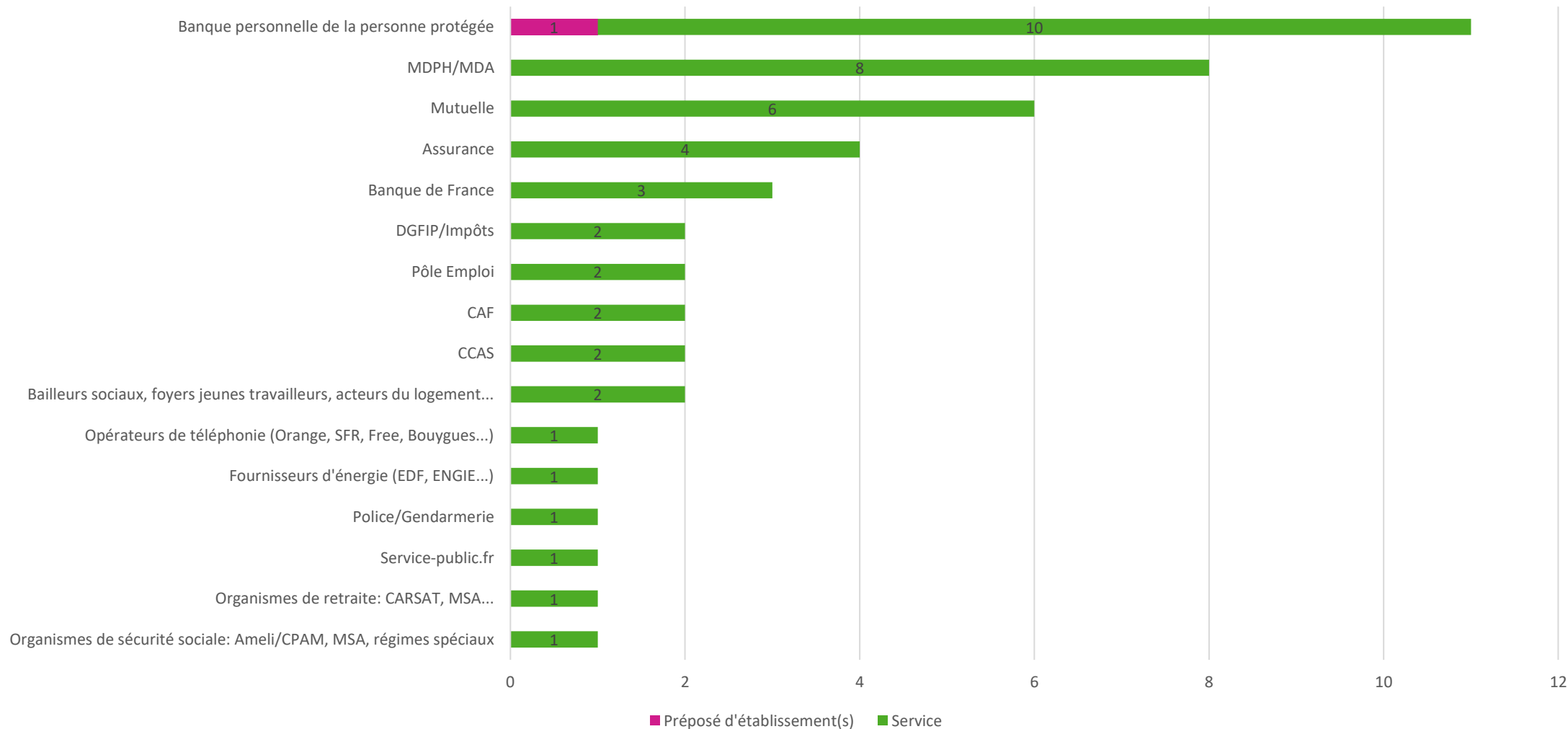
# Besoins spécifiques d'accompagnement dans la réalisation des démarches dématérialisées



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...) ?

- « *Gestionnaire de dossiers* » selon 5 répondants
- « *Référent du dossier suivi, référent bancaire pôle mandataire judiciaire* », Service
- « *Gestionnaire de dossiers bancaires, mise à jour des données, validation des demandes des MJPM* », Service
- « *Instruction et ouverture de droits* », Service
- **Banque** : « *Pour certains établissements bancaires, nous avons des interlocuteurs privilégiés qui sont plus au fait des mesures de protection et des droits des personnes protégées. Cela permet un traitement plus rapide de nos demandes* », Service
- **CAF, CPAM, EDF** : « **CAF 53** : *gestion des ruptures de droit en lien avec l'encadrement - ouvertures de droit particulières. Lien très réactif qui permet de débloquer efficacement des situations. CPAM des salariés peuvent être interpellés mais ne sont pas identifiés comme un interlocuteur privilégié pour les services mandataires. Portail Pass EDF* », Service. **Réaction des participants sur la CAF 53 : « on ne devrait pas avoir à en arriver là »**

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

Quels organismes en particulier	Pour quels besoins ?
<b>Tous les organismes</b>	<i>« Les organismes d'ouverture de droits notamment dans le cadre du suivi des dossiers, maintien de droit et rupture de droit », Service</i> <i>« Oui, tous », Service</i>
<b>CAF</b> <b>CPAM/ Ameli</b> <b>CARSAT , MSA</b> <b>Pôle Emploi</b>	<i>« Oui, pour la CAF ou la CPAM / MSA par exemple qui sont les organismes les plus sollicités par nos services mais qui sont malheureusement les plus difficile à joindre », Service</i> <i>« CAF, MSA, Impôt », Service</i> <i>« CAF : avoir un interlocuteur privilégié », Service</i> <i>« Oui pour la CAF et Pôle Emploi afin d'éviter des ruptures de droits », Service</i> <i>« CAF et les organismes de retraite », Préposé d'établissement</i> <i>« CAF, CPAM, MSA, CARSAT pour ouverture des droits, suivi du dossier », Service</i> <i>« CAF et CPAM pour les questions de rupture de droits ou dossiers spécifiques non résolus. CARSAT pour les questions de dossier de retraite », Service</i>

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

Quels organismes en particulier	Pour quels besoins ?
<b>CAF, CPAM, MSA, EDF...</b>	<p><i>« Oui la CAF et les caisses de retraite pour pouvoir apporter des réponses à nos interrogations sur certains paiements, droits... et obtenir des documents plus facilement et plus rapidement », Service</i></p> <p><i>« La CAF, la CPAM, la MSA, l'ensemble des caisses de retraite afin que les dossiers de demandes aboutissent plus rapidement et que l'interlocuteur ne change pas à chaque contact. Avoir une réponse claire et non changeante comme actuellement selon la personne qui gère la demande au sein de l'organisme contacté. Il est en de même pour EDF, GDF et autres fournisseurs, pour les assurances, etc...</i></p> <p><i>Comme il n'y a pas de référents, la plupart des interlocuteurs ne connaissent pas la différence entre une mesure de tutelle et de curatelle voire ne savent pas ce qu'est une mesure de protection », Service</i></p>
<b>MSA CARSAT ANTS/Préfecture</b>	<p><b>« MSA : démarches entamées depuis 5 à 6 ans sans pouvoir aboutir. Nécessité absolue pour les ruptures et ouvertures de droits. Caisse de retraite notamment la CARSAT : pour établissement des ouvertures de droit à la retraite. ANTS/ Préfecture : pour débloquer des dossiers administratifs », Service</b></p>

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

**Soutenir, accompagner, guider, accueillir les majeurs protégés :**

*« Le référent numérique pourrait avoir le rôle d'accompagner les usagers dans les démarches dématérialisées avec par exemple des permanences pour aider les personnes à faire leur démarches », Service*  
*« Former à la manipulation de l'espace client ou guider la personne », Service*

**Faciliter la réalisation des démarches dématérialisées tant que les majeurs protégés que pour les MJPM :**

*« Nous permettre d'obtenir des informations rapides », Service*  
*« Répondre à nos interrogations, faire le point sur les droits ou sur un dossier. Faciliter les délais de traitement et ainsi réduire les périodes d'instruction », Service*  
*« Apporter une aide dans les dossiers compliqués ou nécessitant une réponse rapide », Service*

**Rôle du référent numérique**

**Un rôle d'interface :**

*« Lien avec le service sur des situations de maintien de droit ouverture de droit et aide compréhension des documents; alerte en amont sur des situations qui interrogent leur service », Service*

**Un interlocuteur privilégié :**

*« Répondre aux questions spécifiques liées à la mesure », Préposé d'établissement*

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

**Soutenir, accompagner, guider, accueillir les majeurs protégés :**

*« Accompagner les demandes et veiller à l'autonomie de la personne protégée lorsque cela est possible (accès au compte numérique personnel en consultation uniquement), permettre d'accélérer les délais pour les situations les plus urgentes qui demandent une attention particulière. Veiller à ce que l'accès numérique soit adapté aux mesures de protection et aux obligations légales qui sont celles des DMJPM (pour les signatures par exemple) », Service*

*« être à l'écoute et répondre aux interrogations », Service*

*« Procéder à la complétude d'un dossier dématérialisé avec la personne concernée », Service.*

**Faciliter la réalisation des démarches dématérialisées tant que les majeurs protégés que pour les MJPM :**

*« Pouvoir renseigner et accompagner la personne dans les démarches à réaliser en numérique, pouvoir faire le lien avec les professionnels en charge de la mesure de protection sur le dossier de la personne, les problématiques repérées en vue de trouver des solutions et débloquer les dossiers », Service*

**Rôle du référent numérique**

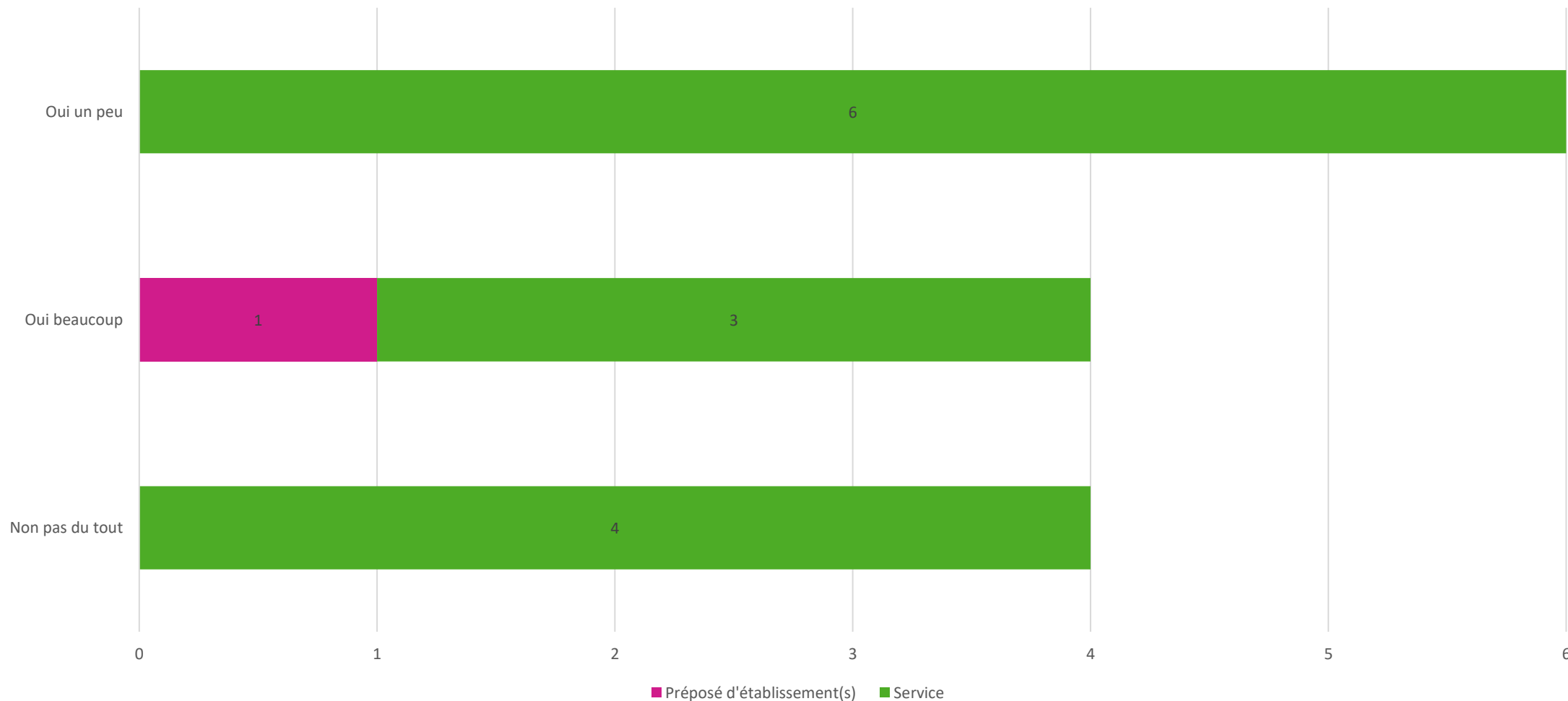
**Un rôle d'interface :**

*« Lien entre les services, informations, aide technique, déblocage de situation si difficultés rencontrées », Service*

**Un interlocuteur privilégié :**

*« Il nous est nécessaire d'avoir un interlocuteur pour débloquer les situations et pas uniquement sur les problématiques d'accès dématérialisés, mêmes si elles doivent être traitées », Service*

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



**Lire :** 10 répondants rencontrent des difficultés pour la réalisation des démarches en ligne

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

## *Si oui, pouvez-vous préciser ces difficultés ? (n= 10 répondants)*

### **Gestion des accès ; problèmes techniques :**

- *« Problème d'adresse mail », Service*
- *« Difficulté par rapport à l'utilisation de l'adresse mail : un compte par adresse mail mais besoin d'un compte par usager », Service*
- *« Je n'ai eu aucune formation », Service*
- *« Pb de connexion, fichiers trop lourds, temps important à passer, démultiplication des identifiants et mots de passe pour chaque personne... », Service*
- *« Beaucoup demande des adresses mails et il est compliqué dans le suivi journalier de créer une adresse mail pour chaque personnes », Préposé d'établissement*
- *« Individualisation des adresses mails, des codes, multiplications des démarches et des dossiers spécifiques pour chaque MP », Service*
- *« Pas d'aide en cas de blocage, pas adaptation aux mesures de protection. Pas de réseau parfois au domicile des personnes protégées ce qui rend les demandes en ligne impossibles », Service*
- *« Pas d'accès en ligne au compte personnel du majeur », Service*
- *« Notamment pour ce qui est lié au véhicule sur le site ANTS », Service*

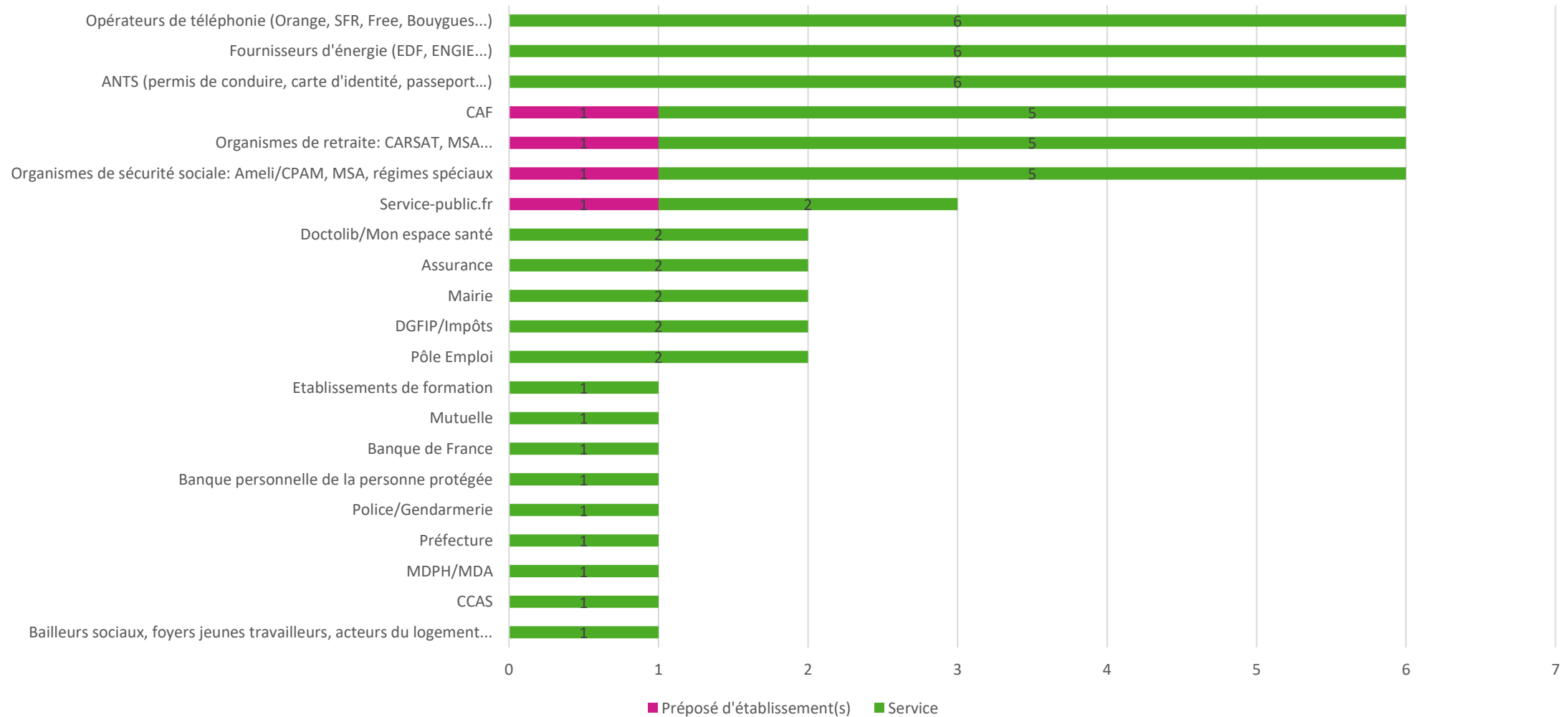


## Si oui, pouvez-vous préciser ces difficultés ? (n= 10 répondants)

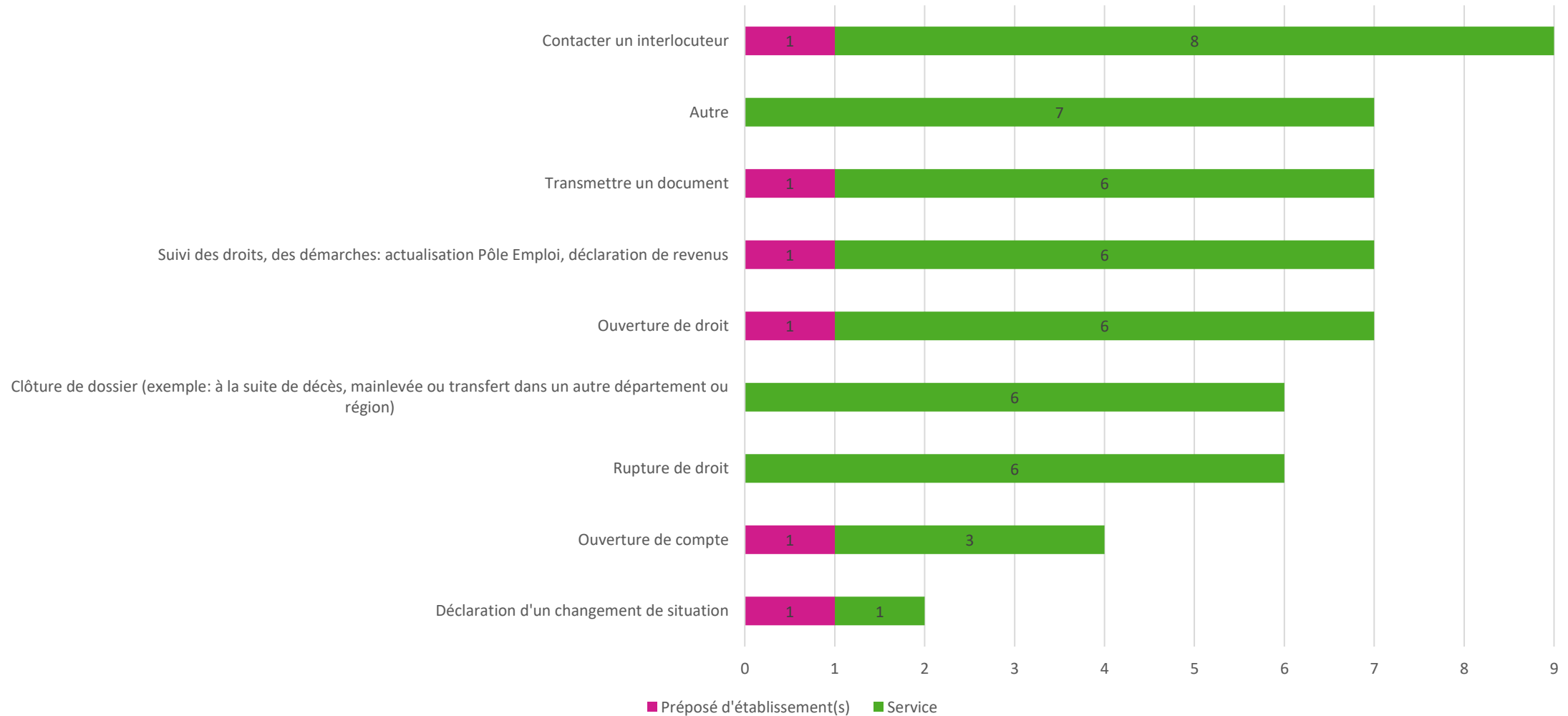
### Gestion des accès, difficultés avec certains organismes, frein à l'autonomie des majeurs protégés

- « Dysfonctionnements, nécessité de valider de plus en plus fréquemment des **codes reçus par mail ou SMS**, le rapatriement des pièces mises à disposition sur les sites est **chronophage**, transfert des comptes complexe en cas de main levée / nouveau mandataire intervenant. Imposition de la dématérialisation, avec des fonctionnements multiples et des changements imposés dans **les accès** (ex : demande de nouveau code secret sécurisé ++, demande de validation par code). Nous n'avons pas encore mesuré totalement les impacts sur la gestion administrative des mesures. Et nous adaptons nos pratiques au fur et à mesure des contraintes imposées. **Problématique essentielle** : les accès sont "unique" / compte unique, la personne protégée se trouve donc **dépossédée de l'accès** : pas d'accès aux informations, pas de démarche possible en autonomie, pas de traçabilité de sa "signature". **Nous sommes parfois amenés à faire des actualisations Pôle Emploi alors que cette démarche appartient à la personne**. Des champs sont obligatoires alors que nous n'avons pas l'information, nous ne pouvons donc pas envoyer la demande en elle-même. **Problématique pour les mairies pour les actes civils dématérialisés** : il nous est demandé les dates et lieux de naissance des parents, or bien souvent nous n'avons pas l'information et c'est bien souvent pour l'obtenir que nous demandons l'acte... Les adresses mails des salariés de notre service sont enregistrées par les interlocuteurs et cela devient l'adresse de référence alors que nous ne l'avons pas demandé. Nous recevons parfois les mêmes informations par courrier, adresse mail service de la personne, adresses mails du salarié... Nous n'avons aucune idée pour le moment de comment procéder pour la fermeture des comptes dématérialisés (décès, demande expresse de la personne...) », Service

# 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

## **(A) Principaux organismes auprès desquels vous accompagnez les majeurs protégés :**

- Organismes de sécurité sociale
  - DGFIP
  - Opérateurs de téléphonie
- Organismes de retraite : CARSAT, MSA...
- Fournisseurs d'énergie

## **(B) Organismes avec un interlocuteur identifié :**

- Banque personnelle du majeur protégé
  - MDPH/MDA
  - Mutuelle
  - Assurance
- Banque de France

## **(C) Organismes auprès desquels vous rencontrez le plus de difficultés :**

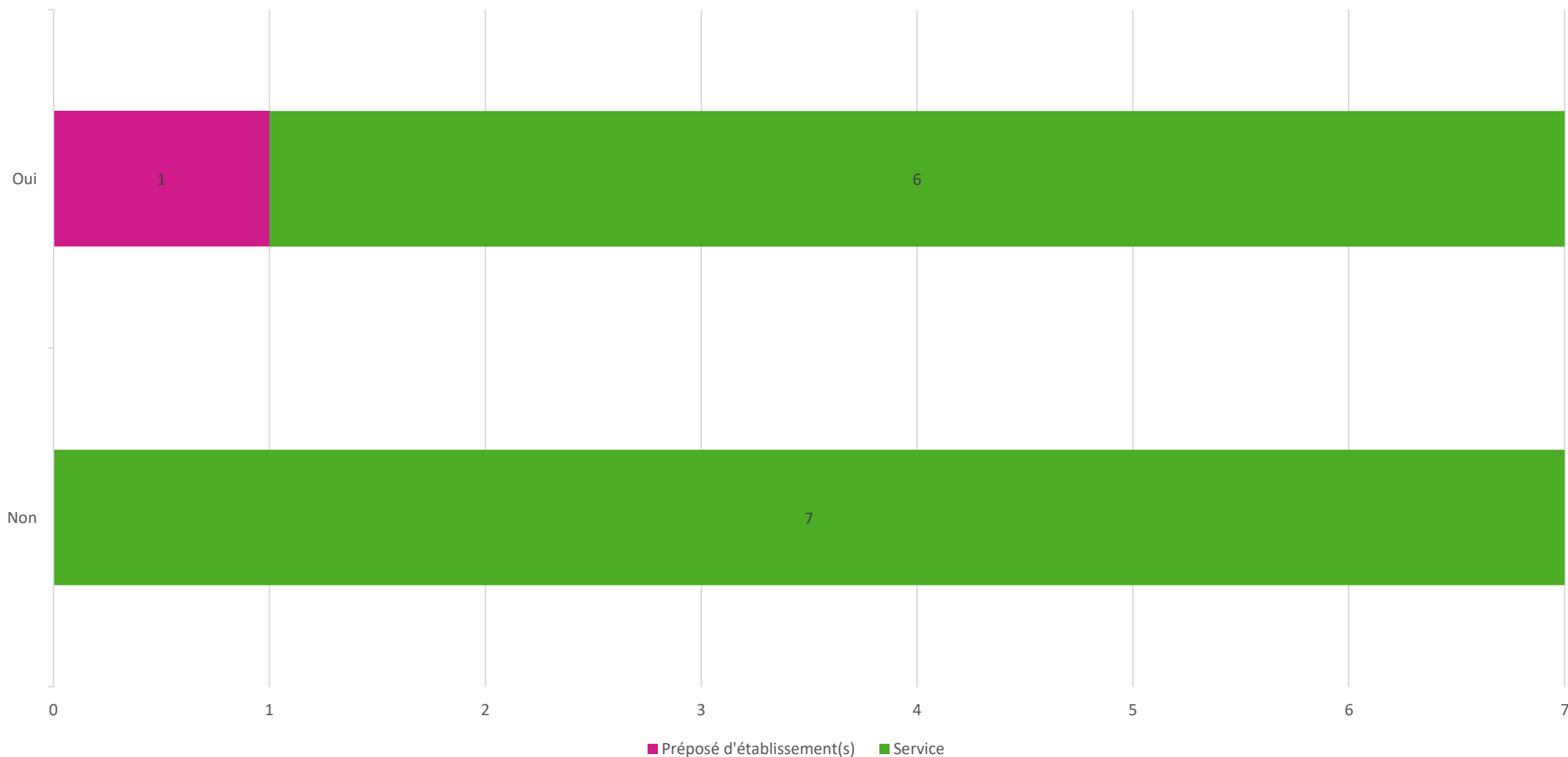
- Opérateurs de téléphonie
  - Fournisseurs d'énergie
    - ANTS
    - CAF
- Organismes de retraite : CARSAT, MSA...
- Organismes de sécurité sociale

## Section : MJPM et dématérialisation des démarches administratives

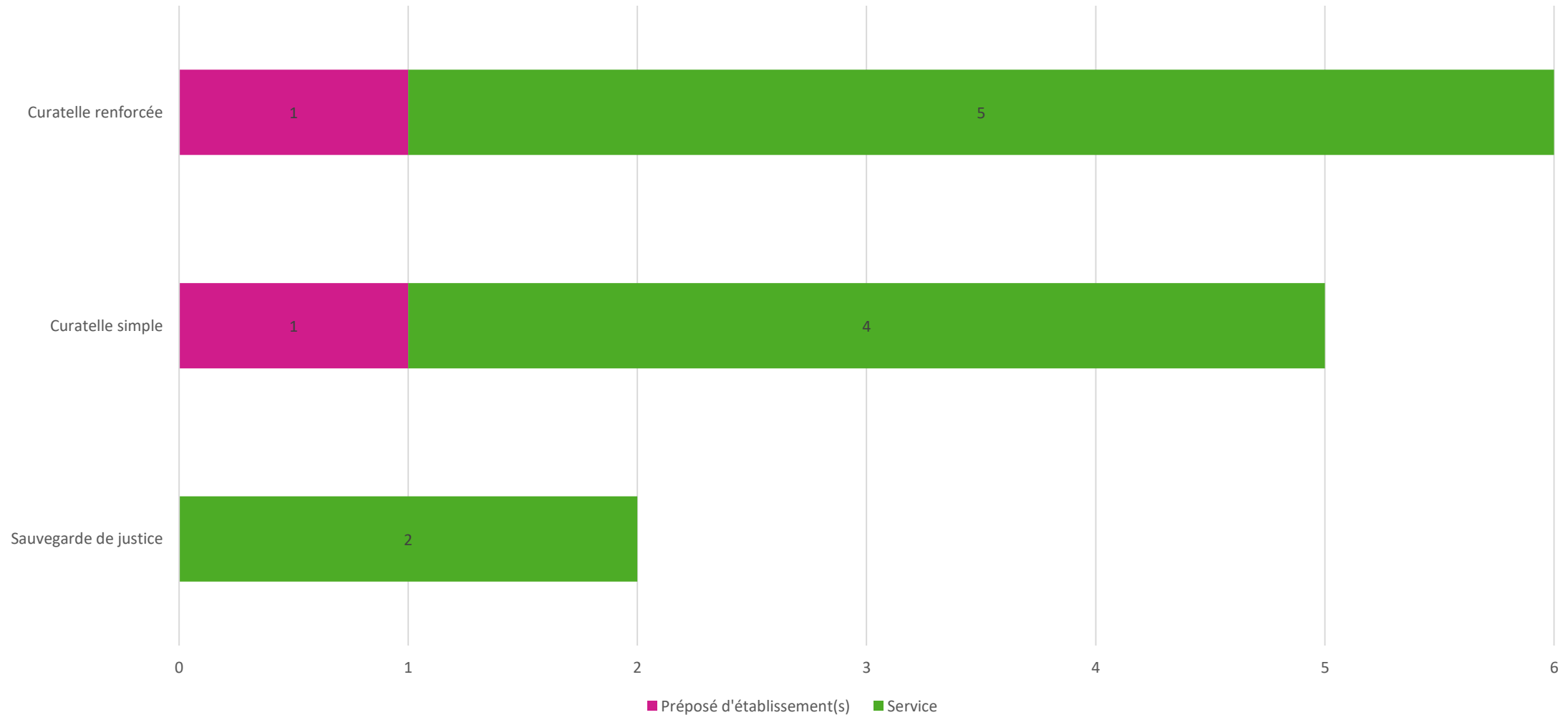
Une 2<sup>ème</sup> série de question pour préciser les difficultés et impacts de la dématérialisation :

- 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 ?
- Si oui, pouvez-vous nous citer quelques exemples de difficultés rencontrées ?
- Constatez-vous une augmentation de votre charge de travail liée à la dématérialisation des démarches administratives ?
- 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...) ?
- 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 ?

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



*Si oui, pour quel (s) type (s) de mesure rencontrez-vous le plus de difficultés avec la dématérialisation des démarches administratives ? (n=7)*



## Pourquoi ?

- **La mesure de protection a un impact sur les difficultés rencontrées :**
- **Présence, signature du majeur ou du mandataire requise / une dématérialisation excluant les personnes :**

*« Le problème de la signature en curatelle est problématique puisqu'en faisant des démarches dématérialisées, nous ne pouvons pas faire signer les personnes », Service*

*« Moins d'accès », Service*

*« Certains interlocuteurs nous demandent d'être présents aux côtés de la personne pour obtenir des réponses : CPAM, CAF, fournisseurs...Il est parfois très difficile pour les personnes en curatelle simple d'effectuer les déclarations en ligne, ex : déclaration de ressources AAH auprès de la CAF ou pension d'invalidité auprès de la CPAM », Service*

### **Difficultés d'accès et d'utilisation de l'outil numérique pour les majeurs protégés :**

*« Car notre mission est d'assister la personne, ce qui sous entend qu'elle doit réaliser un certain nombre d'acte administratif seule ou accompagnée mais l'accès à l'outil informatique n'est pas aisé », Service*

*« Ces mesures impliquent davantage la personne et nous ne sommes pas toujours en capacité de faire certaines démarches avec elles », Service*



# Pourquoi ?

## **La mesure de protection n'a aucun impact sur les difficultés rencontrées :**

*« Pas de différence », Service*

*« Pas d'incidence », « Car cela n'a pas d'incidence », « Aucune incidence », Service*

*« Pas de distinction dans les mesures pour le traitement des informations », Service*

*« A ce jour, pas de différenciation entre les mesures tutelle ou curatelle », Service ;*

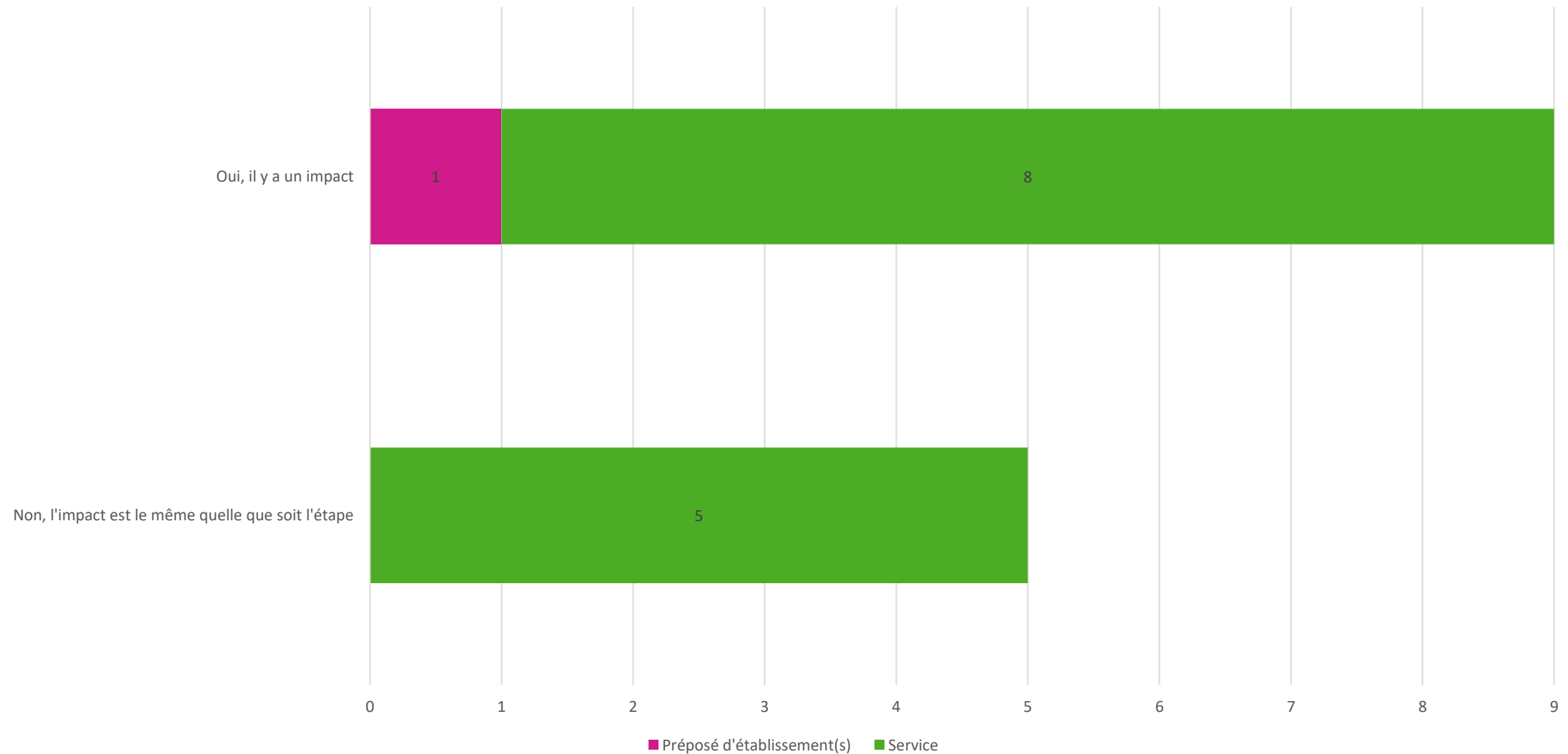
### **• Méconnaissance des mesures de protection par les organismes pratiquant la dématérialisation :**

*« Les organismes ne connaissent pas la différence entre une mesure de tutelle et une mesure de curatelle », Service*

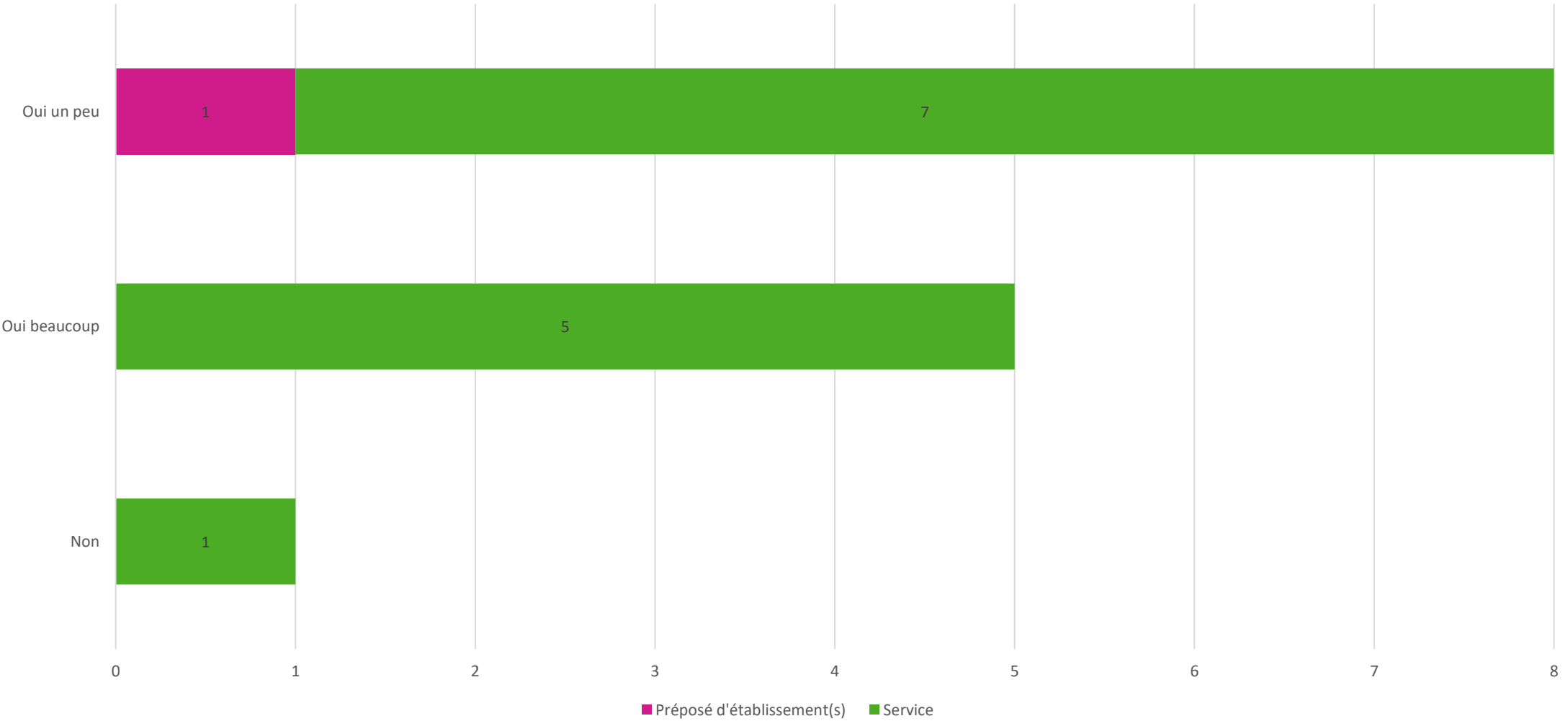
### **• Une dématérialisation, frein à l'autonomie des majeurs protégés :**

*« C'est lié à une interrogation éthique : nous sommes contraints par l'externe d'ouvrir des comptes, ce qui prive l'accès des personnes en CR à ces informations et à la possibilité de réaliser des démarches en autonomie. Mais les difficultés techniques rencontrées concernent tous les types de mesure », Service*

# 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 ? (n=13)*

- **Difficultés d'accès aux organismes/administrations:**

*« Difficultés à obtenir des informations (beaucoup moins de réponse suite à nos appels), Service*

*« Récupérer des documents administratifs », Préposé d'établissement*

*« Accès aux dossiers et à l'ensemble des informations », Service*

- **Dématérialisation, frein à l'autonomie des majeurs protégés :**

*« Certains usagers étaient habitués à recevoir leurs documents ou à faire des démarches sur support papier, ou avoir des RDV physiques pour certaines démarches », Service*

*« Toutes les personnes n'ont pas accès à internet. Pour les personnes ne sachant pas lire, inutilisable. Question des doubles accès », Service*

*« Ex : Les personnes doivent recevoir un code de validation par SMS, encore faut-il qu'elles aient un téléphone portable ou sachent s'en servir... cela peut générer des difficultés importantes derrière, temps pour valider un espace client ou une action écoulé et devoir tout recommencer », Service*

*« Problème lié à l'accès par le majeur protégé sous curatelle de sa propre possibilité de compléter les documents-le curateur fait en lieu et place », Service*

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

*(n=13)*

- **Difficultés auprès d'organismes en particulier :**

- *« ANTS : lors de la perte d'une carte grise, le formulaire dématérialisé nous demande le numéro de la carte grise, impossible à fournir car elle est perdue !! Contact avec la préfecture qui nous dirige vers l'ANTS... Opérateurs téléphoniques, retraite, AMELI : plus d'envoi des factures ou relevés par voie postale pour nos protégés », Service*

- *« Souscription de contrat, actualisation de situation », Service*

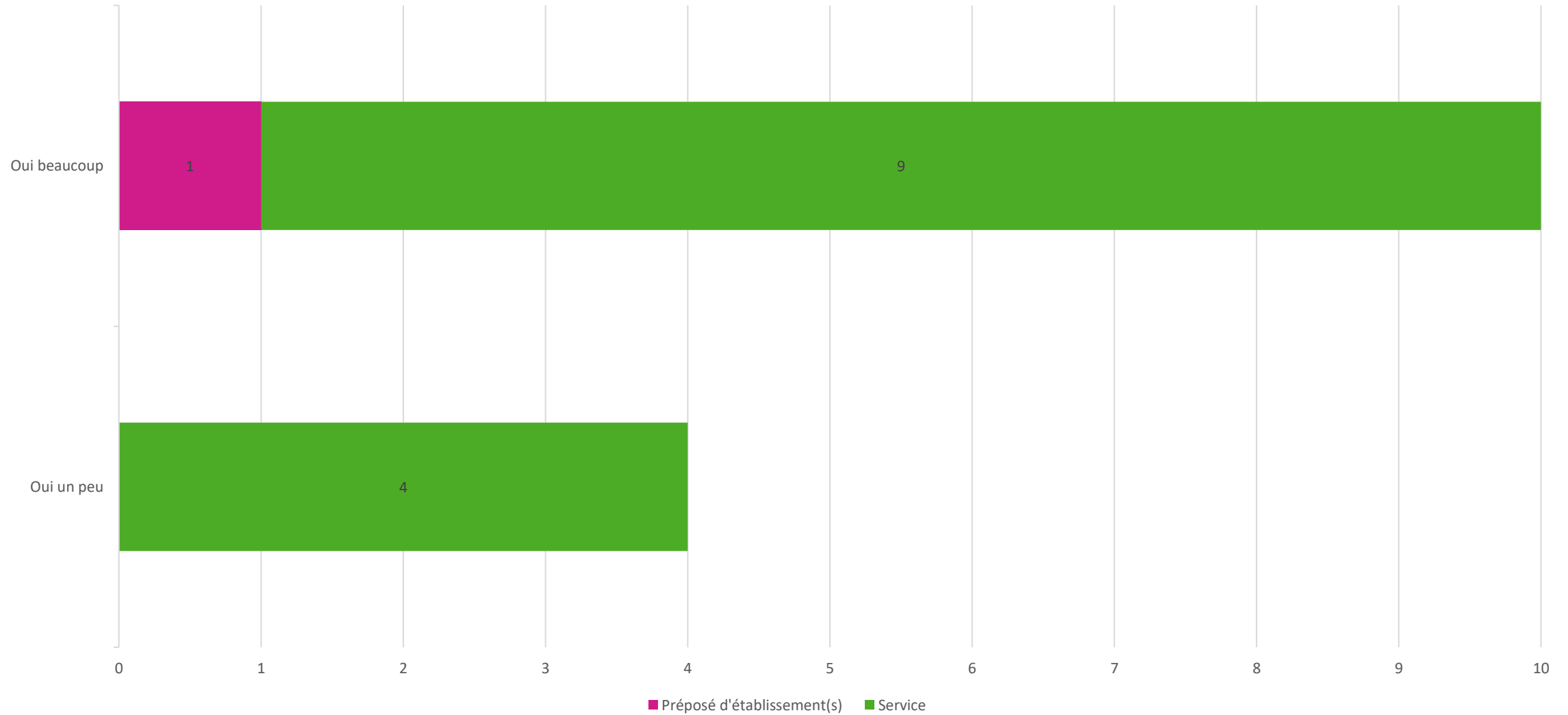
- **Gestion des accès aux sites en ligne des organismes/administrations :**

- *« Besoin d'une adresse mail par personne protégée soit 97 adresses mails. Ce qui nécessite une gestion quasi journalière, ce qui n'est pas toujours réalisable », Service*

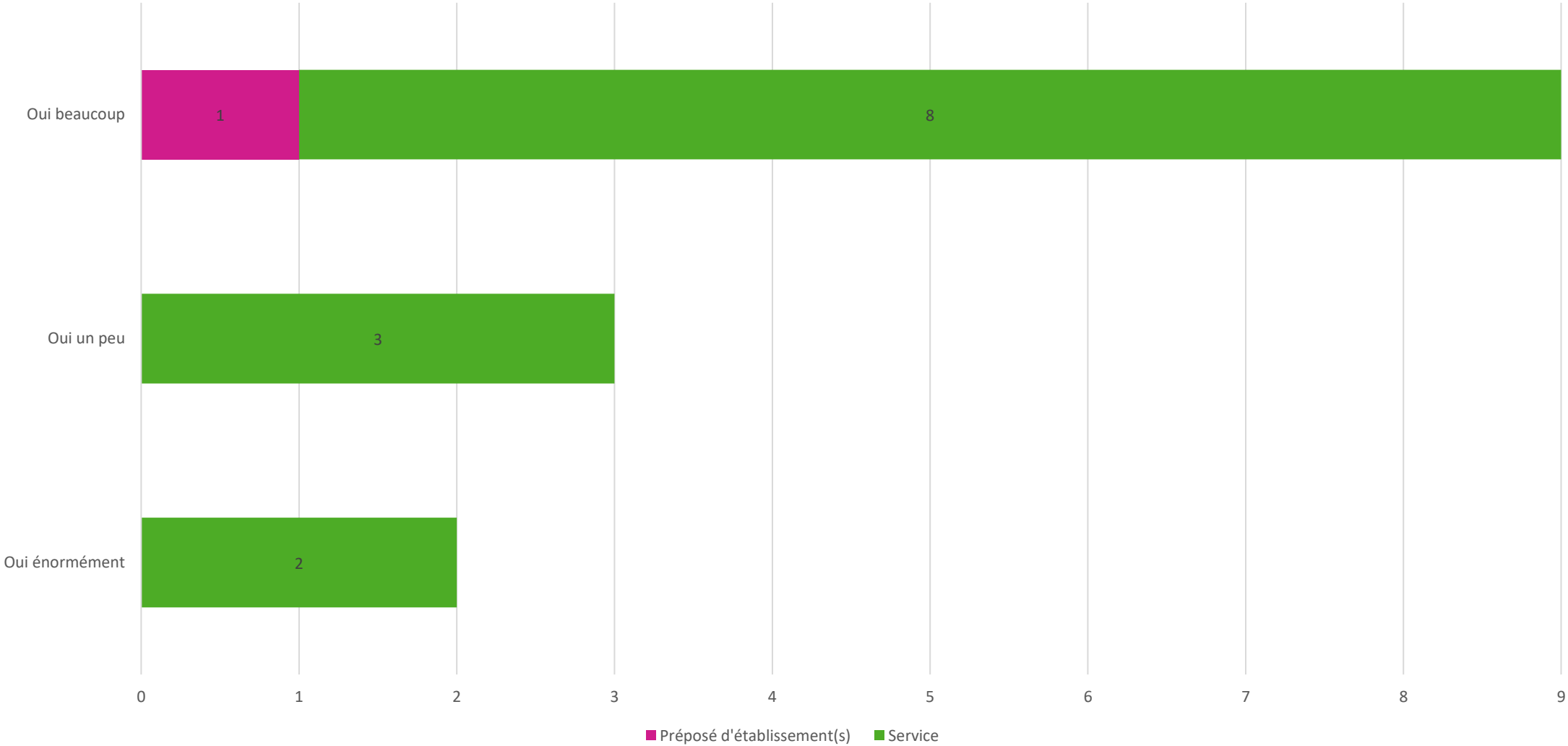
- **Dématérialisation, un ensemble de difficultés cumulées :**

- *« Comme indiqué précédemment, la personne ne peut pas réaliser sans notre intervention les démarches. De plus, si tel était le cas, une grande partie des personnes n'ont pas accès à internet, une adresse mail... Auparavant, par exemple, pour des cartes grises, nous préparions les documents et la personne se rendait au guichet pour finaliser la démarche, signer elle-même les documents... ce n'est plus possible. La réalisation d'un dossier d'aide, si nous souhaitons associer la personne il est nécessaire qu'elle soit présente devant l'écran en même temps que le DMJPM, quel est l'intérêt ? Quelle perception ont les personnes de ces démarches ? Comment se sentent-elles impliquées ? Autre exemple : les déclarations de revenus. Il s'agit d'un acte administratif important et en l'état la signature une "double signature" n'est pas possible », Service*

# 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 ?



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

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...) ?

• **Augmentation du temps administratif, de la charge du travail, au détriment de l'accompagnement des majeurs protégés :**

*« Plus de démarches administratives effectuées par le mandataire( plus forcement réalisées par l'assistante car il faut une contre signature) », Service*

*« Beaucoup de temps à comprendre l'utilisation de l'outil et des espaces clients », Service*

*« De plus en plus de temps passé sur informatique au détriment du temps passé avec les personnes protégées », Service*

*« Je fais toutes les démarches en ligne », Préposé d'établissement*

*« Problème lié à l'organisation actuelle : à ce jour, l'assistante du mandataire complétait les documents administratifs puis les faisait signer au mandataire référent pour envoi. Problème actuel : la validation se fait par internet et la préparation du dossier n'est plus fait par l'assistante soutien du mandataire dans les démarches administratives mais repose désormais sur le mandataire. Auparavant les documents étaient reçus par voie postale et traité par le service chargé des ouvertures de documents puis remis au mandataire. Désormais, les organismes envoient sur une boîte mail au nom du majeur à ouvrir avec un code...sauf que cela ne permet plus le travail en amont du service chargé de l'ouverture des courriers. Tout arrive directement sur la boîte du majeur à ouvrir par le mandataire », Service*



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...) ?

- **Augmentation du temps administratif, de la charge du travail, au détriment de l'accompagnement des majeurs protégés :**

« Temps administratifs plus longs car glissement des tâches de l'assistante vers le mandataire ; transmission des informations au MP moins facile car dématérialisées. Difficultés à impliquer le MP dans les démarches, problème d'accès aux comptes créés à la fois par le mandataire et le MP », Service

« *Activité administrative sur outil informatique importante dans le quotidien. Gestion et Traitement des mails importants* », Service

« *Sollicitations plus importantes pour les démarches que les personnes faisaient auparavant en autonomie (ex la téléphonie). Nécessité de collecter les documents sur chaque site individuel pour les avoir dans notre logiciel (factures, remboursements...). C'est chronophage, contractuellement il faut se connecter site par site pour chaque personne (démarche fastidieuse : identifiant, code..), alors que ces documents arrivaient auparavant par le courrier. Une évolution est en cours par notre fournisseur de logiciel métier pour automatiser le collecte de ces documents. Cette option sera facturée au service* », Service

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...) ?

- **Temps d'accompagnement plus important, situation d'illectronisme des majeurs protégés :**

*« Intervenant en EHPAD et en foyer, la plupart des personnes accompagnées ne sont pas à l'aide avec l'outil informatique. Nécessite un temps plus important d'accompagnement. Répartitions des tâches en interne en fonction des postes. Pas toujours facile d'expliquer aux personnes protégées », Service*

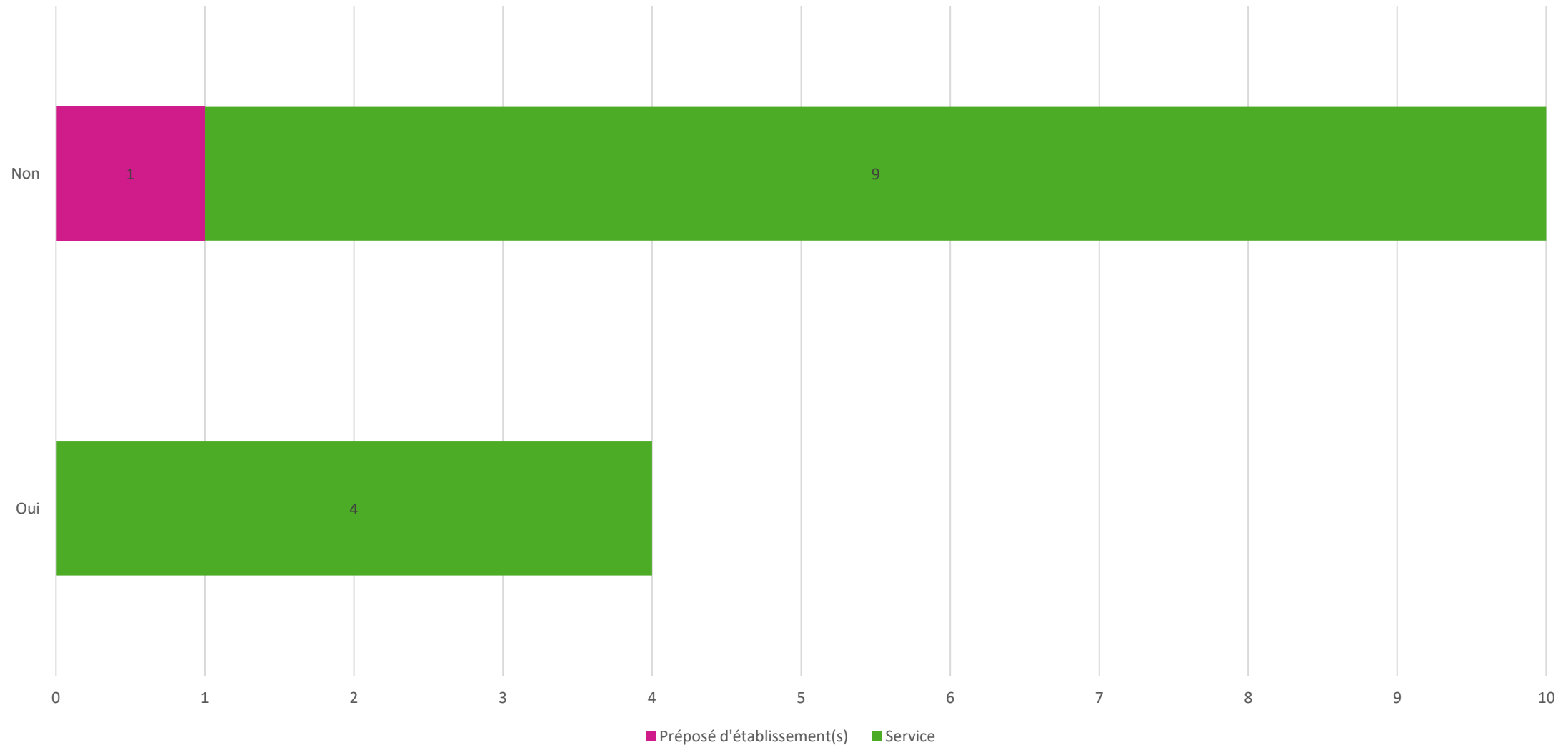
- **Surcoût financier et humain ; dématérialisation, excluant les majeurs protégés :**

*« Nécessité d'avoir un PC portable pour faire des démarches en ligne à domicile. Nouveau logiciel avec une adresse mail par personnes protégées pour faciliter la création de comptes internet », Service*

*« Nouveau logiciel, ordinateur portable, télétravail. Explication aux personnes protégées qui se sentent dépossédées de certaines démarches auxquelles elles avaient encore accès en terme de compréhension », Service*

*« Beaucoup plus difficile d'aller vers davantage d'autonomie pour les personnes protégées », Service*

# 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= 4 )*

- *« Adaptation des logiciels métiers (création des adresses mails par usagers, coffre-fort pour sécuriser les mots de passe...) », Service*
- *« Avoir un téléphone portable par mandataire,... », Service*
- *« Évolutions possibles de notre logiciel métier : rapatriement des documents, mise à disposition des documents par une interface partagée avec la personne protégée... », Service*

# 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 ?

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

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

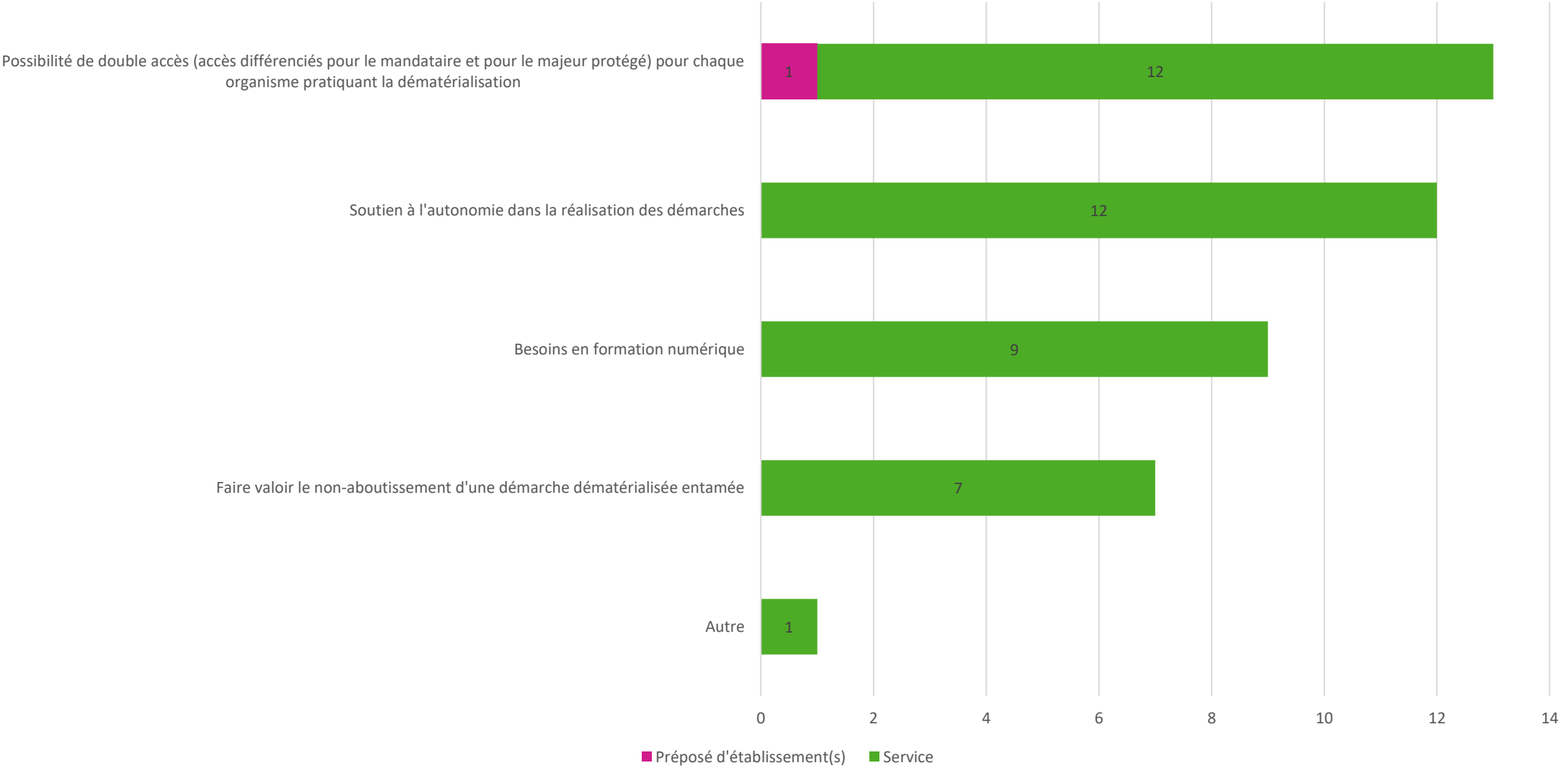
Les majeurs protégés que vous accompagnez peuvent-ils réaliser en autonomie, certaines de leurs démarches administratives dématérialisées ?

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

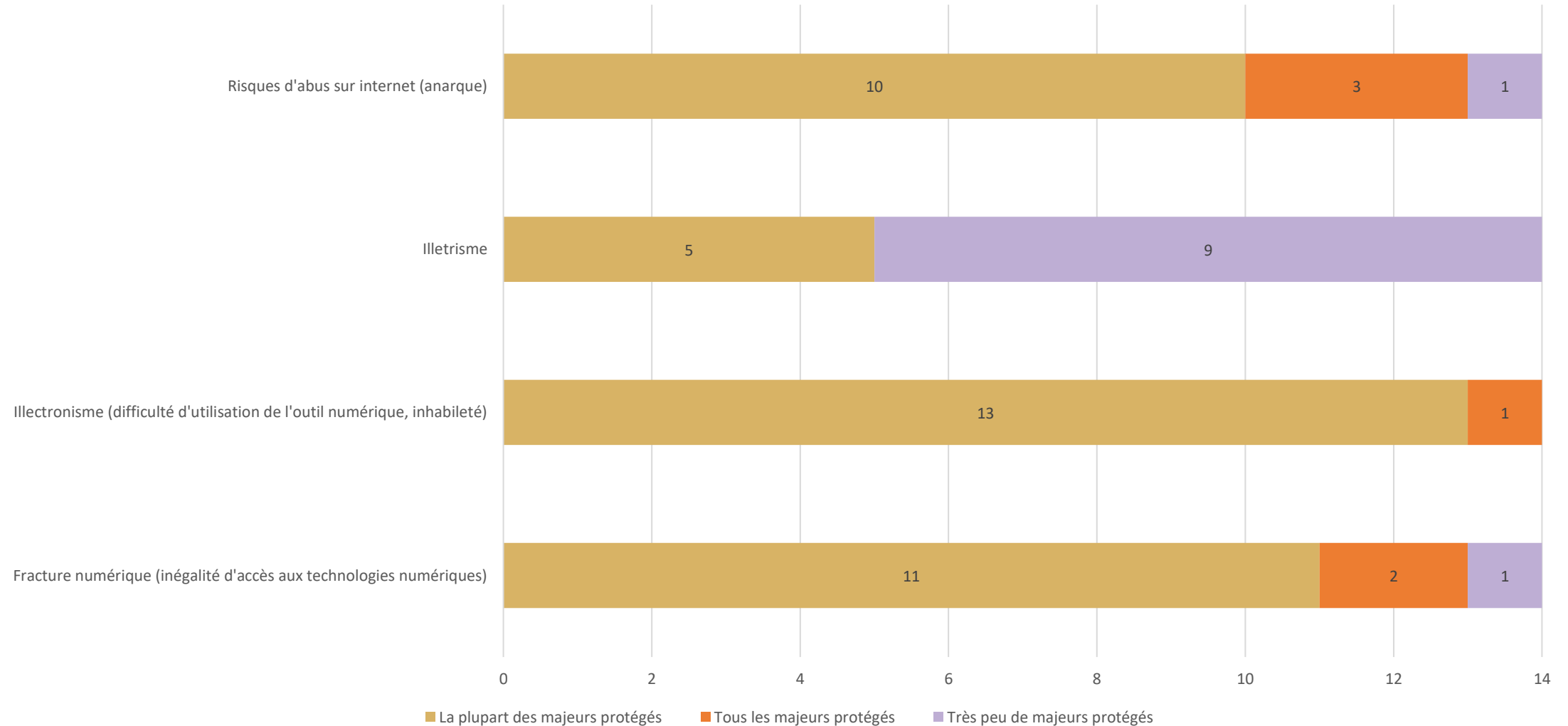
Avez-vous pu soutenir les majeurs protégés dans cette autonomie, dans ce « faire par soi-même » ?

Si oui, comment ? / Si non, pourquoi ? Quels sont les freins ?

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



# 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

- « *Personne en EHPAD, en FAM, en MAS, n'ayant pas accès à internet (dépendance...)* », Service
- « *Beaucoup ne savent pas que la plupart des démarches administratives se font maintenant sur internet* », Service
- « *Multiplication des démarches, accès et gestions des mails, problèmes de priorisations des informations, problèmes des délais de traitement et circulation des informations entre MP et mandataire* », Service
- « *L'accès "service" ne permet pas à la personne d'accéder au site (une seule adresse mail est indiqué c'est une individuelle pour chaque personne)* », Service



# 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, pour 9 répondants et parfois en raison de la charge de travail ou autre :**

*« Impossibilité au vue de la charge de travail et du nombre de suivis par DMJPM », Service*

*« Non ce n'est pas une demande des personnes que j'accompagne. ces derniers sont en structures », Service*

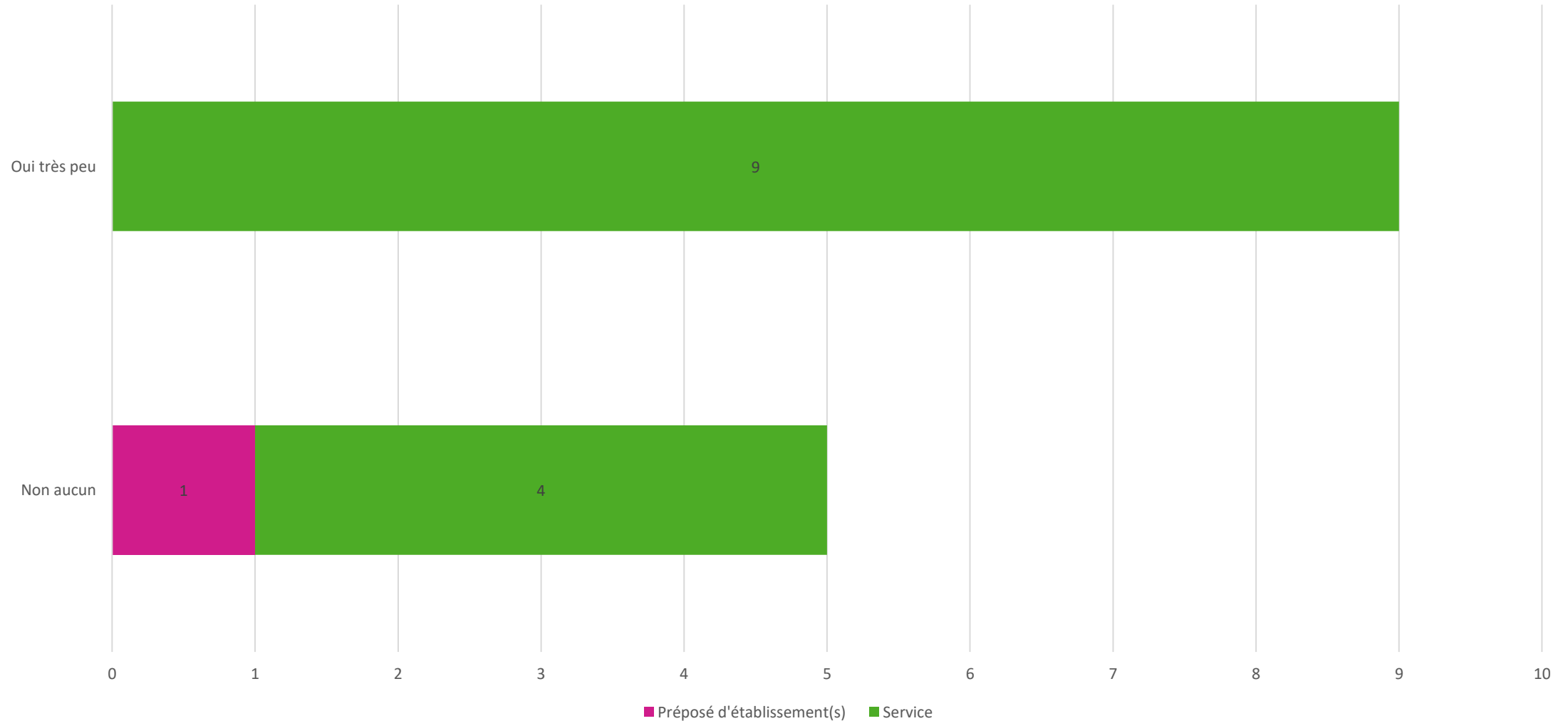
## **Actions mises en œuvre ou en cours :**

*« Changement du contenu des VAD avec plus de temps d'explication pour les démarches dématérialisées et pour beaucoup, il faut d'abord expliquer ce qu'est la dématérialisation car ils sont trop éloignés des démarches pour comprendre de quoi il s'agit », Service*

*« Pour certains majeurs protégés, je leur laisse l'accès à leur compte de téléphonie par exemple afin qu'ils puissent suivre leur consommation de forfait tél et internet. Cela permet de les responsabiliser. Pour d'autres leur laisser l'accès à ces espaces serait trop délicat à gérer par la suite, car ajout d'options payantes, achats internet... », Service*

*« Des MJPM réalisent les démarches avec des personnes lors de RDV. Chaque MJPM est équipé d'un ordinateur portable. Le partage d'une connexion avec un téléphone portable service est alors activé (sous condition d'une couverture par notre opérateur de téléphonie). Le MJPM a aussi accès à l'ensemble des documents et informations par notre logiciel métier lors de ses déplacements. Nous avons aussi quelques tablettes », Service*

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

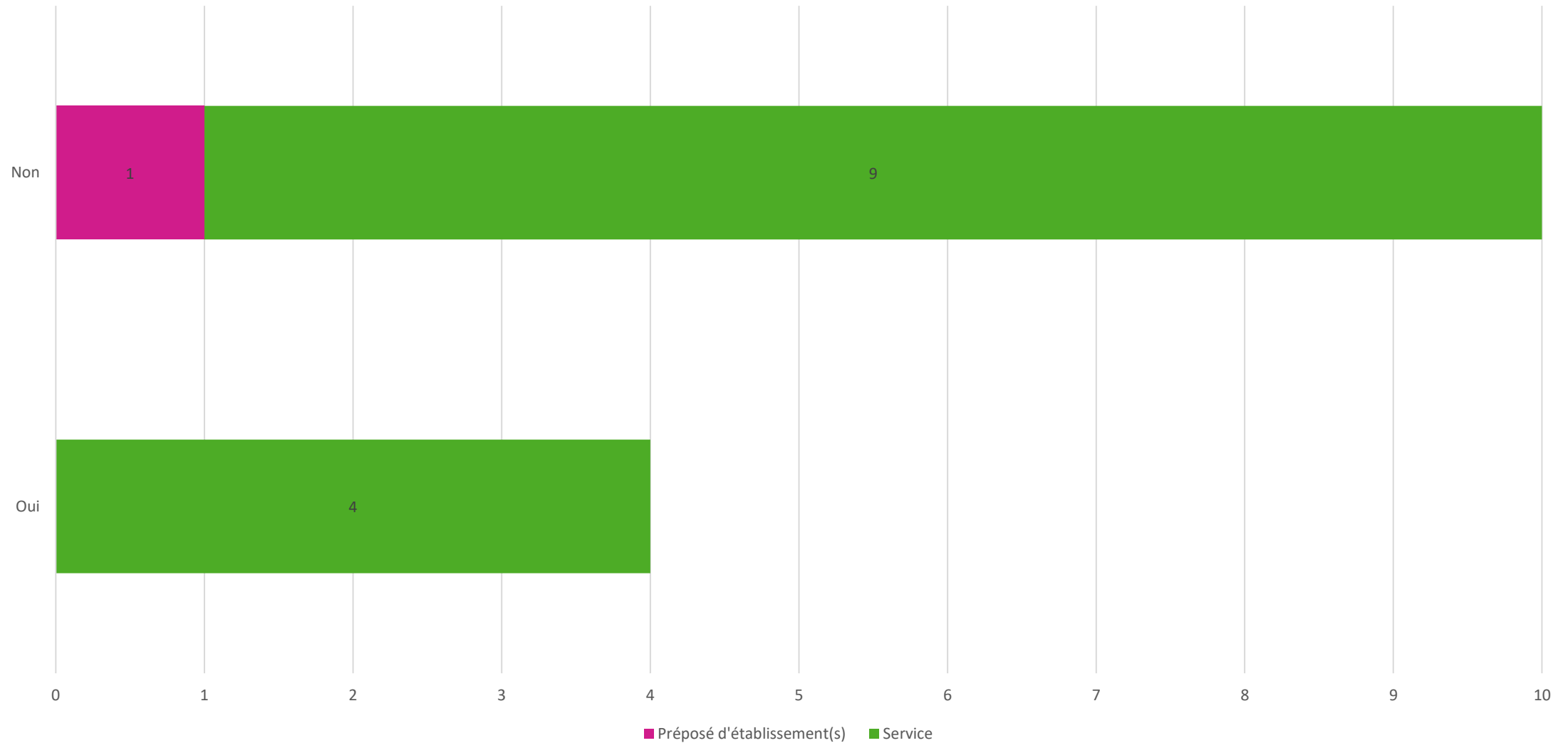


Source: Enquête MJPM Dématérialisation et RGPD- Exploitation CREA- Juin 2022

*Si oui, pouvez-vous nous citer des exemples de démarches en ligne réalisées tout ou en partie, en autonomie par les majeurs protégés ? (n= 9)*

- **Réalisation en autonomie par les majeurs protégés :**
  - **Principalement de la démarche d'actualisation auprès de Pôle Emploi :**
    - « *Certaines personnes font eux mêmes leur actualisation pôle emploi par exemple* », Service
    - « *Actualisation (mensuelle) Pôle Emploi* », 4 répondants de service
    - « *Actualisation Pôle Emploi car peut se faire par téléphone* », Service
  - **Auprès des opérateurs de téléphonie :**
    - « *Souscrire un forfait auprès d'un opérateur téléphonique* », Service
  - **Auprès de divers organismes :**
    - « *Sécurité sociale Améli, Pôle Emploi, déclaration trimestrielle CAF ou CPAM* », Service
    - « *Déclaration mensuelle Pôle Emploi. Demande de logement social. Renouvellement contrat téléphonie mobile avec accord préalable du mandataire. Démarche opérateur téléphonique pour information déménagement* », Service

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



## *Si oui, comment ? (n=4)*

- *« Très peu, pour certains cela a de l'importance pour maintenir ou favoriser une autonomie », Service*
- *« Surtout pour la téléphonie, sinon c'est difficile à gérer, cela prend du temps de les accompagner dans les démarches administratives dématérialisées. Nous avons aussi besoin d'avoir un regard sur ce qui a été fait et conserver des traces informatiques », Service*
- *« Installation à l'heure actuelle pour une vingtaine de personnes sur leur smartphone, tablette... d'un accès pour la consultation de leurs comptes bancaires. Certains RDV ont permis de prendre le temps d'expliquer certaines démarches numériques mais cela est trop rare », Service*
- *« En incitant le majeur à se déplacer directement dans les agences locales, notamment pour les assurances ou en les orientant vers les maisons France Services lorsqu'il y a en a proximité », Service*

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

- Les mandataires évoquent comme frein, le **manque de temps, l'absence d'équipements informatiques, la charge de travail** :
- *« Manque de temps », Service*
- *« Manque de temps et de moyens (beaucoup de personnes protégées n'ont pas accès à Internet ou à un outils informatique) », Service*
- *« Impossibilité pour la plupart. Sinon cela est travailler avec les éducateurs pour les foyers d'hébergement », Service*
- *« Car moi-même je ne maitrise pas », Service*
- *« Pas d'outils informatiques », Préposé d'établissement*
- *« Temps, accès aux outils internet par le MP », Service*
- *« Le public que j'accompagne n'est pas équipé d'outil informatique », Service*

# Réaction des participants sur les résultats de l'enquête

- **Besoins spécifiques d'accompagnement dans la réalisation des démarches administratives :**

cas de la « clôture de dossier » : ça interroge notamment le décès. Les mandataires continuent de recevoir les informations des administrations après le décès malgré l'information

- Il faut des contacts avec des interlocuteurs
- Double vérification par SMS, les niveaux de sécurité avec des problèmes techniques
- Sites marchands avec la dématérialisation des moyens de paiement en ligne : ex. pour réserver des billets de train
- Il y a eu des souscriptions d'abonnement par inadvertance, de la part des mandataires
- **Gestion des mails** : avec la dématérialisation, les MJPM croulent sous les mails. Pas facile pour les pratiques professionnelles et beaucoup de choses passaient par les assistantes
- **Effets de la dématérialisation** : le mail, une « agression » par l'écrit. Le mail, une charge qui est revenue aux mandataires mais qui était avant filtrée par le courrier.

# Réaction des participants sur les résultats de l'enquête

- **Besoin d'interlocuteurs pour certains organismes en particulier :**

**MDPH/MDA** : il y a les adresses et le nom de l'instructeur du dossier

**CPAM** : en général, une adresse de contact pour les demandes CSS

**CAF** : pas de continuité dans les réponses. Reprise à zéro à chaque fois que l'interlocuteur change

**DGFIP** : on a des interlocuteurs mais pas d'écrit et pas toujours des informations sûres et fiables

**Préfecture** : obligation d'avoir un référent numérique pour l'accueil des usagers mais pas encore mise en place à la préfecture 53

- **Les cases à cocher** : Pas de traçabilité des démarches déjà réalisées. « On est obligé de passer par la démarche dématérialisée avant d'aller à un rdv physique ».
- **Démultiplication des identifiants, mot de passe** : les services tutélares avec le logiciel métier gèrent des adresses mails et mot de passe par majeur protégé
- **Avantage dématérialisation** : gain de temps et offre aussi des possibilités. Par exemple, pour la commande de vêtements
- **Mesure « curatelle »** : la personne sous curatelle en doit en 1<sup>er</sup> lieu signer les documents
- **Banque personnelle de la personne protégée** : le service « protection juridique des majeurs » fonctionne auprès des banques traditionnelles comme la Caisse d'Épargne mais avec les banques en ligne, pas de prise en compte des mesures de protection et les majeurs protégés ouvrent de + en + de comptes auprès de ces banques.
- **Le type de mesure a-t-il un impact concernant les difficultés rencontrées ?** « On est loin de l'individualisation de la mesure comme prévue »



## Réaction des participants sur les résultats de l'enquête

- **L'étape de la mesure a-t-elle un impact concernant les difficultés rencontrées ?** Selon les participants, il y a d'impact à l'ouverture et à la fin de la mesure et plus de difficultés à l'ouverture de la mesure où il faut réaliser toutes les démarches dématérialisées
- **ANTS** : pourquoi y-a-t-il pas des relais départementaux ?
- **Augmentation de la charge de travail liée à la dématérialisation des démarches administratives** : déclarations trimestrielles en ligne de la CAF, précédemment réalisée par les assistantes, sont aujourd'hui réalisées par les mandataires. La prime carburant a été évoquée ici.
- **Double accès** : les organismes reportent les charges et portent la responsabilité sur les mandataires
- Rappeler aux administrations, les limites d'intervention du mandataire

## Réaction des participants sur les résultats de l'enquête

- **En Mayenne, la perte des MAIA** (coordination et prévention des soins) est déplorable comme dans le Maine-et-Loire. Avec les SSIAD, on peut trouver des relais. En parallèle, c'est trouver le juste milieu pour gérer les relations partenariales
- **Leviers et actions mises en place:** l'ATMP 53 a une application liée au logiciel métier pour permettre un accès de consultation aux majeurs protégés, à l'image du **DMP** (dossier médical partagé)
- **Fonctionnement cloisonné des administrations** : nécessité d'avoir un coffre-fort numérique où retrouver les toutes les informations
- **Risques d'abus sur internet** : arnaque à l'amour, abus de faiblesse

# Pistes d'actions auprès des administrations

- **Foire aux Questions** : levier d'échanges avec les administrations. Pour fonctionner, la **FAQ devra être mise à jour et alimenter régulièrement**. Demander à la CAF 44 si elle a une FAQ
- **Infographie** : réaliser une infographie à destination des administrations en réponse à leur méconnaissance des mesures de protection. Infographie pour informer sur les mesures de protection.
- **Le comité départemental**: pertinence d'en installer un car on ne peut se passer de lien, de contact et de rencontre avec les administrations. Un tel espace avec une rencontre annuelle permettra à tous les partenaires (MJPM et administrations) de gagner du temps. **Faisabilité** : « il faut ça soit construit avec un fil rouge en amont, et un animateur de réseau ». **Participation des administrations** : quel intérêt auront-elles d'y participer ? Bien définir les objectifs du comité et montrer les bénéfices aussi pour les administrations. De manière intermédiaire, au comité départemental, imaginer un **temps d'information** où chaque administration passe à tour de rôle par trimestre pour un **partage d'information entre MJPM et administrations**: « L'information des différents changements est importante pour les MJPM ». **Importante d'avoir un référent au sein des administrations**.
- **Limite des interlocuteurs personne physique** : beaucoup de turn-over dans les administrations et pas de transmission entre les personnes. **L'interlocuteur privilégié devrait être associé à une fonction. Ainsi peu importe le changement de personne, le référent MJPM restera associé à la fonction**
- **CAF, CPAM, CARSAT, MSA** : administrations beaucoup citées en Mayenne
- **Organiser des webinaires Administrations/MJPM**
- **Former des référents dans les EHPAD** : pour de la pair-aidance entre les résidents. Ex de CVS en EHPAD et d'ateliers à thème (atelier numérique et atelier avec les mandataires: vis ma vie de mandataire)

# Bilan de la journée

- **Double accès** : ne se réfléchit pas au niveau local mais au national
- **Tutoriels, journées de rencontre** : à organiser
- **L'absence de partenaires à la rencontre du jour** montre que le problème n'est pas ressenti de la même manière. Il faut arriver à inverser le poids de l'intérêt pour les administrations.
- Objectif d'une rencontre annuelle avec les administrations mais **objectif prioritaire** d'avoir au sein de chaque administration, un interlocuteur privilégié, avec adresse mail et n° dédiés
- Infographie à réaliser : présenter schématiquement les mesures de protection pour que les organismes nous connaissent mieux
- **A remonter à la DREETS** : pour le manque de référents dans les administrations, solliciter les préfets pour qu'ils prennent un arrêté préfectoral exigeant des référents. Faire un bilan à mi-parcours de l'action. Y aller par palier (objectif d'avoir un référent par administration. Demander aux administrations pourquoi elles ne sont pas intéressées par rencontrer les mandataires ? )
- Il faut remettre de l'humain dans la dématérialisation.

- 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>