

# Enquête auprès des mandataires judiciaires à la protection des majeurs (MJPM) sur la dématérialisation des démarches administratives et le RGPD

## Présentation des résultats

Restitution du 03 octobre 2022 (14h-16h)

Enquête réalisée par le CREAI Pays de la Loire, à la demande de la DREETS

[r.houkpatin@creai-pdl.fr](mailto:r.houkpatin@creai-pdl.fr) (*Richelle Houkpatin, conseillère technique au CREAI*)



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

## Les objectifs de l'enquête



- 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

# Plan de la présentation

1. **Présentation MJPM**
2. **Vos missions et activités**
3. **MJPM et dématérialisation des démarches administratives**
4. **Ressources numériques sur votre territoire**
5. **Besoins et accompagnement numérique des majeurs protégés**
6. **MJPM et RGPD**
7. **Pour finir**

# Présentation MJPM

Présentation MJPM:  
profil des répondants,  
département de  
provenance

- Tableau 1: Nombre de répondants à l'enquête selon le département

| MJPM                         | 44        | 49        | 53        | 72       | 85        | Ensemble  |
|------------------------------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|
| Mandataire individuel        | 10        | 4         |           | 1        |           | <b>15</b> |
| Préposé d'établissement(s)   | 4         |           | 1         | 3        | 3         | <b>11</b> |
| Service                      | 9         | 18        | 13        |          | 26        | <b>66</b> |
| <b>Total par département</b> | <b>23</b> | <b>22</b> | <b>14</b> | <b>4</b> | <b>29</b> | <b>92</b> |

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

## Présentation MJPM: organismes gestionnaires de provenance des services MJPM

- Tableau 2: Organismes gestionnaires de provenance des services MJPM (66 répondants)

| Organismes gestionnaires            | 44       | 49        | 53        | 72 | 85        |
|-------------------------------------|----------|-----------|-----------|----|-----------|
| Confluence sociale                  | 6        |           |           |    |           |
| UDAF                                | 3        | 16        | 5         |    | 7         |
| ATADEM                              |          | 1         |           |    |           |
| CJC                                 |          | 1         |           |    |           |
| ATMP                                |          |           | 8         |    |           |
| Adapei-Aria de Vendée (SAMP, DAMPP) |          |           |           |    | 12        |
| AREAMS (SSPAF)                      |          |           |           |    | 7         |
| <b>Ensemble</b>                     | <b>9</b> | <b>18</b> | <b>13</b> |    | <b>26</b> |

## Par rapport à l'offre existante

- Tableau 3: L'offre de MJPM en Pays de la Loire

| Départements            | Mandataires individuels | Préposés d'établissement | Services tutélares |                                   |
|-------------------------|-------------------------|--------------------------|--------------------|-----------------------------------|
|                         |                         |                          | Services           | Nb délégués (personnes physiques) |
| Loire-Atlantique        | 45                      | 13                       | 4                  | 115                               |
| Maine-et-Loire          | 27                      | 13                       | 3                  | 104                               |
| Mayenne                 | 4                       | 4                        | 2                  | 52                                |
| Sarthe                  | 24                      | 8                        | 2                  | 68                                |
| Vendée                  | 12                      | 7                        | 4                  | 82                                |
| <b>Pays de la Loire</b> | <b>112</b>              | <b>45</b>                | <b>15</b>          | <b>421</b>                        |

Source: Schéma régional MJPM et DPF des Pays de la Loire 2020-2025 (p. 42)

- Tableau 4: Ecart par rapport à l'offre existante

| MJPM répondants à l'enquête | Nb de répondants | Offre régionale Pays de la Loire | Ecart Offre régionale-Nb répondants |
|-----------------------------|------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| Mandataires individuels     | 15               | 112                              | -97 (86%)                           |
| Préposés d'établissement(s) | 11               | 45                               | -34 (76%)                           |
| Mandataires de Service      | 66               | 421*                             | -355 (84%)                          |

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

# Vos missions et activités



# Nombre de majeurs protégés accompagnés par les MJPM au 01/01/2022

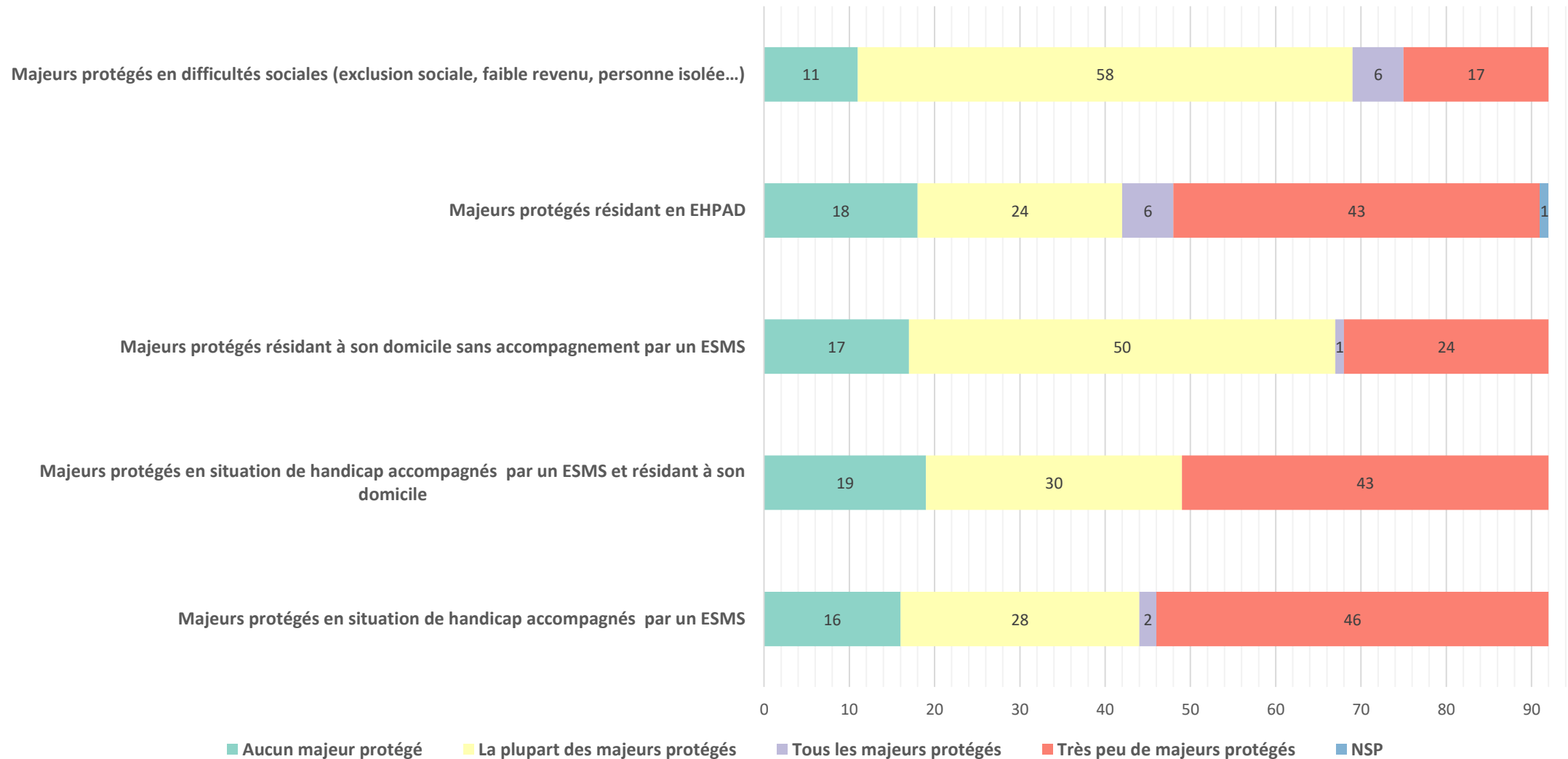
- Tableau 5: Nombre de majeurs protégés accompagnés au 01/01/2022: n=**15327**

| MJPM                       | Nb de majeurs accompagnés au 01/01/2022 |
|----------------------------|---|
| Mandataire individuel      | 547                                     |
| Préposé d'établissement(s) | 575                                     |
| Service                    | 14205                                   |
| <b>Ensemble</b>            | <b>15327</b>                            |

- Tableau 6: Nombre de majeurs protégés accompagnés au 01/01/2022 par type de répondants et par département

| MJPM                        | Loire-Atlantique | Maine-et-Loire | Mayenne     | Sarthe     | Vendée      | Ensemble     |
|-----------------------------|------------------|----------------|-------------|------------|-------------|--------------|
| Mandataire individuel       | 354              | 139            | 0           | 54         | 0           | 547          |
| Préposé d'établissement (s) | 136              | 0              | 74          | 303        | 62          | 575          |
| Service                     | 524              | 7517           | 2050        | 0          | 4114        | 14205        |
| <b>Ensemble</b>             | <b>1014</b>      | <b>7656</b>    | <b>2124</b> | <b>357</b> | <b>4176</b> | <b>15327</b> |

# Profil des majeurs protégés accompagnés



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

# MJPM et dématérialisation des démarches administratives

*Organismes et démarches dématérialisés*

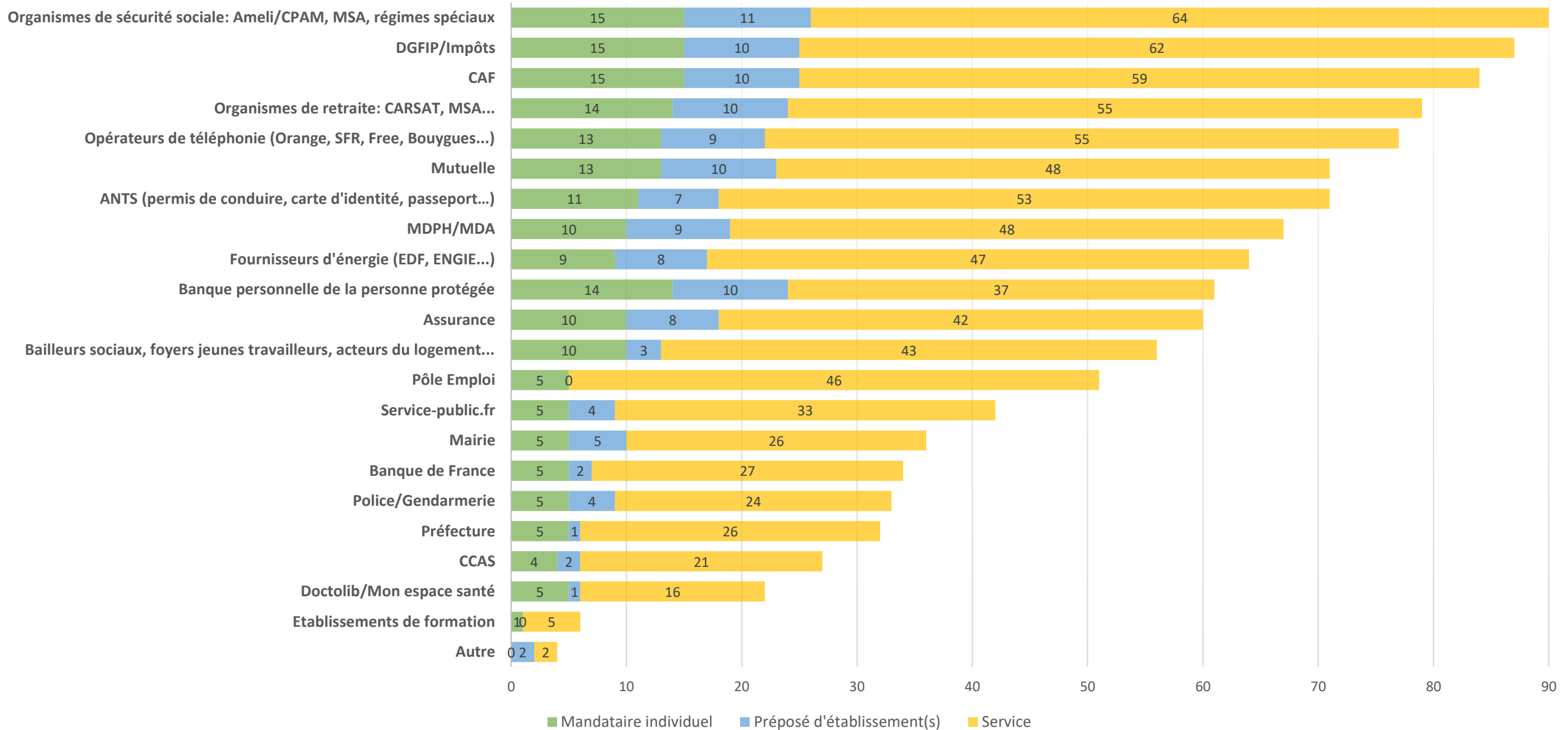
*Interlocuteur et rôle dans les organismes/administrations*

*Difficultés rencontrées dans la réalisation en ligne des démarches administratives*

*Effets de la dématérialisation sur le travail des MJPM*

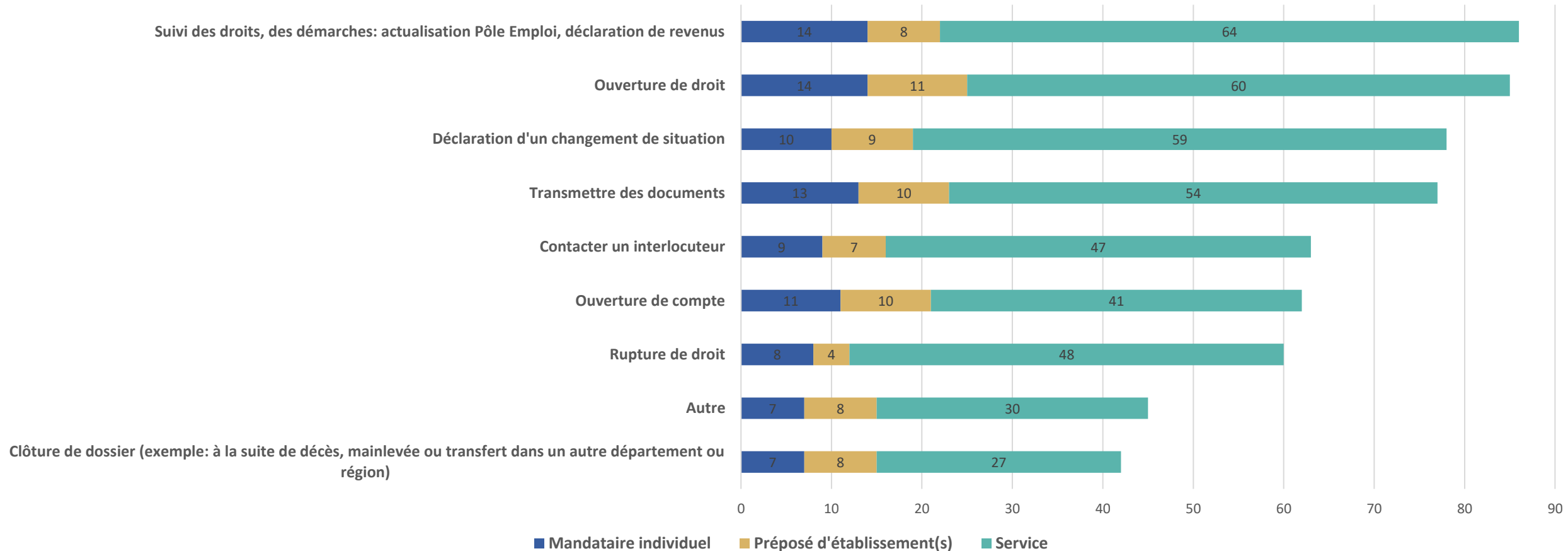
*Leviers et actions pour faire face à la dématérialisation*

# Quels sont les principaux organismes auprès desquels vous accompagnez les majeurs protégés dans leurs démarches administratives dématérialisées ?



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

# Pour quels besoins spécifiques d'accompagnement ?



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

# 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...)?*

### ***\*Type d'interlocuteurs***

**35 répondants** citent le gestionnaire ou référent de dossiers comme l'interlocuteur privilégié:

« *Généralement, les interlocuteurs sont les gestionnaires du dossier* », Mandataire individuel, Loire-Atlantique et si référent, « *référent du service dans la plupart des cas* », Service, Maine-et-Loire « *Gestionnaire de dossiers et parfois manager* », Mandataire individuel, Loire-Atlantique.

Conseiller Pôle Emploi, Conseiller bancaire, de gestionnaires ou référent de dossiers qui ont l'expertise sur les dossiers des majeurs protégés

### ***Principale caractéristique***

« ***Expertise des majeurs protégés ou référent géographique*** », Service, Loire-Atlantique

« ***Certains interlocuteurs sont spécialisés pour gérer les dossiers de personnes sous mesure de protection*** », Mandataire individuel, Maine-et-Loire

« ***Gestionnaire de dossiers avec spécialité des majeurs protégés*** », Préposé d'établissement(s), Loire-Atlantique

« *L'interlocuteur est spécialisé dans la gestion avec les organismes en charge des personnes protégées* » Préposé d'établissement(s) de la Sarthe

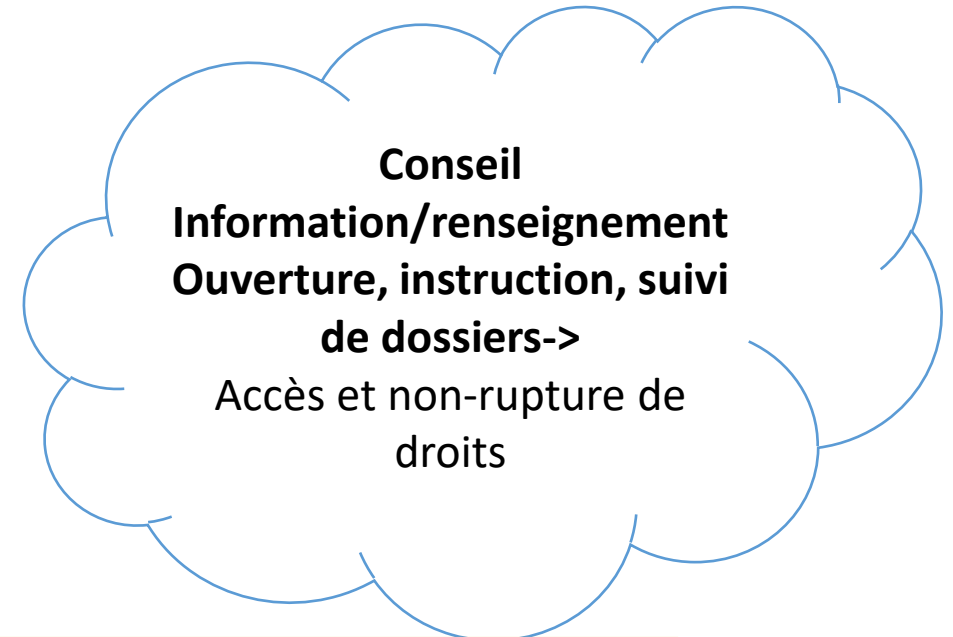
- ***\*En quoi consiste leur rôle ou leur poste?***

« *Conseils + réponses à des questions plus spécifiques sur les situations* », Service, 85

« *Faciliter la démarche. Avoir un retour rapide et des orientations/conseils* », Service, 85

« *Accéder à des informations que l'on ne trouve pas sur le dossier internet et résoudre un problème lorsqu'il y a notamment une rupture de droit* », Service, 49

« *Suivi des dossiers, informations* », Mandataire individuel, 44  
**Facilitateur de démarches, référent de dossiers, interlocuteur privilégié**



Une qualité reconnue aux interlocuteurs identifiés: leur **réactivité**

« *Réactivité, réponse rapide et adaptée car bonne connaissance du domaine de la protection juridique des majeurs* », Préposé d'établissement(s), Vendée

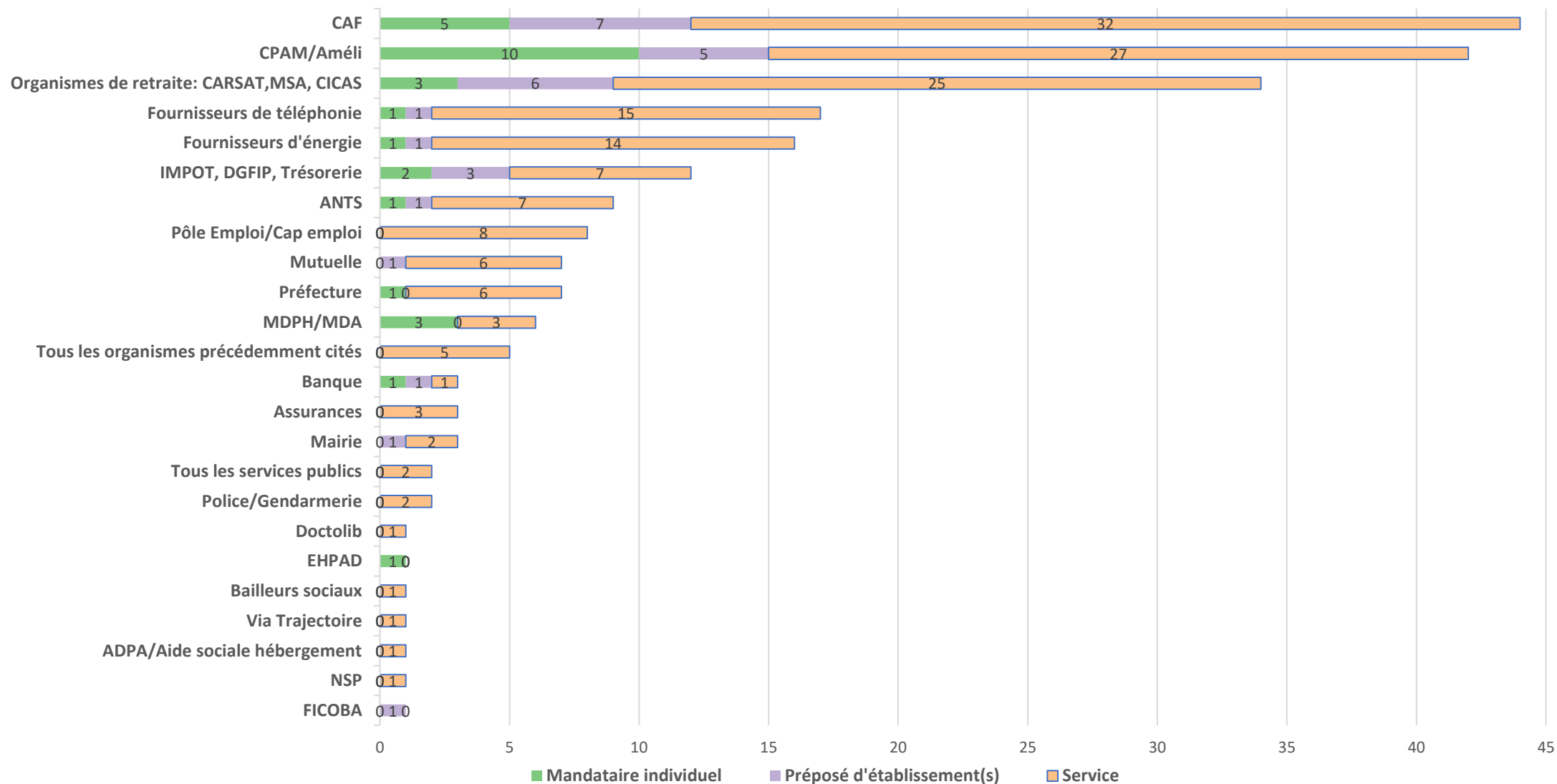
**Mais un besoin:** [avoir] « *un numéro unique pour les échanges et accélérer les dossiers urgents ainsi qu'une adresse mail* » Service, (49)



## *\*Dans quels organismes ?*

| Organismes avec interlocuteur | Quel interlocuteur ?  | Besoins   | Avantages                           | Limites  |
|-------------------------------|---|---|-------------------------------------|--|
| <b>Banque</b>                 | Gestionnaire de dossiers, Responsable Conseiller bancaire, interlocuteur privilégié et spécialisé dans les mesures de protection.<br>Référénts bancaires pôle mandataire judiciaire/Référénts majeurs protégés dans les services majeurs protégés de certaines banques : Crédit Agricole/Crédit Mutuel/Caisse d'Epargne/Crédit Coopératif | Traiter et répondre aux questions courantes de gestion de comptes (ouverture, fermeture, frais de banque, commande de carte bancaire, rejet de prélèvement etc...)<br>Mettre à jour les données bancaires<br>Répondre aux questions spécifiques, apporter des solutions rapides | Traitement plus rapide des demandes | Ne reçoivent les majeurs protégés qu'en présence du mandataire |
| <b>CAF Partenaire</b>         | Adresse mail et numéro de téléphone d'un interlocuteur CAF Partenaire   |   | Réactivité interlocuteur (CAF 53)   |  |
| <b>MDA/MDPH</b>               | Référent du dossier sur la notification   | Evaluation de l'autonomie de la personne protégé<br>Gestion du dossier du majeur  |                                     | Mouvements du personnel  |
| <b>Pôle Emploi</b>            | Référent du dossier   |   |                                     |  |
| <b>CPAM</b>                   | des salariés non identifiés comme interlocuteur privilégié pour les services mandataires  |   |                                     |  |
| <b>Impôts</b>                 | Un contact  | Déclaration des revenus   |                                     |  |
| <b>Mutuelle</b>               | Un contact  | Aux services frais médicaux pour le suivi des remboursements de soins, choix de forfaits mutuelle   |                                     |  |
| <b>Assurance</b>              | Interlocuteur institutionnel ou lié au réseau du MJPM   |   |                                     | Ne reçoivent les majeurs protégés qu'en présence du mandataire |
| <b>Bailleurs sociaux</b>      | Travailleurs sociaux CESF (Conseillers en économie sociale familiale), interlocuteurs liés au réseau constitué par le MJPM  |   |                                     |  |
| <b>Hôpitaux, CCAS</b>         | Travailleurs sociaux CESF   |   |                                     |  |
| <b>Mairies</b>                | Elus chargés des affaires sociales dans les petites mairies en milieu rural   |   |                                     |  |
| <b>Commissariat de police</b> |   |   |                                     | Ne reçoivent les majeurs protégés qu'en présence du mandataire |

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

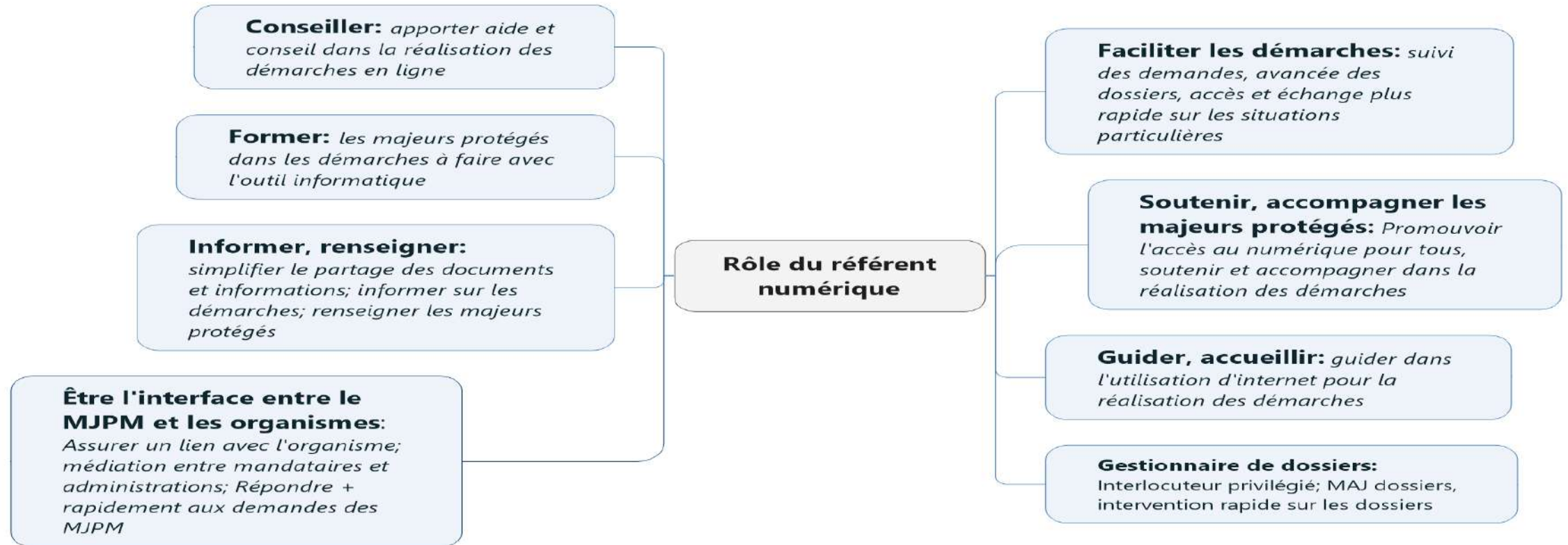


Source: Enquête MJPM Dématérialisation et RGPD- Exploitation CREA- Juin 2022

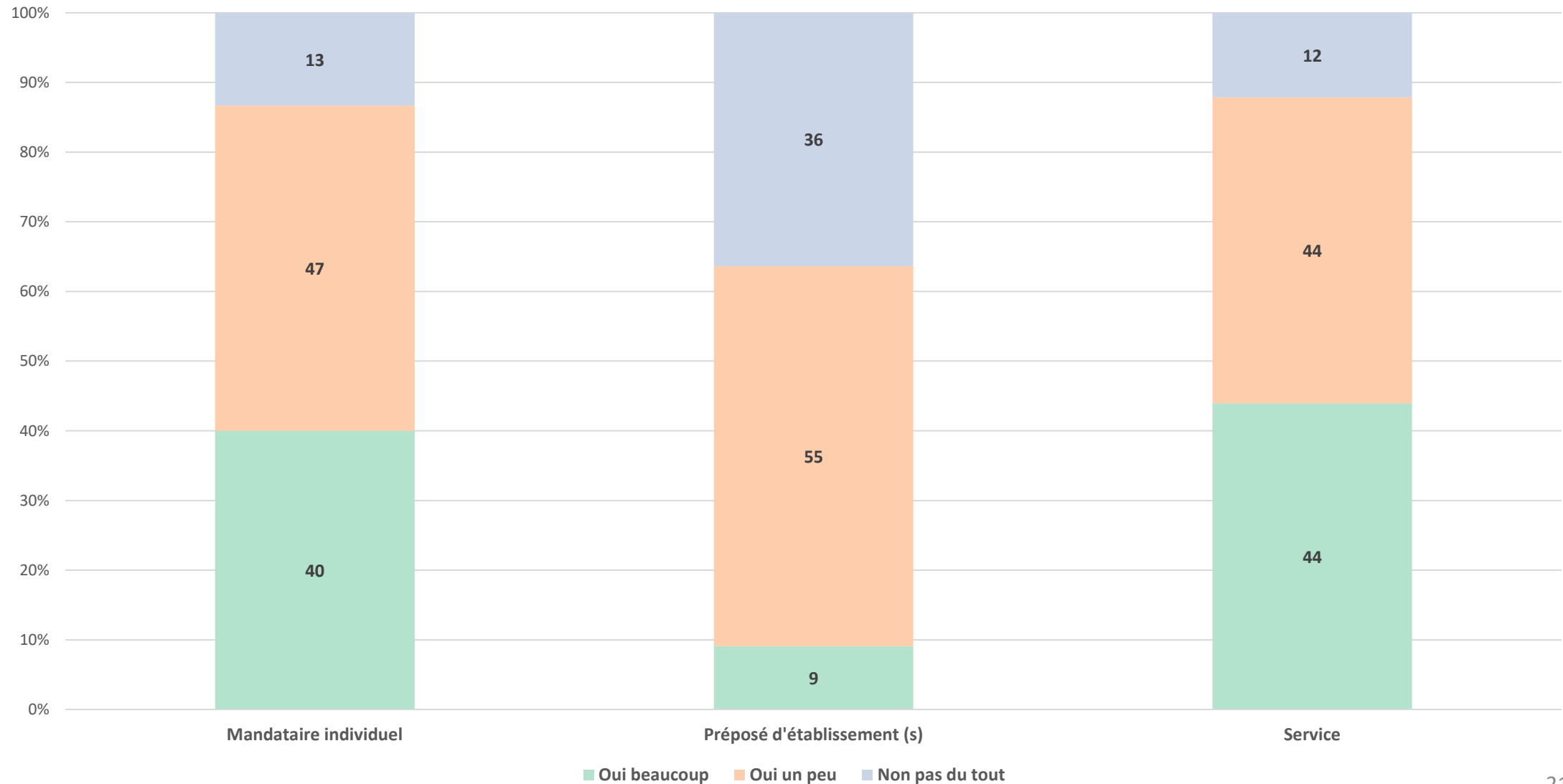
**Nature des besoins pour lesquels il faudrait un interlocuteur dédié, unique ou privilégié**

| <b>Organismes</b>                                  | <b>Être en lien avec l'interlocuteur</b>  | <b>Ouverture, Suivi des droits et des démarches</b>   | <b>Rupture des droits</b>  |
|--|---|---|--|
| <b>CAF</b>   | Pouvoir les joindre directement et obtenir des réponses aux questions et un traitement plus rapide<br><br>Existence ligne Partenaire mais difficile de les avoir, Echanger sur les dossiers                       | Pour expliquer les cas particuliers car « les cases ne correspondent pas »; Situations urgentes, demande d'aide financière; Prestations familiales et sociales<br><br>Répondre aux questions spécifiques sur certaines situations<br><br>Actualisation des droits : APL, RSA, AAH; Dossiers complexes, Ouverture des droits et suivi des dossiers; Demande d'informations, clôture de droit, dossiers bloqués | Etude des droits en cas de rupture<br><br>Avoir un interlocuteur permettrait de débloquent les dossiers (ressources bloquées)<br><br>Eviter les ruptures de droits qui viennent de questions non comprises |
| <b>CPAM</b>  | Avoir une ligne partenaire pour éviter de très longues attentes   | Invalidité, arrêt maladie lié à un accident de travail ou longue maladie, CSS, retraite<br><br>Suivi des dossiers pour les majeurs qui ne peuvent détenir un compte en ligne; Assurer une continuité dans le suivi des droits; Dossier d'aide à la complémentaire santé<br><br>Apporter des réponses sur certains paiements, droits et obtenir des documents plus facilement et plus rapidement               | Pensions d'invalidité,<br><br>Rétablir les droits interrompus (souvent induit du fait de procédures internes inopérantes); Ouverture et rupture de droits  |
| <b>Organismes de retraite : MSA, CARSAT, CICAS</b> | Avoir un n° dédié et un mail spécifique   | Pour gérer les dossiers plus facilement; Dossiers de retraite; Problème d'ouverture de droits CSS ou invalidité   |  |
| <b>Pôle Emploi/ Cap Emploi</b>                     |   | Déclaration mensuelle, inscription en ligne   |  |
| <b>Impôts</b>                                      |   | Paiement des amendes, Ouverture mesure et aide déclaration  |  |
| <b>Opérateurs de téléphonie</b>                    | Avoir un interlocuteur dans les agences locales pour le lien avec les majeurs ou leurs accompagnants; Avoir un interlocuteur car les démarches par téléphone sont très longues; Eviter le démarchage téléphonique | Blocage de ligne, prévention des grosses factures, prise d'abonnement; Pour souscription sans carte bancaire  |  |
| <b>Fournisseurs d'énergie</b>                      | Avoir un interlocuteur car les démarches par téléphone sont très longues; Eviter le démarchage  |   |  |
| <b>Préfecture</b>                                  | Pas d'interlocuteur car tout est dématérialisé or besoin d'interlocuteur  | Démarches liées aux papiers du véhicule<br><br>Titre de séjours, renouvellement carte grise, gestion de dossier complexe (perte des papiers, véhicule absent...)  |  |
| <b>ANTS</b>  | Débloquent des démarches administratives  |   |  |
| <b>MDPH/MDA</b>                                    |   | Suivi des demandes, questions   |  |

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

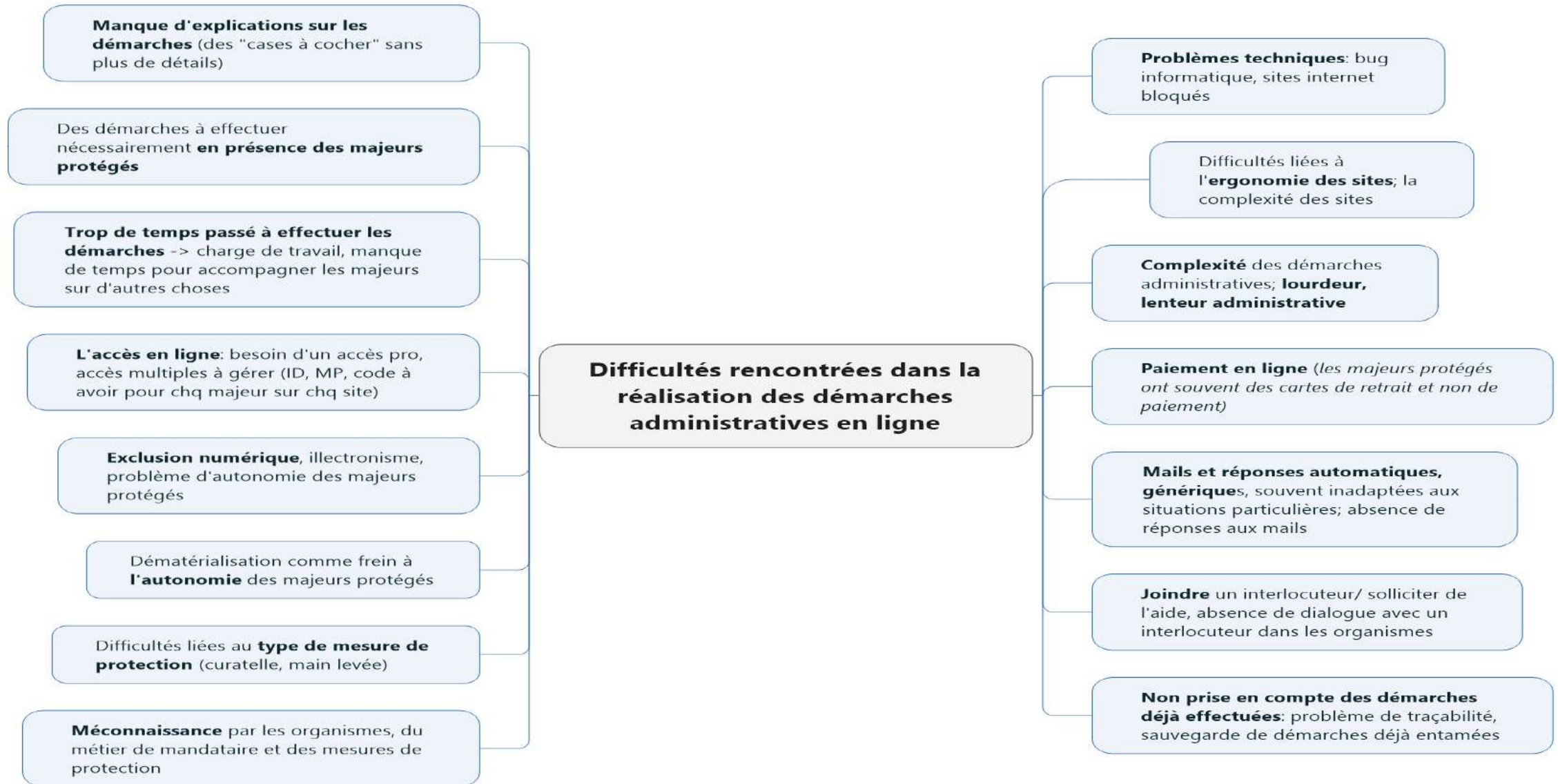


# Pour la réalisation des démarches administratives en ligne, rencontrez-vous des difficultés ?

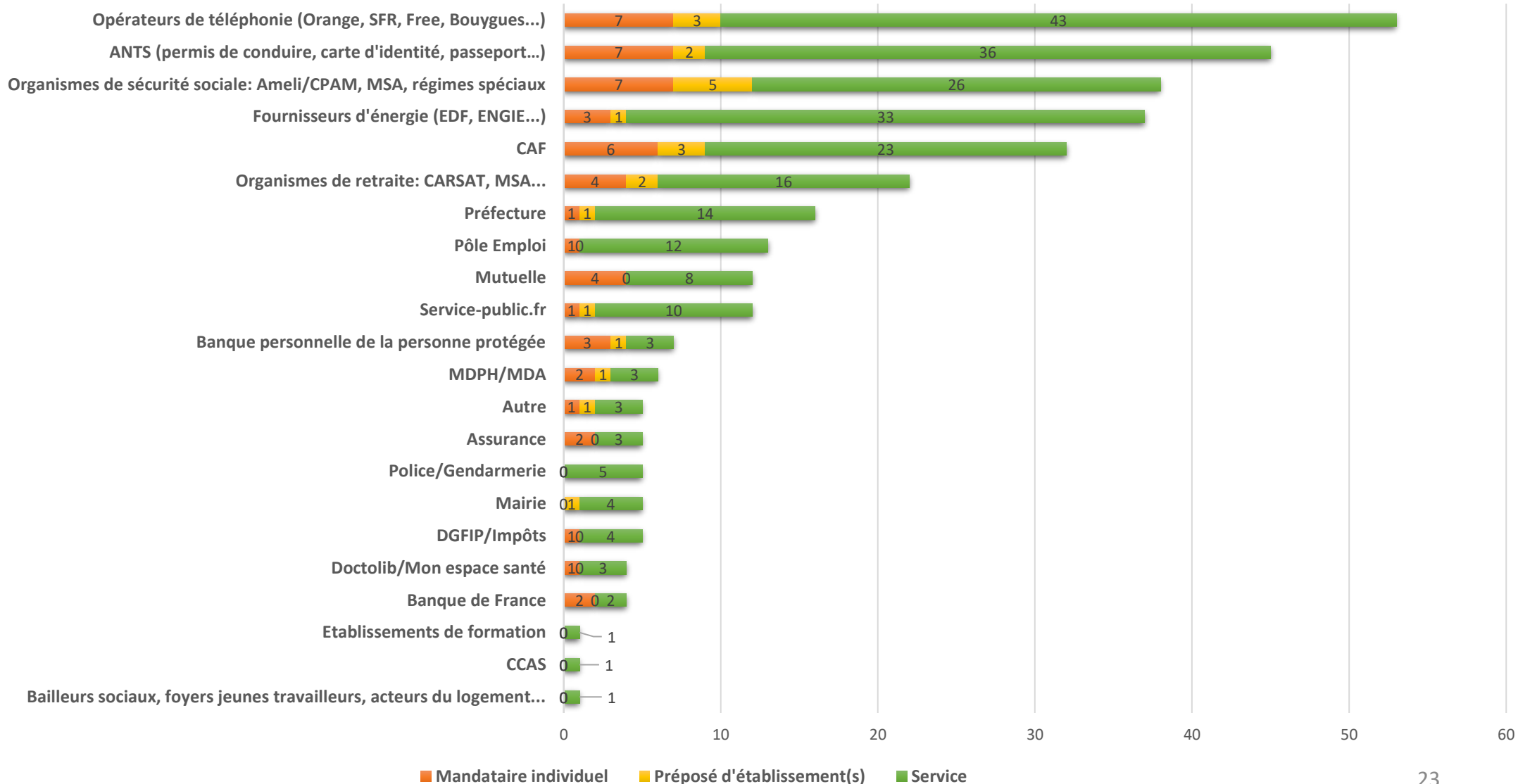


Source: Enquête MJPM Dématérialisation et RGPD- Exploitation CREA- Juin 2022

## Si oui, pouvez-vous préciser ces difficultés ?

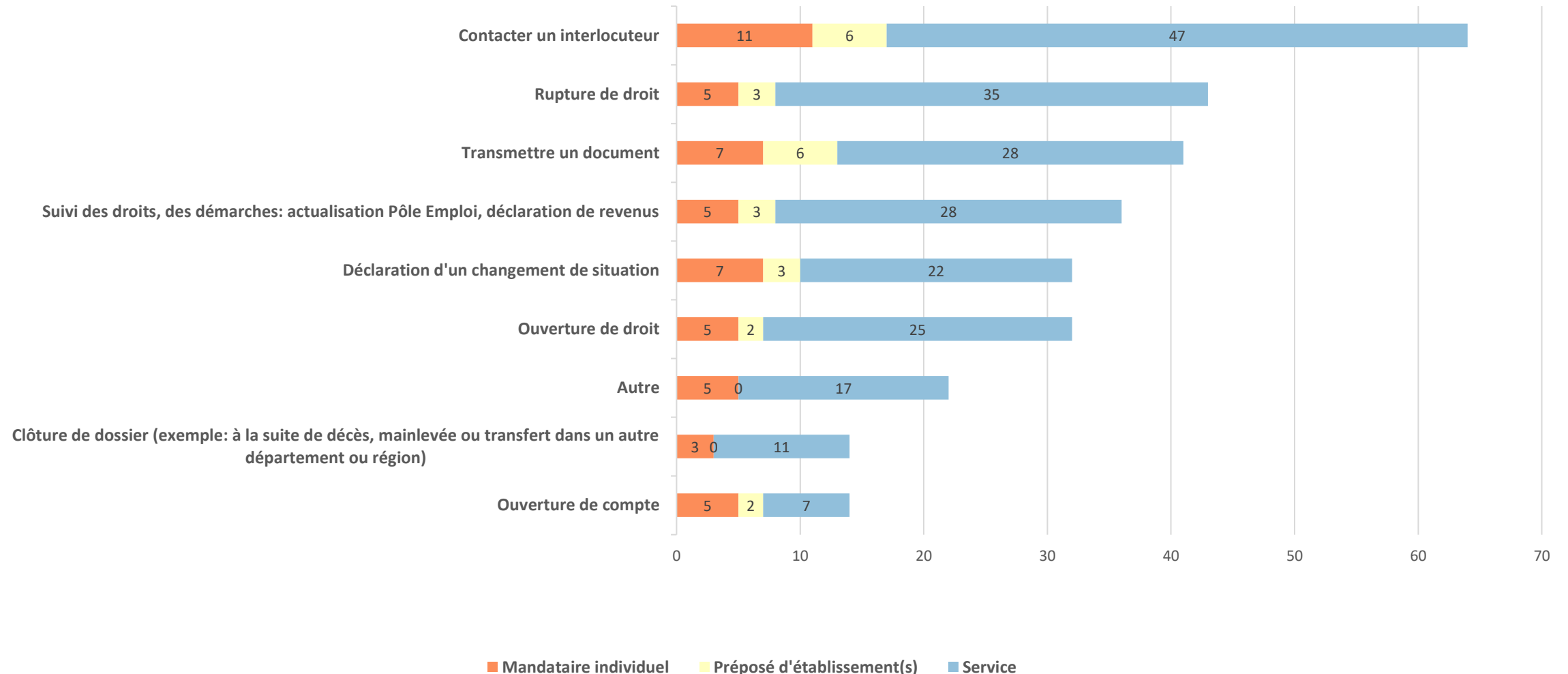


# Si oui, auprès de quels organismes/administrations rencontrez-vous le plus de difficultés ?



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

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





# Synthèse à mi-parcours

Principaux organismes dématérialisés auprès desquels les majeurs protégés sont accompagnés:

Organismes de sécurité sociale, DGFIP/Impôts, CAF, Organismes de retraite (CARSAT, MSA), Opérateurs de téléphonie, Mutuelle, ANTS, MDPH/MDA, Fournisseurs d'Énergie, Banque personnelle de la personne protégée

Pour quels besoins spécifiques d'accompagnement ? Suivi des droits, Ouverture de droits, Déclaration de changement de situation, Transmettre des documents, Contacter un interlocuteur, Ouverture de compte, Rupture de droit

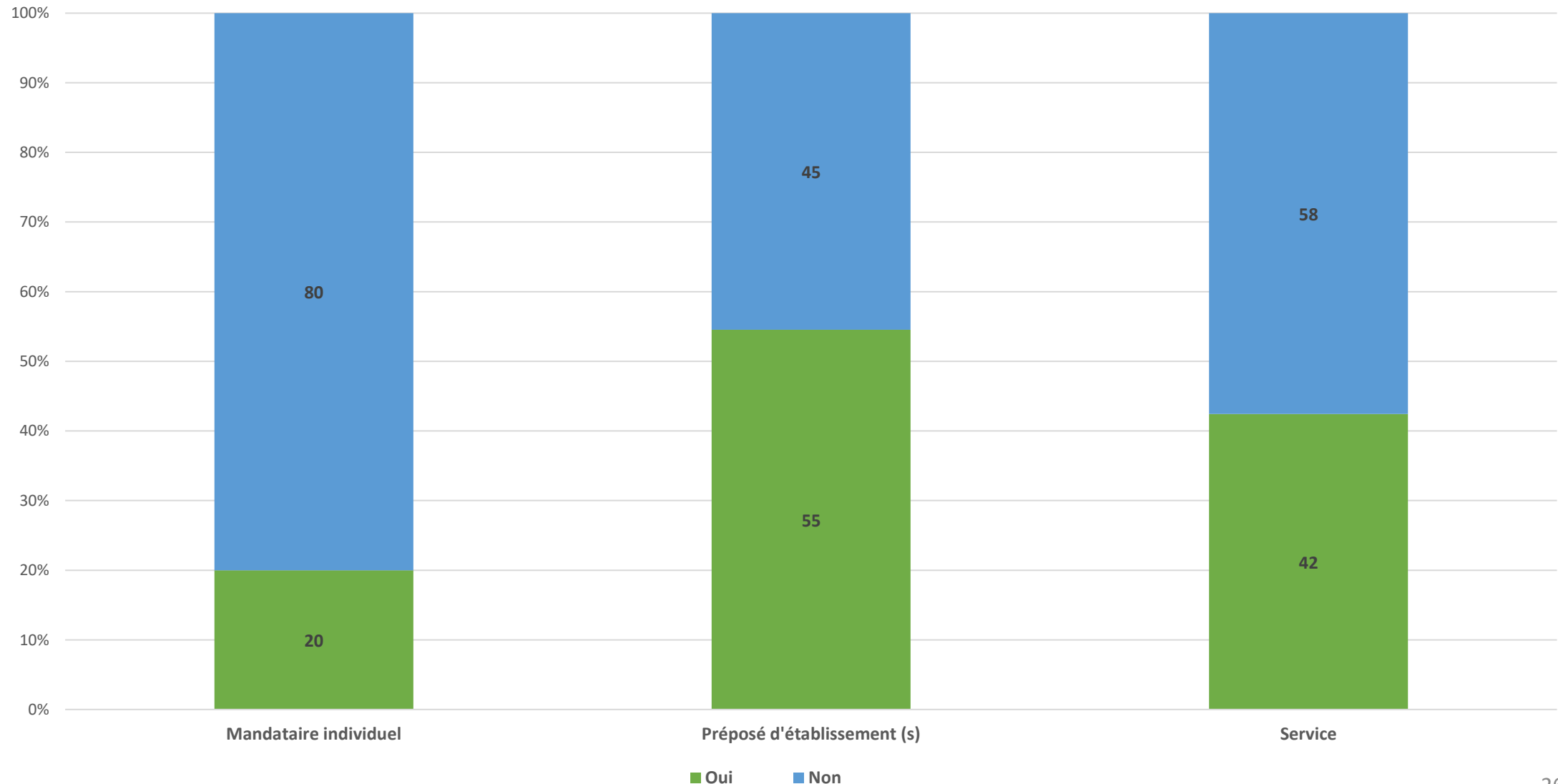
**Organismes avec un interlocuteur identifié:** Banque personnelle de la personne protégée; **MDPH/MDA**; **CAF**; Mutuelle; Assurance; CCAS; **Organisme de sécurité sociale**; Bailleurs sociaux; **Pôle Emploi**

**Organismes en particulier où il faudrait un interlocuteur identifié:** **CAF**; **Organismes de sécurité sociale** et de retraite; Opérateurs de téléphonie; Fournisseurs d'énergie et d'eau; DGFIP/Impôts; ANTS; **Pôle Emploi**; Mutuelle; Préfecture; **MDPH/MDA**

**Organismes auprès desquels vous rencontrez le plus de difficultés:** Opérateurs de téléphonie, ANTS, Organismes de sécurité sociale, Fournisseurs d'énergie, CAF, Organismes de retraite (CARSAT, MSA), Préfecture, Pôle Emploi

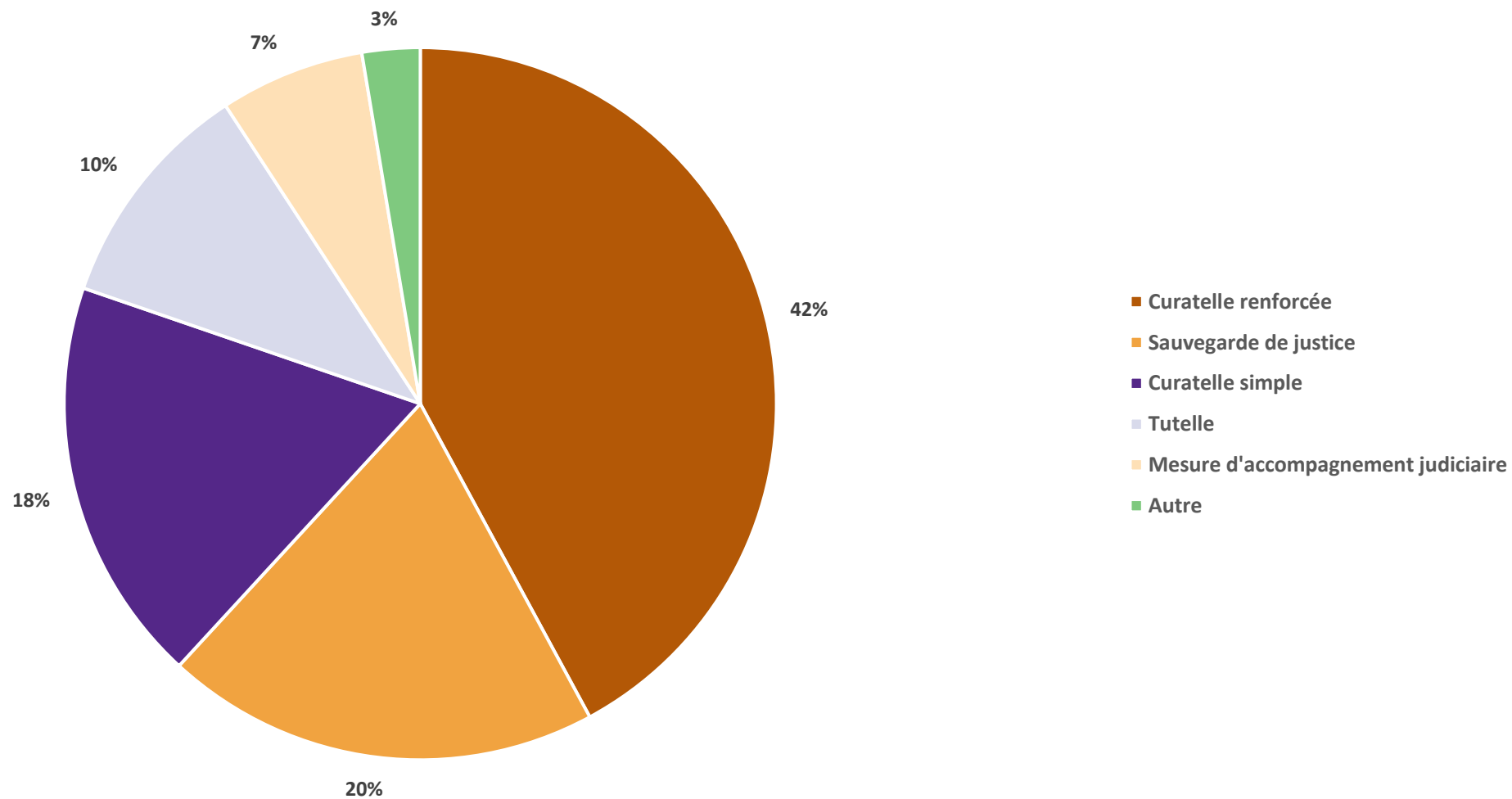
**Pour quelles démarches ?** Contacter un interlocuteur, Rupture de droit, Transmettre un doc, Déclaration d'un changement de situation, Ouverture de droit

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

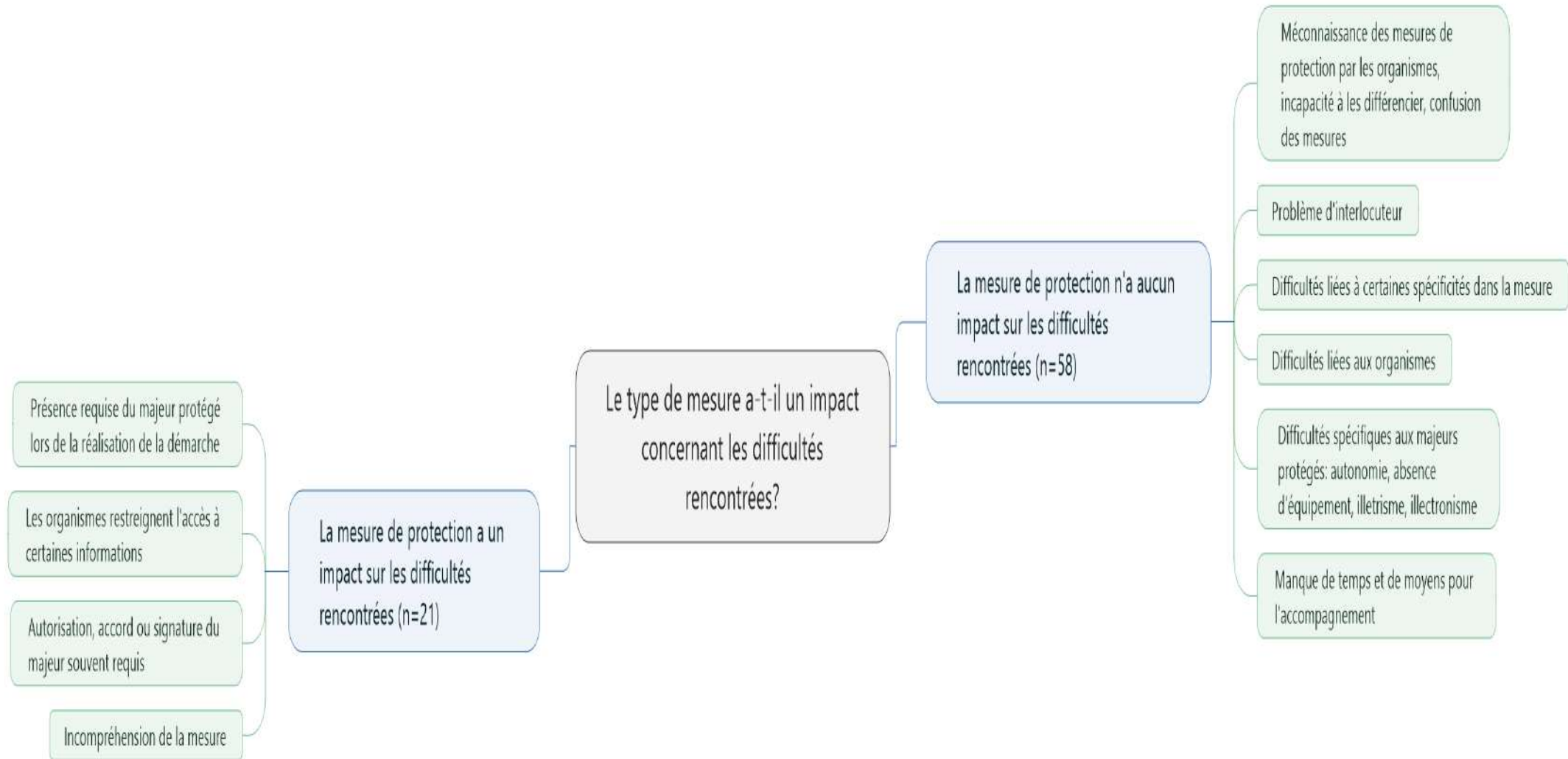


Source: Enquête MJPM Dématérialisation et RGPD- Exploitation CREA- Juin 2022

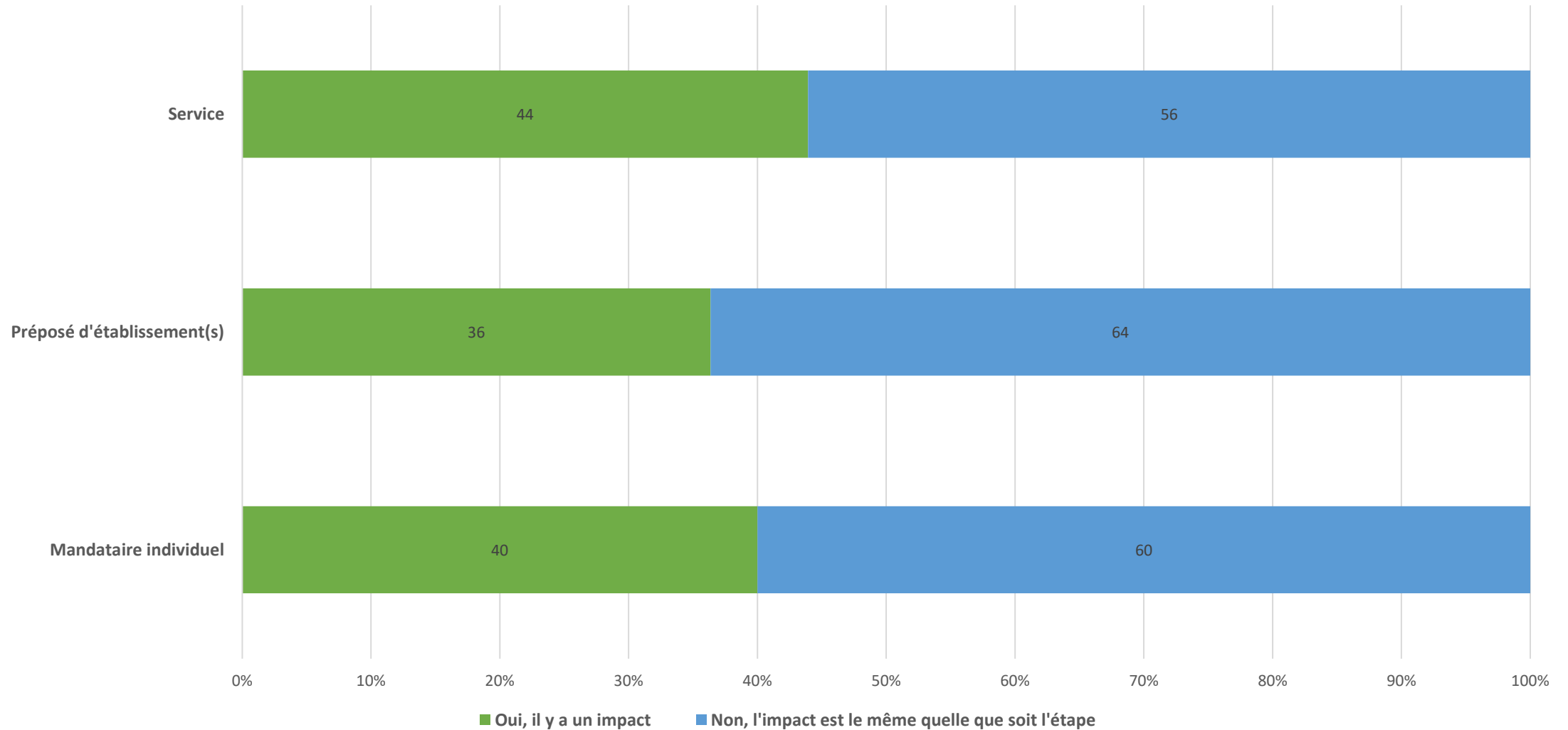
## Si oui, pour quel(s) type(s) de mesure rencontrez-vous le plus de difficultés avec la dématérialisation des démarches administratives ?



# Pourquoi ?



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



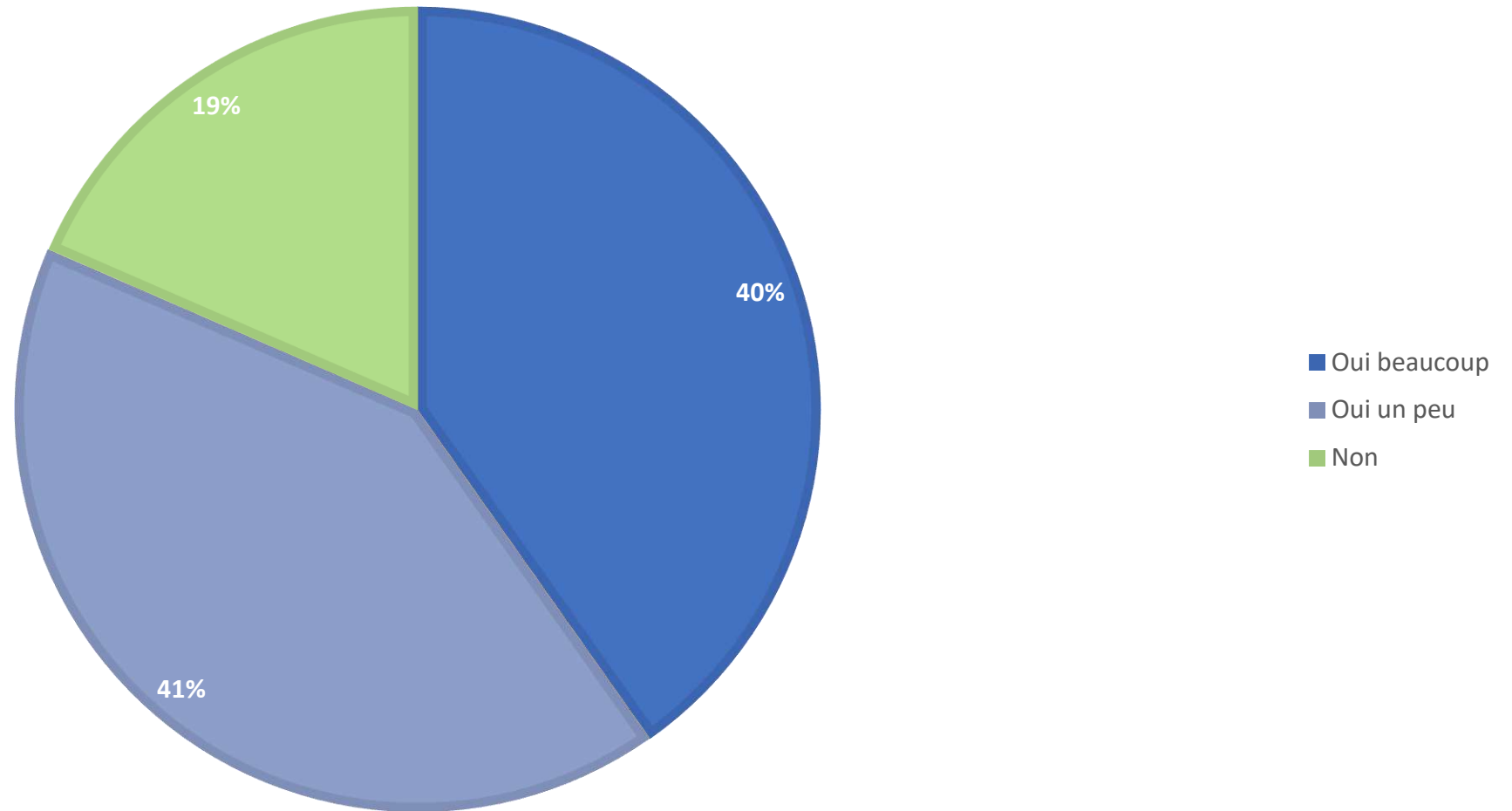
Source: Enquête MJPM Dématérialisation et RGPD- Exploitation CREA- Juin 2022

## *Si oui (il y a un impact), lors de quelle étape rencontrez-vous le plus de difficultés avec la dématérialisation des démarches administratives ?*

- Parmi les 42% de répondants ayant répondu : « oui, il y a un impact », un peu plus d'1/3 estiment que les étapes suivantes sont les plus difficiles : Fin de mesure (décès), Transfert de la mesure vers la famille, Suivi de la mesure, Ouverture de mesure

| <b>Etape de la mesure</b>                          | <b>Rang 5 et 6</b> |
|--|--------------------|
| Fin de mesure (décès)                              | 14                 |
| Transfert de la mesure vers la famille             | 14                 |
| Suivi de la mesure                                 | 14                 |
| Ouverture de mesure                                | 14                 |
| Fin de mesure (mainlevée, dessaisissement)         | 10                 |
| Transfert de la mesure vers un autre professionnel | 8                  |

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



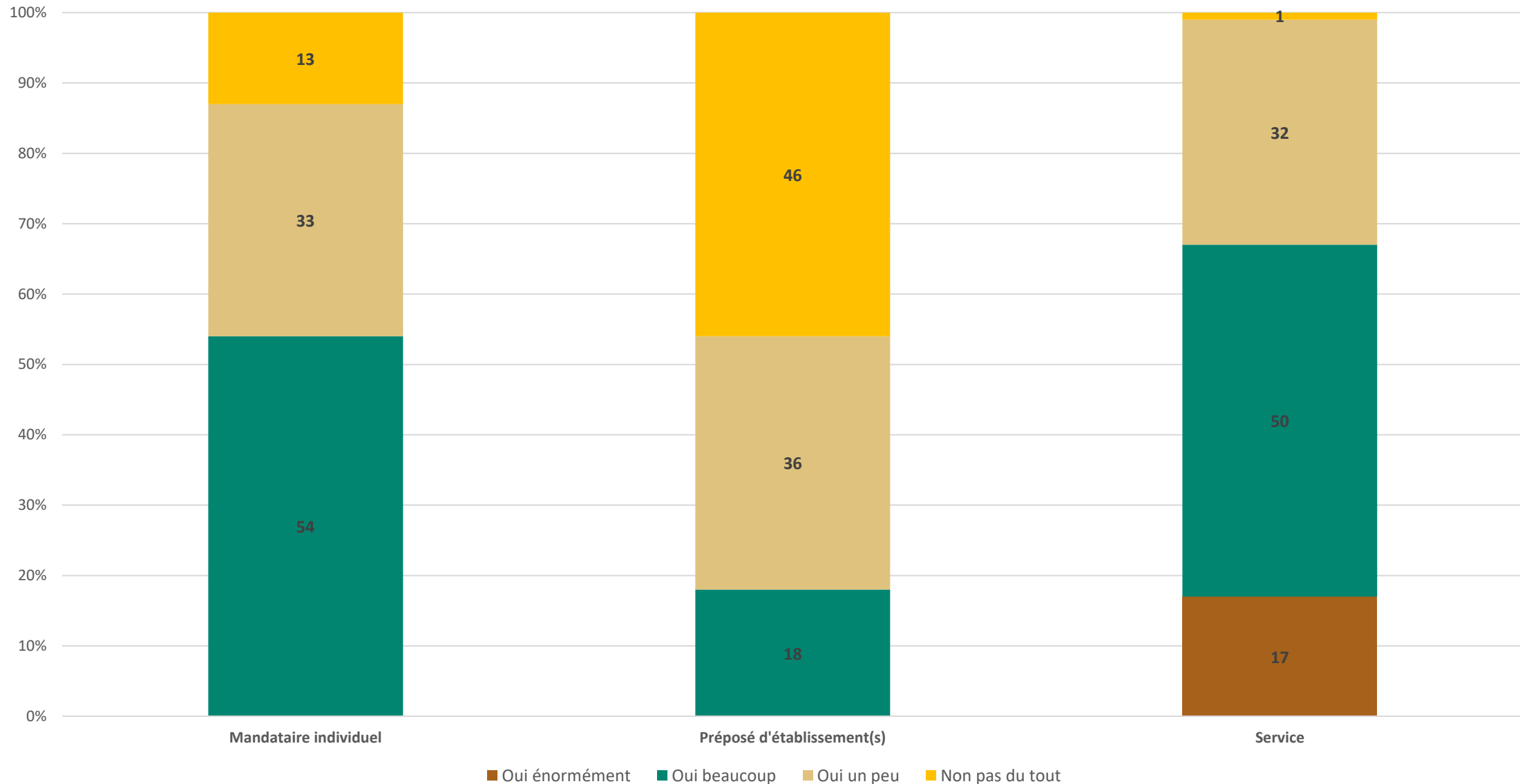
Source: Enquête MJPM Dématérialisation et RGPD- Exploitation CREA- Juin 2022

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



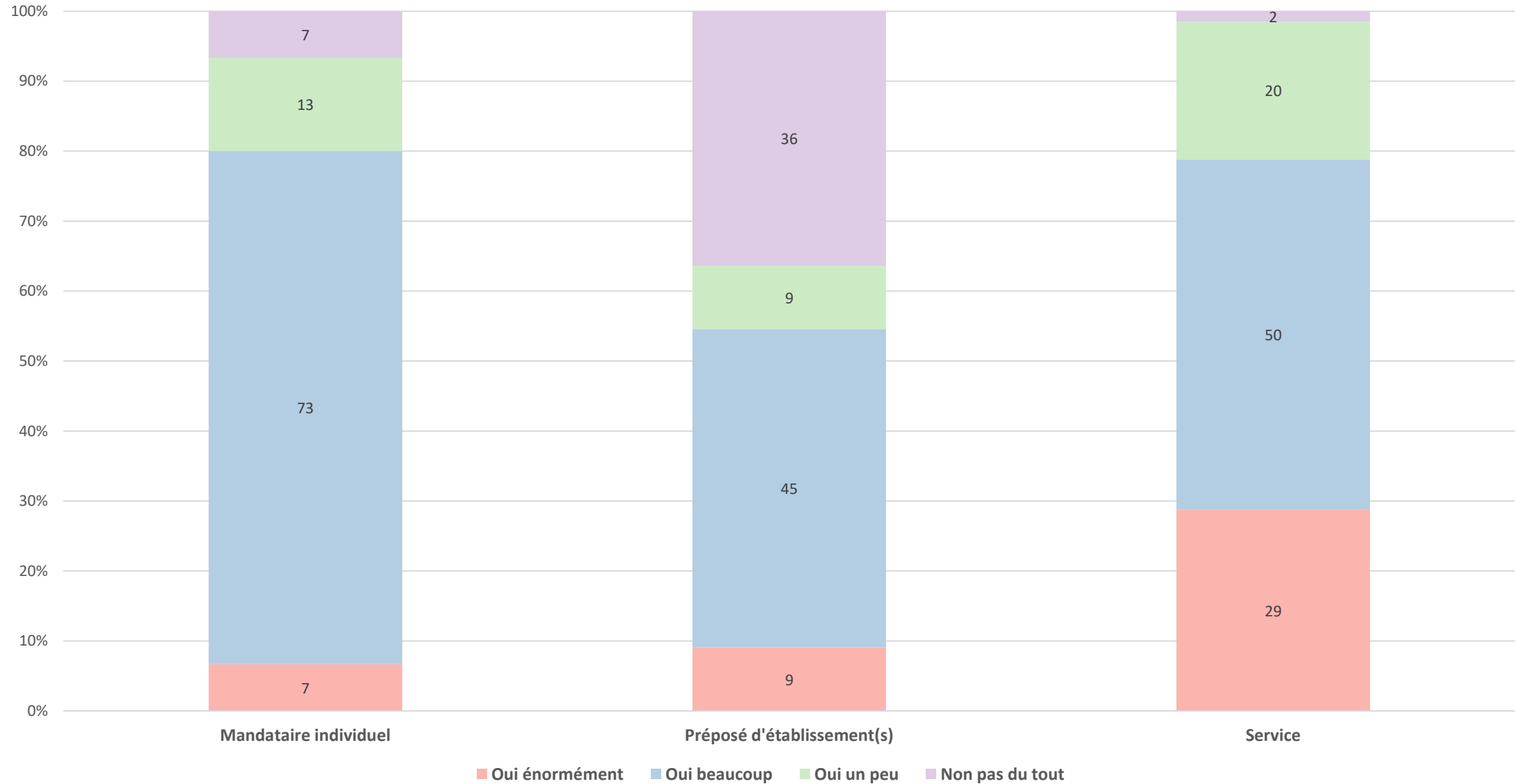


# Constatez-vous une augmentation de votre charge de travail liée à la dématérialisation des démarches administratives ?



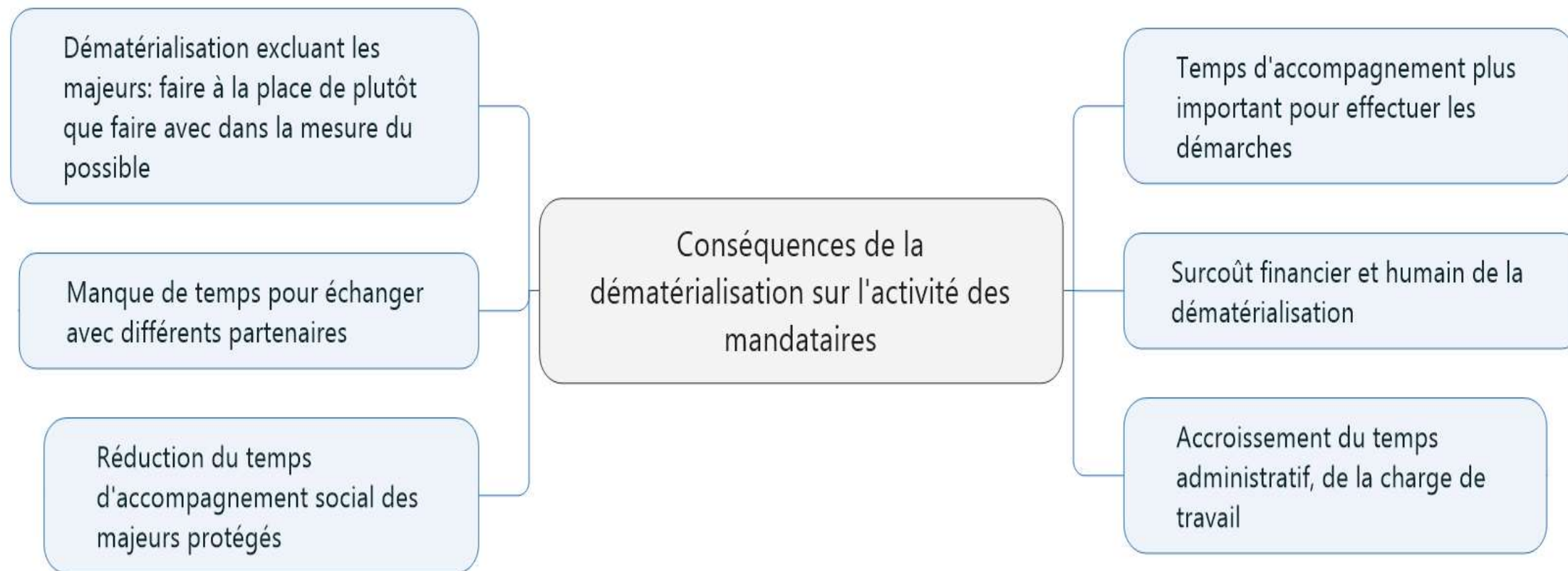
Source: Enquête MJPM Dématérialisation et RGPD- Exploitation CREAI- Juin 2022

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

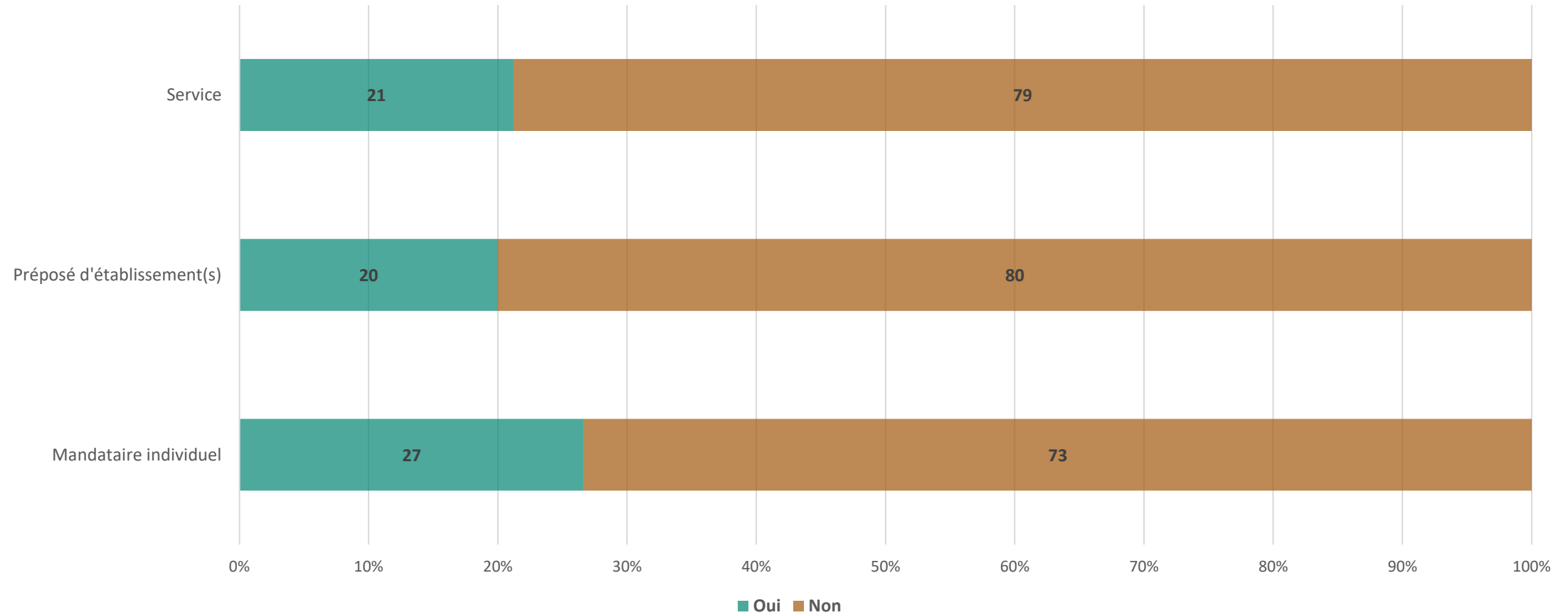


Source: Enquête MJPM Dématérialisation et RGPD- Exploitation CREAI- Juin 2022

*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...) ?*



# 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 ?

| Leviers vis-à-vis des organismes   | Leviers mis en place ou à mettre en place dans leur fonctionnement interne  |
|--|---|
| <p>« Avoir le choix de pouvoir continuer des démarches physiques », Service, Loire-Atlantique</p> <p>« Insister auprès des organismes pour que les majeurs protégés obtiennent les formulaires souhaités et ainsi qu'ils puissent commencer à les compléter avant de nous les remettre », Service, Maine-et-Loire</p> <p>« Utilisation de <b>France Connect</b> », Service, Vendée</p> <p>« <b>Le site des impôts</b> est très bien fait avec l'ensemble des documents consultables et téléchargeable en ligne et de façon simple. Une messagerie très efficace et lorsque le site n'est pas suffisant pour résoudre des difficultés, on peut leur envoyer un mail de façon traditionnelle et d'une façon générale on a un interlocuteur dans les 24 heures. Bravo aux Impôts ! », Mandataire individuel, Loire-Atlantique</p> | <p>« Devis réalisé auprès de notre gestionnaire du <b>logiciel</b>. Les finances de l'établissement ne permettent pas de prendre en charge toutes nos demandes », Préposé d'établissement(s), Sarthe</p> <p>« Notre <b>logiciel métier</b> a permis de créer en automatique un mail usager qui permet quand ce lien est activé avec certaines administrations de recevoir en automatique les documents. », Service, Maine-et-Loire</p> <p>« <b>Avoir un téléphone portable par mandataire</b>, pas encore mis en place dans notre service », Service, Mayenne</p> <p>« <b>Adaptation des logiciels métiers</b> (création des adresses mails par usagers, coffre-fort pour sécuriser les mots de passe...) », Service, Mayenne</p> |

# Que retenir de la section: MJPM et Dématérialisation ?

## Organismes et démarches dématérialisés

Organismes dématérialisés:  
Org. de sécurité sociale,  
DGFIP/Impôts, CAF, Org. de  
retraite, Opérateurs de tél,  
Mutuelle, ANTS, MDPH/MDA,  
Fournisseurs d'énergie,  
Banque, Assurance

Besoins/démarches: Suivi  
des droits, Ouverture de  
droit, Déclaration d'un  
changement de situation,  
transmettre des docs.,  
contacter un  
interlocuteur, ...

## Interlocuteur et rôle dans les organismes

Organismes avec interlocuteur  
identifié: banque, MDPH/MDA, CAF,  
Mutuelle, Assurance, CCAS, CPAM,  
Bailleurs sociaux, Pôle Emploi

Rôle interlocuteur identifié:  
gestionnaire du dossier, expertise  
majeurs protégés, Conseil, Info,  
Ouverture, suivi de dossiers,  
réactivité

Organismes sans interlocuteur: CAF,  
Org de sécurité sociale, de retraite,  
Opérateurs de tél, Eau/Energie,  
DGFIP, ANTS, Pôle Emploi...  
Pour quels besoins? Ouverture, suivi,  
rupture des droits; être en lien

Rôle du référent numérique:  
Faciliter démarches,  
accompagner, interface MJPM et  
organismes...

## Difficultés rencontrées dans la réalisation en ligne des démarches administratives

85% de MJPM rencontrent  
des difficultés avec la  
dématérialisation

Après des opérateurs de tél,  
ANTS, Org. de sécurité sociale,  
Eau/Energie, CAF, org. de  
retraite, Préfecture, Pôle  
Emploi

Pour les démarches: Contacter un  
interlocuteur, rupture de droit,  
transmettre un doc, suivi des  
droits,...

Pour les mesures Curatelle  
renforcée même si l'impact est  
le même quelle que soit l'étape  
de la mesure

## Effets de la dématérialisation sur le travail des MJPM/Leviers et actions

91% de MJPM constatent une  
augmentation de leur charge de  
travail

La dématérialisation a des  
conséquences importantes sur  
leur activité selon 93% de MJPM

Conséquences: surcoût humain et  
financier, charge de travail,  
réduction du temps  
d'accompagnement social au  
détriment de l'administratif

Leviers externes:  
interlocuteurs dans les  
organismes, France Connect,  
démarches physiques  
Leviers internes: logiciel  
métier, matériel de travail

# Ressources numériques sur votre territoire

Conseillers numériques France Services

Médiateur départemental

Hub territorial

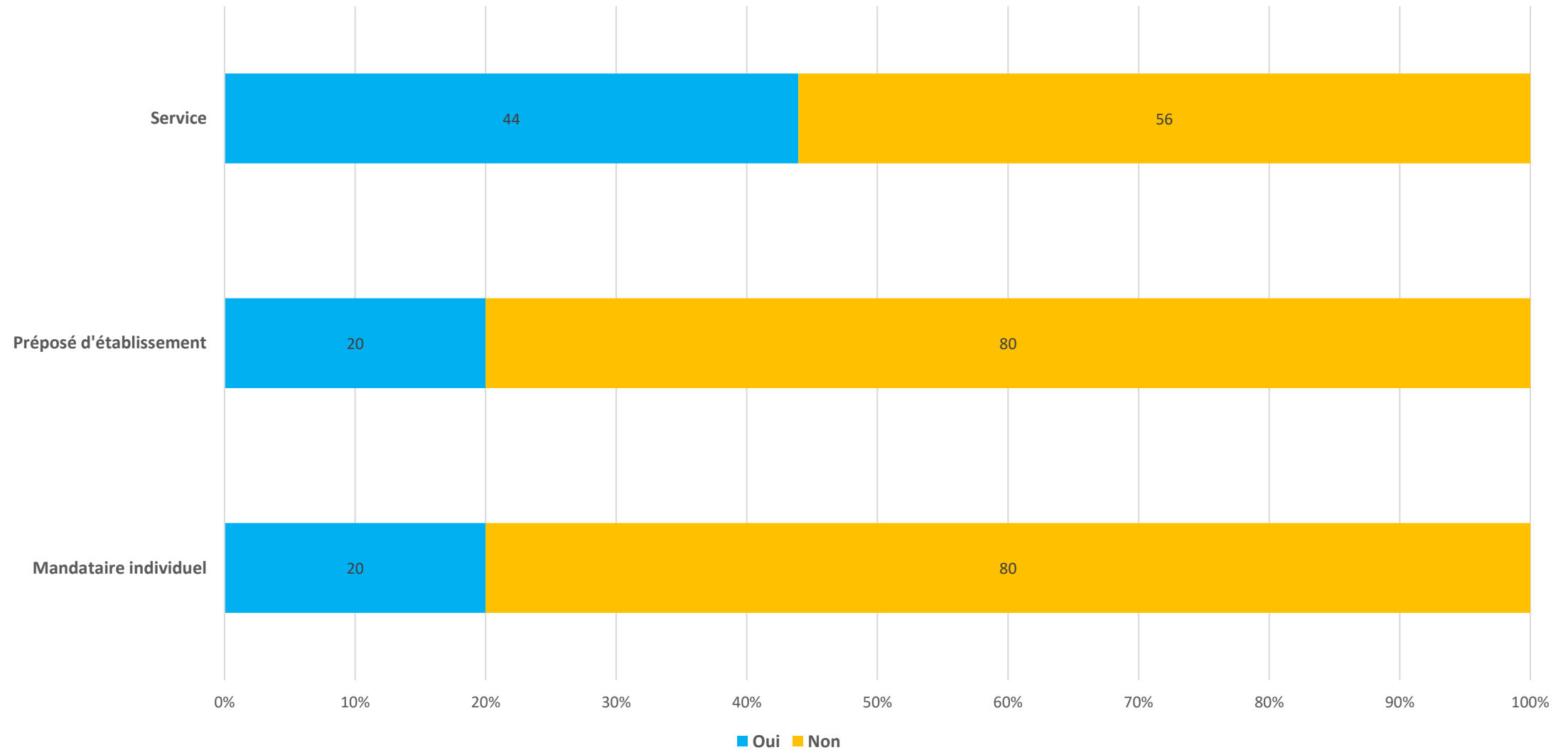
Connaissance de la ressource

Recours à la ressource

Soutien de la ressource

Canal de connaissance de la ressource

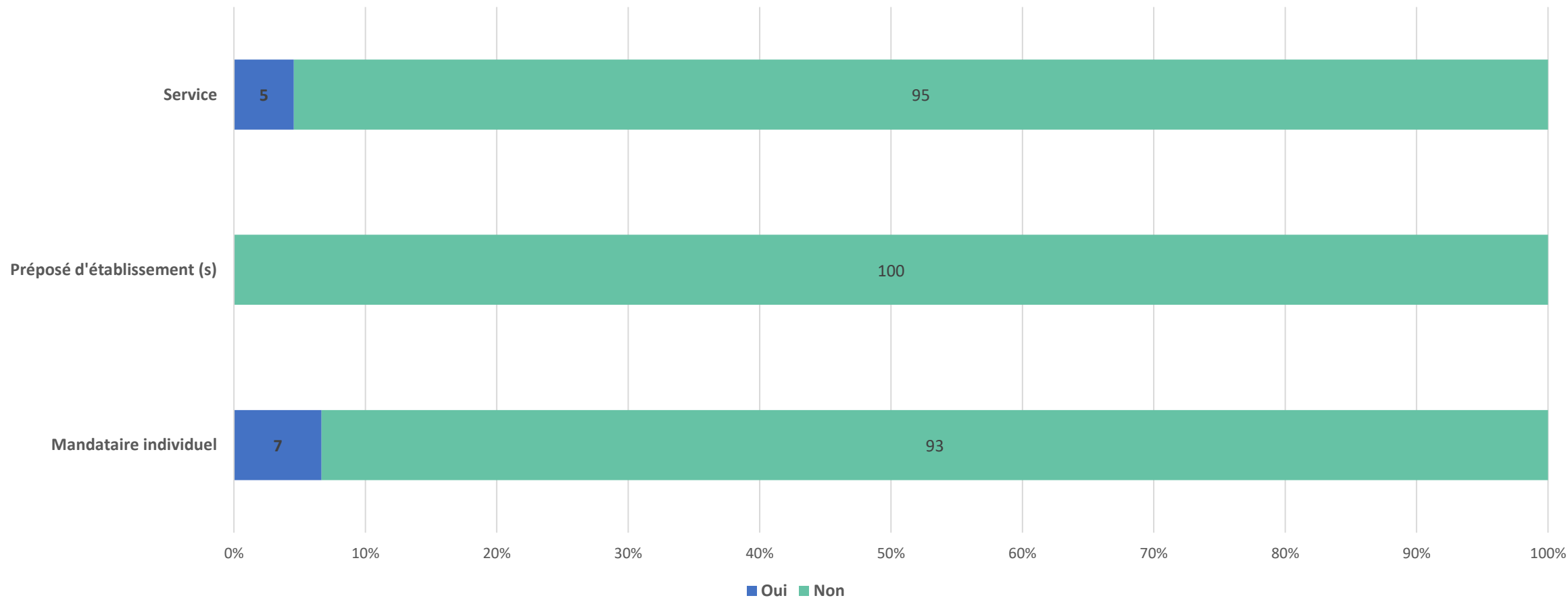
# Connaissez-vous cette ressource : les conseillers numériques France Services ?



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

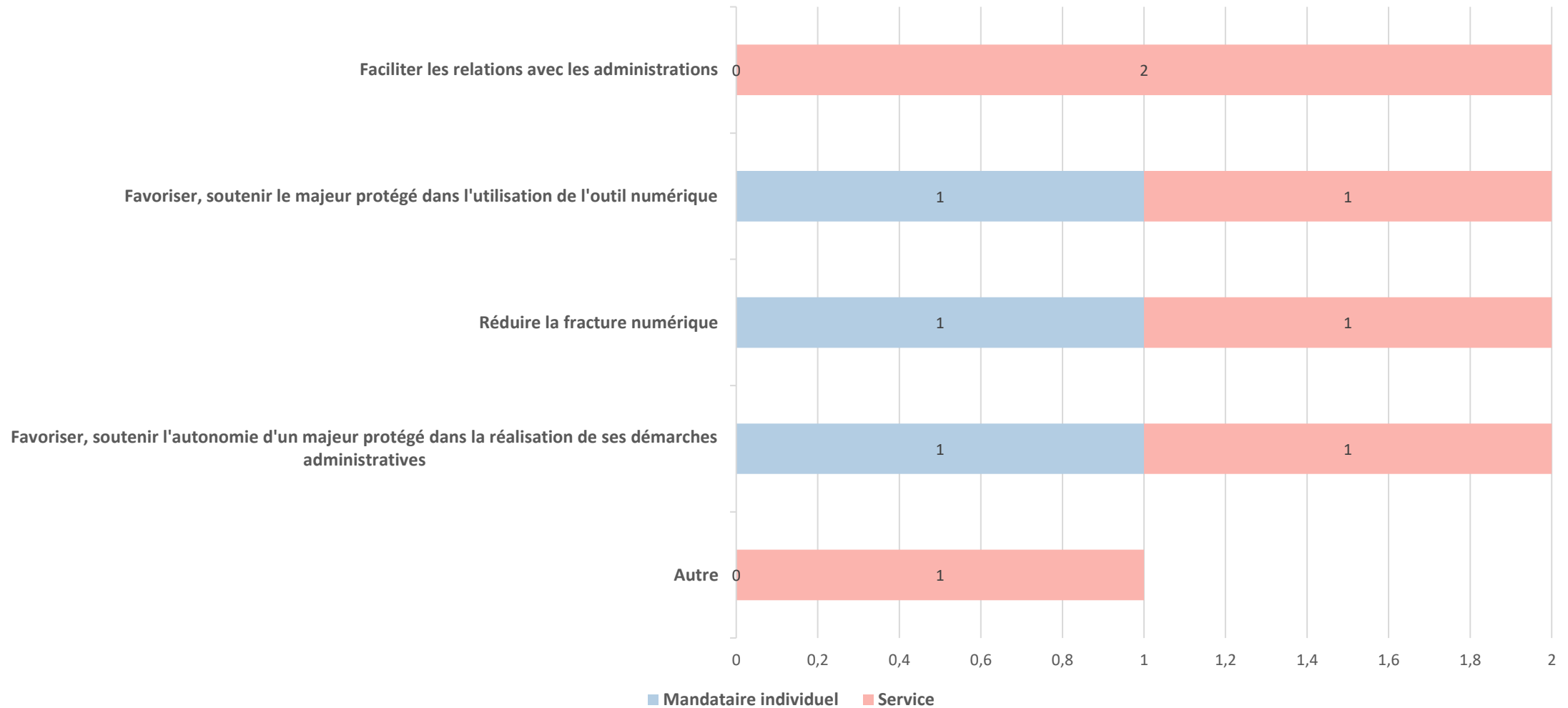


# Avez-vous déjà eu recours aux conseillers numériques France Services ?

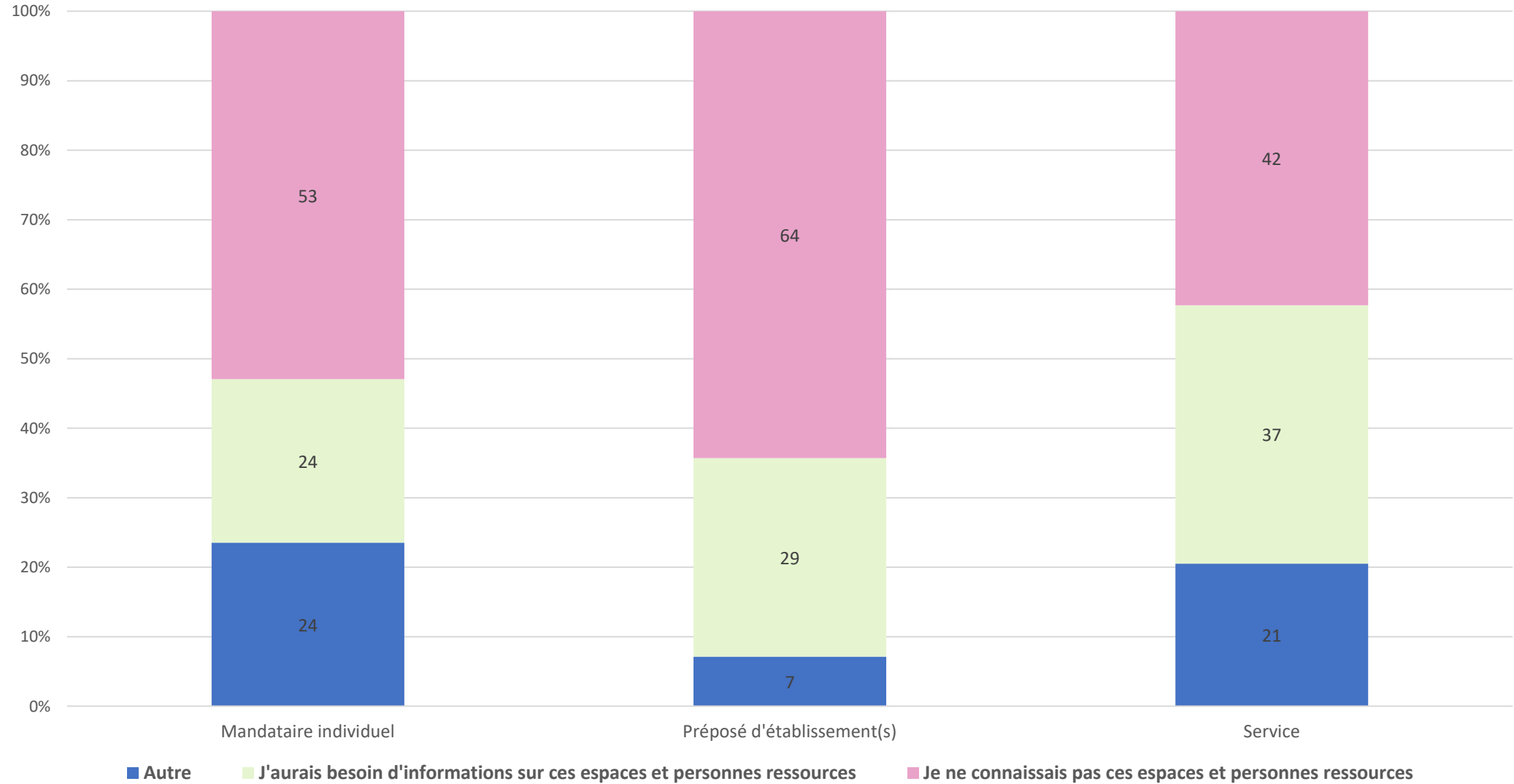


Source: Enquête MJPM Dématérialisation et RGPD- Exploitation CREA- Juin 2022

## Si oui, pour quels besoins avez-vous sollicité ces acteurs ?



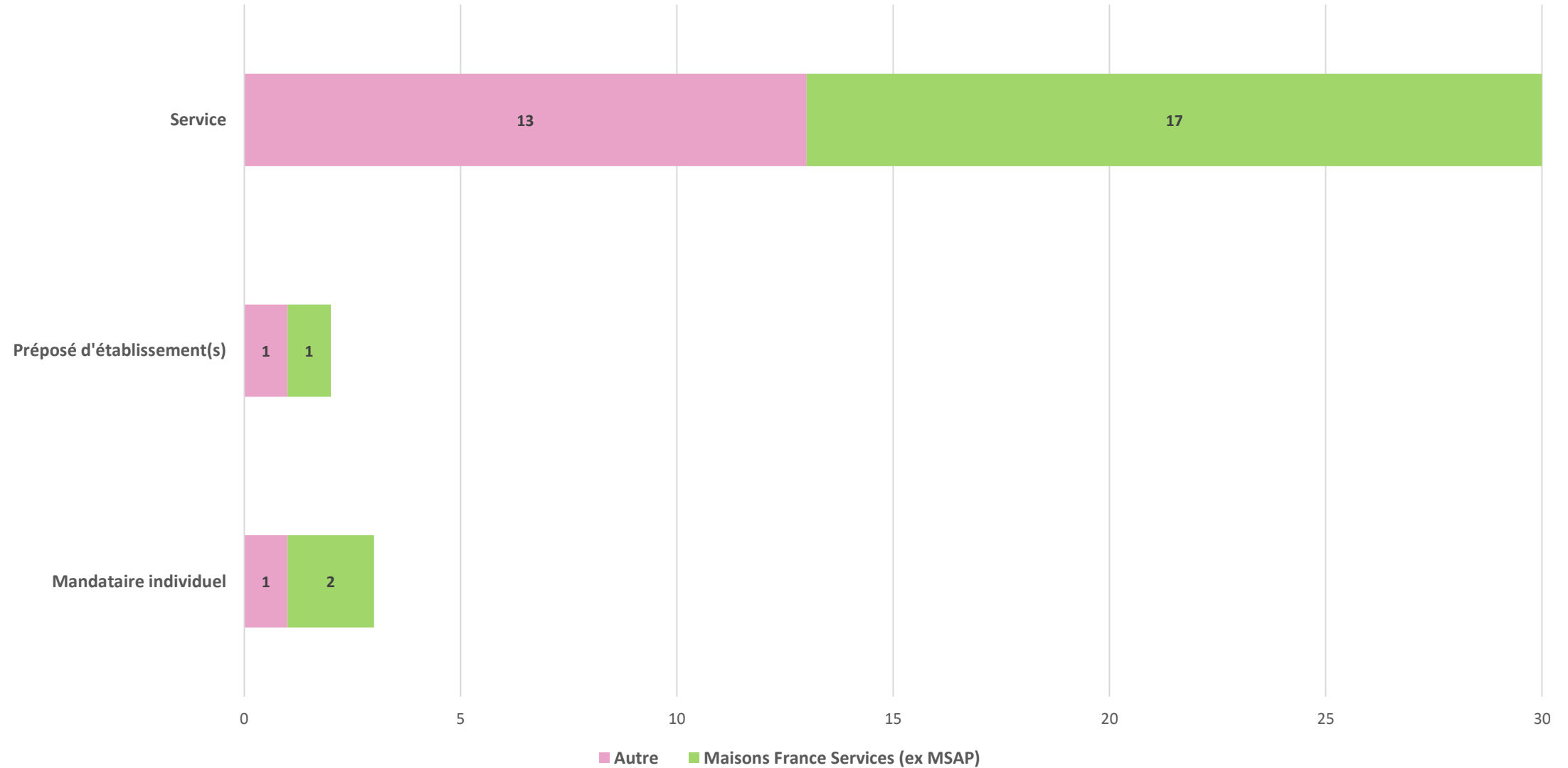
## Si non, pourquoi ?



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

| Autres motifs de non-recours aux conseillers numériques   | Quelques illustrations   |
|---|--|
| <b>Absence de la ressource sur le territoire</b>  | « <i>Il n'y en a <b>pas sur mon secteur</b> : ni Cholet ni SEVREMOINE</i> », Service, 49<br>« <i>Pas suffisamment développé, difficulté de déplacement des majeurs, absence d'outils numérique chez les majeurs</i> », Service, 85   |
| <b>Un service de plus: les conseillers numériques ne peuvent aider, intervenir dans les missions des MJPM</b> | « <i>Encore de nouveaux services à solliciter. Multiplication des conseillers ou référents et autres et cela ne fonctionne pas vraiment. Pas le temps car croule sous le travail</i> », Service, 49  |
| <b>Quid de la formation des conseillers numériques</b>  | « <i>Les conseillers numériques France Services sont-ils formés à accueillir les personnes bénéficiant d'une mesure de protection ? Il faut noter que régulièrement les personnes protégées s'opposent à des refus ou difficultés lorsqu'elles réalisent des démarches en autonomie dès lors qu'elles indiquent bénéficier d'une mesure de protection</i> », Service, 53 |
| <b>Ne concerne pas les mandataires/Les majeurs protégés doivent les contacter eux-mêmes</b>                   | « <i>Il faut que ça soit la personne elle-même qui les contacte</i> », Service, 53<br>« <i>Ce sont les majeurs protégés qui vont les rencontrer en cas de besoin</i> », Service, 85  |
| <b>Pas eu l'opportunité ou le temps de les solliciter</b>   | « <i>Je n'ai pas eu l'occasion d'orienter les personnes protégées vers ce dispositif</i> », Préposé d'établissement(s), 72<br>« <i>Je n'ai pas le <b>temps</b> d'y recourir.</i> », Mandataire individuel, 44  |

# Par quel canal, avez-vous eu connaissance des conseillers numériques ?



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

# Le soutien des conseillers numériques a-t-il permis de résoudre vos difficultés dans la réalisation des démarches administratives en ligne ?

- *Si oui, pouvez-vous donner quelques exemples ?*
- 100% Non
- Pour rappel, 4% des mandataires ont répondu avoir eu recours aux conseillers numériques
- Ils estiment que le soutien de ces derniers n'a pas permis de résoudre leurs difficultés dans la réalisation des démarches administratives en ligne.

- *Si non, pourquoi ?*

« Les accès pour les démarches passent par une boîte mail au nom du majeur et sur un logiciel interne au service », Service, 53

« Interlocuteur pas aimable et pas patient », Service, 85

« Situation particulière », Service, 44

« Le - les conseillers concernés ne connaissaient pas le dispositif sollicité : = il a fallu reprendre les dossiers traités. », Mandataire individuel, 44

**France Services**, dispositif de l'Etat, regroupant un réseau de structures labellisées

### **Missions des conseillers numériques:**

Accompagnement individuel à la réalisation de démarches administratives notamment auprès de 9 administrations: DGFiP, Pôle Emploi, CAF, CPAM, CNAV, MSA, La Poste, Ministères de l'Intérieur et de la Justice

Accompagnement vers l'autonomie numérique: utilisation d'un service numérique

Proposent des ateliers collectifs

**Quelques chiffres clés du dispositif au 27/09/2022:** 2937 guichets uniques, 4000 conseillers numériques, 801087 accompagnements réalisés

### **En quoi peuvent-ils constituer une ressource pour les MJPM?**

A travers les accompagnements tels que la réalisation des démarches en ligne, la prise en main de l'outil numérique

**Pour retrouver un conseiller numérique près de chez soi dans le dispositif France Services:** [cllic](#)

### **Autres lieux de médiation numérique:**

*En Loire-Atlantique, Le coup de main numérique*, en Loire-Atlantique, association qui a pour objet de « *lutter contre l'illectronisme et accompagner à la transition numérique tout citoyen* »: <https://le-coup-de-main-numerique.org/>

*En Maine-et-Loire, Anjou Numérique* propose une cartographie des acteurs de l'accompagnement numérique: [anjou numérique carte](#)

# Les conseillers numériques France Services

## Les accompagnements proposés



Trouver un emploi ou une formation



Utiliser les opportunités du numérique



Échanger avec mes proches



Réaliser mes démarches en ligne



Découvrir les opportunités



Accompagner mon enfant



Prendre en main l'outil numérique



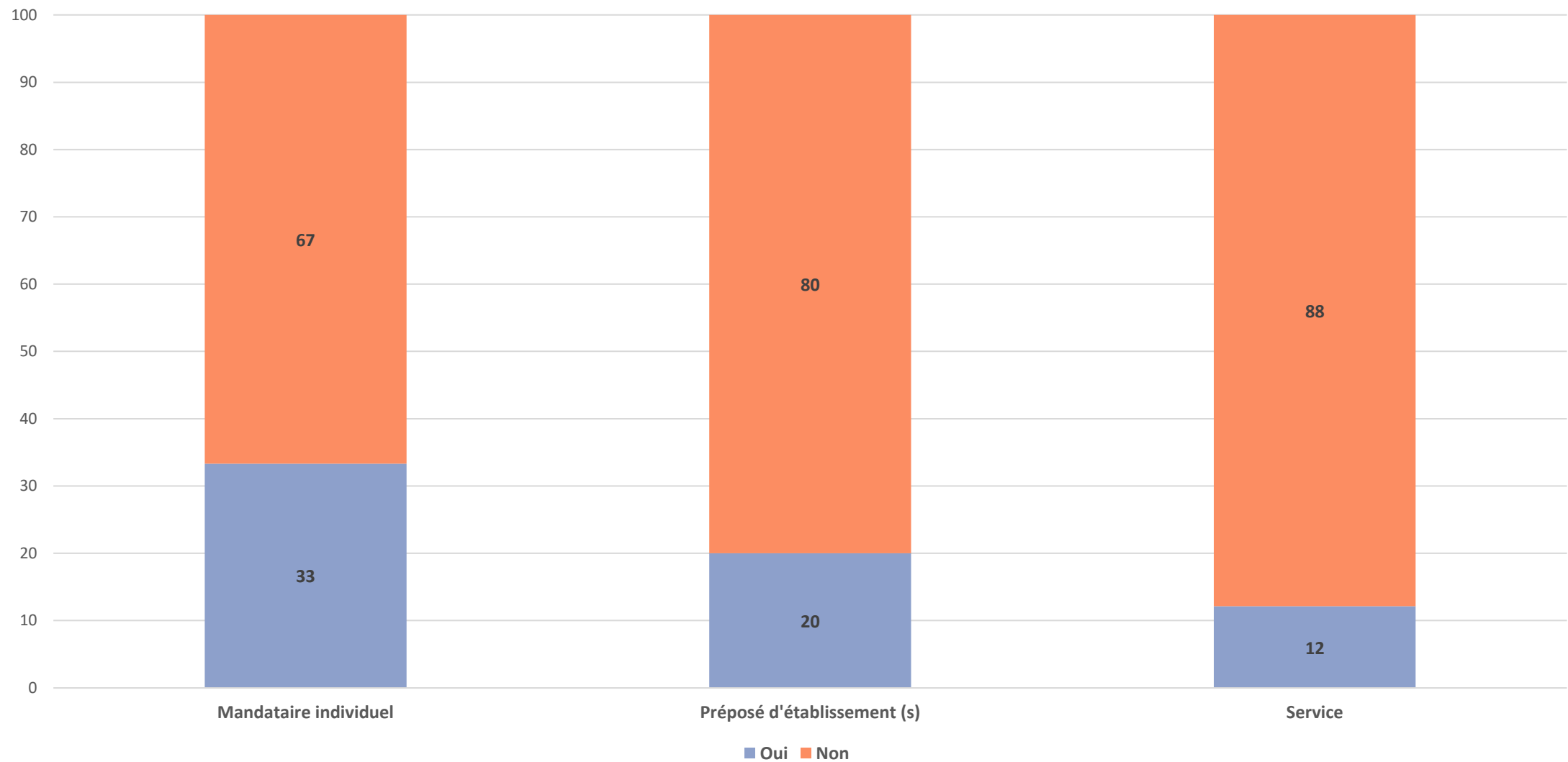
Agence nationale des titres sécurisés



Les 9 administrations auprès desquelles peuvent être accompagnés les citoyens

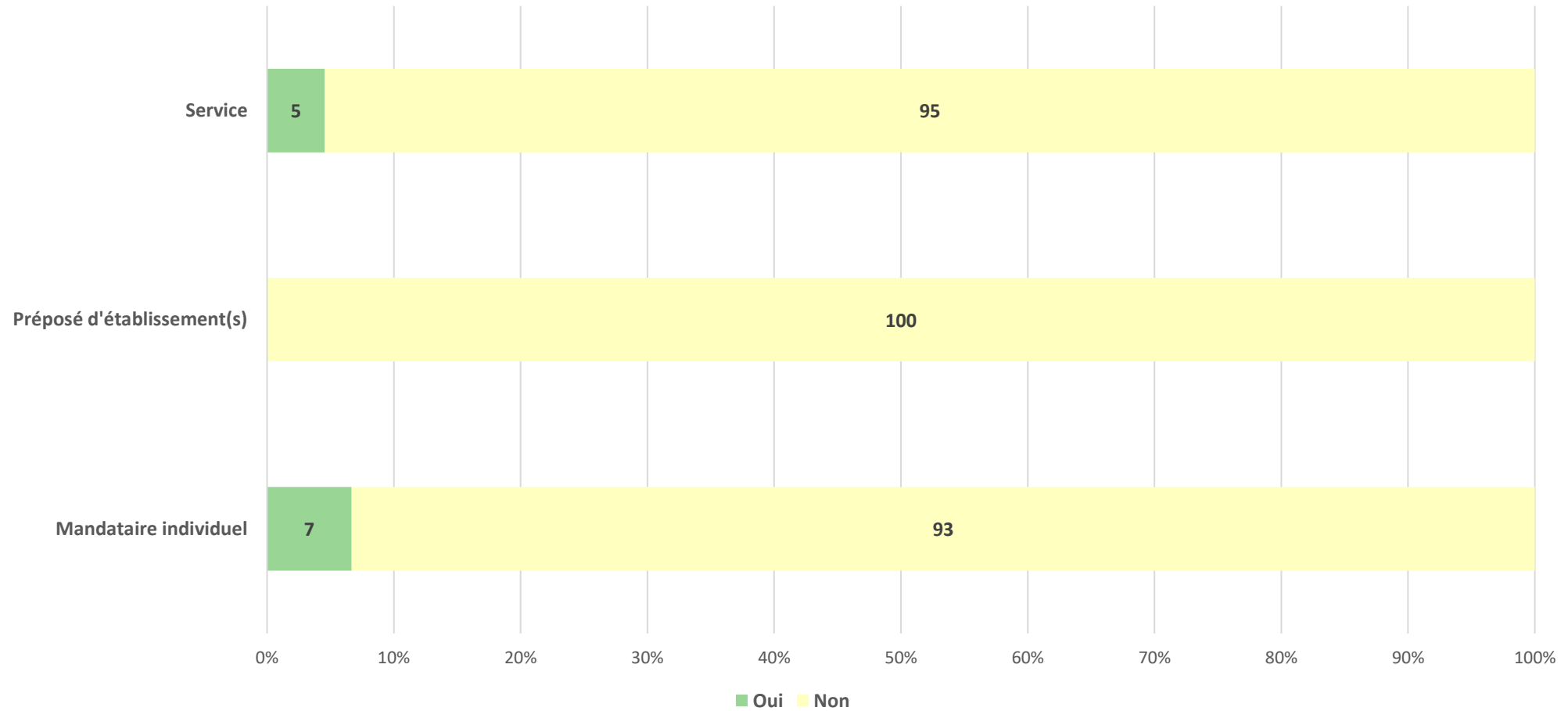


# Connaissez-vous cette ressource : médiateur départemental ? (en %)



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

# Avez-vous déjà eu recours au médiateur de votre département ?



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

## Si oui, pour quels besoins l'avez-vous sollicité ?

Pour rappel, 4 propositions :

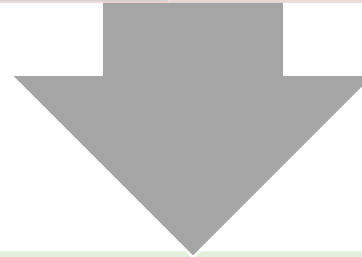
Favoriser, soutenir l'autonomie d'un majeur protégé dans la réalisation de ses démarches administratives

Réduire la fracture numérique

Favoriser, soutenir le majeur protégé dans l'utilisation de l'outil numérique

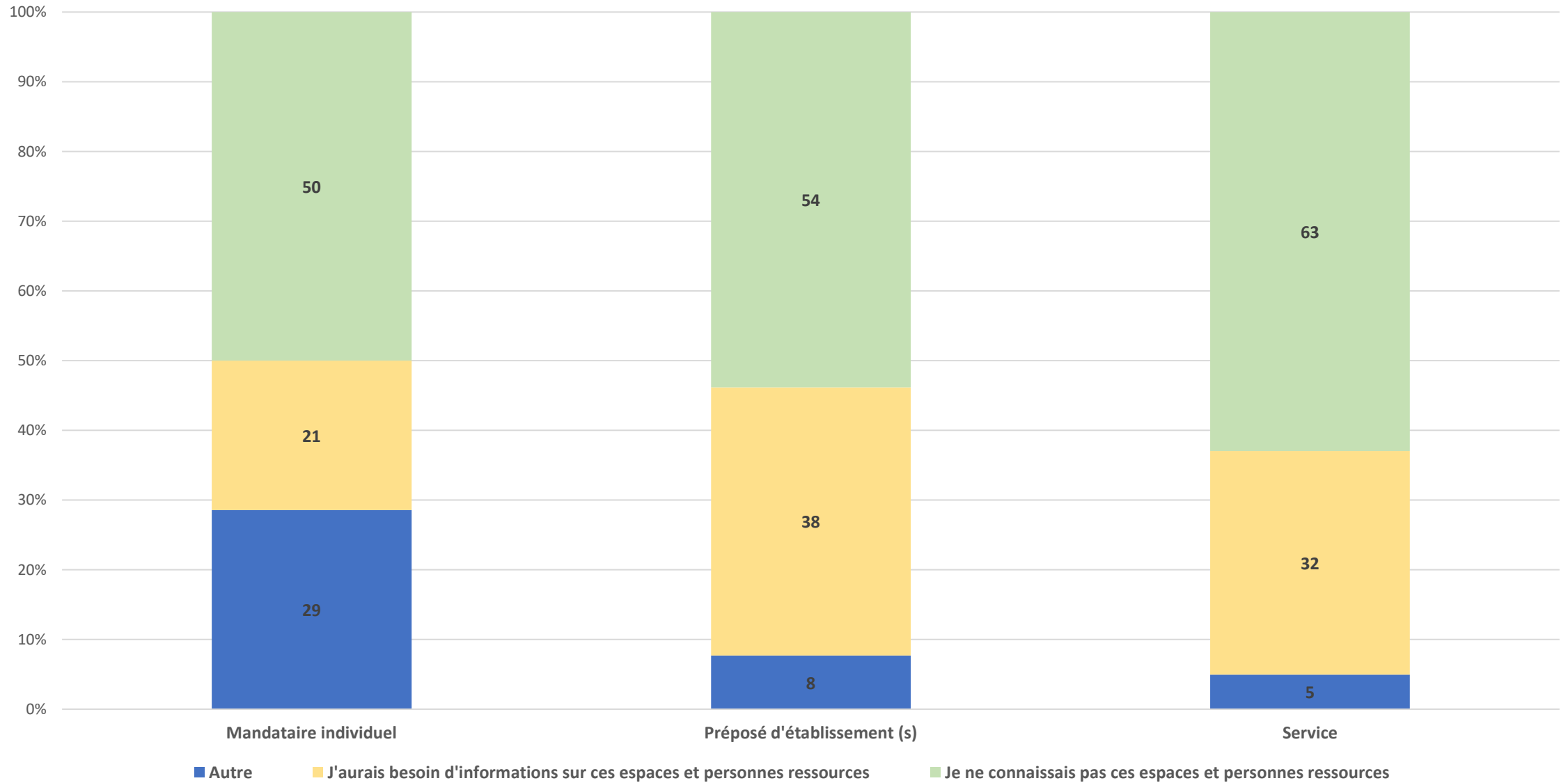
Faciliter les relations avec les administrations

Autre

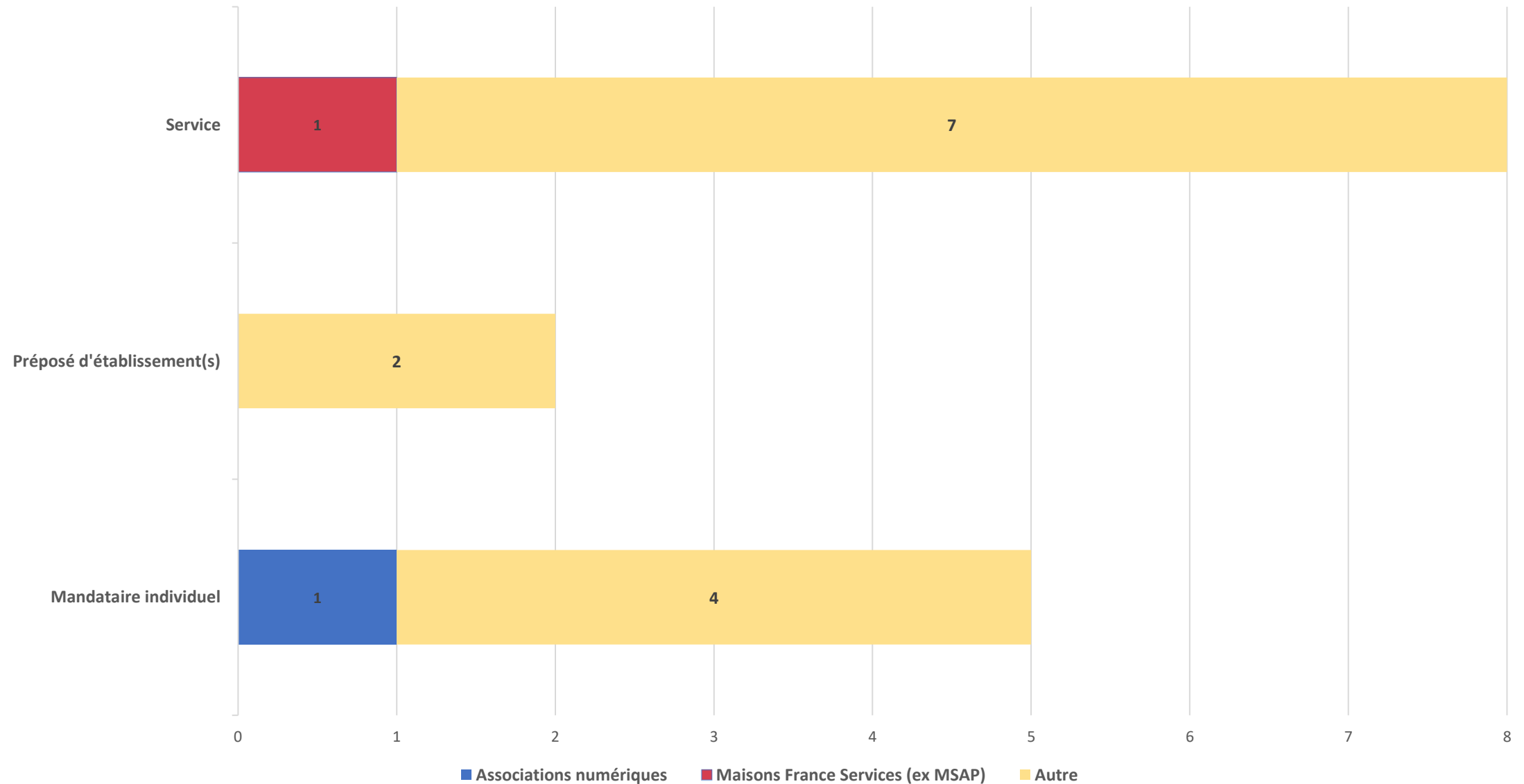


Tous les 4 répondants ont sollicité le médiateur de leur département pour le besoin suivant : « *Faciliter les relations avec les administrations* ».

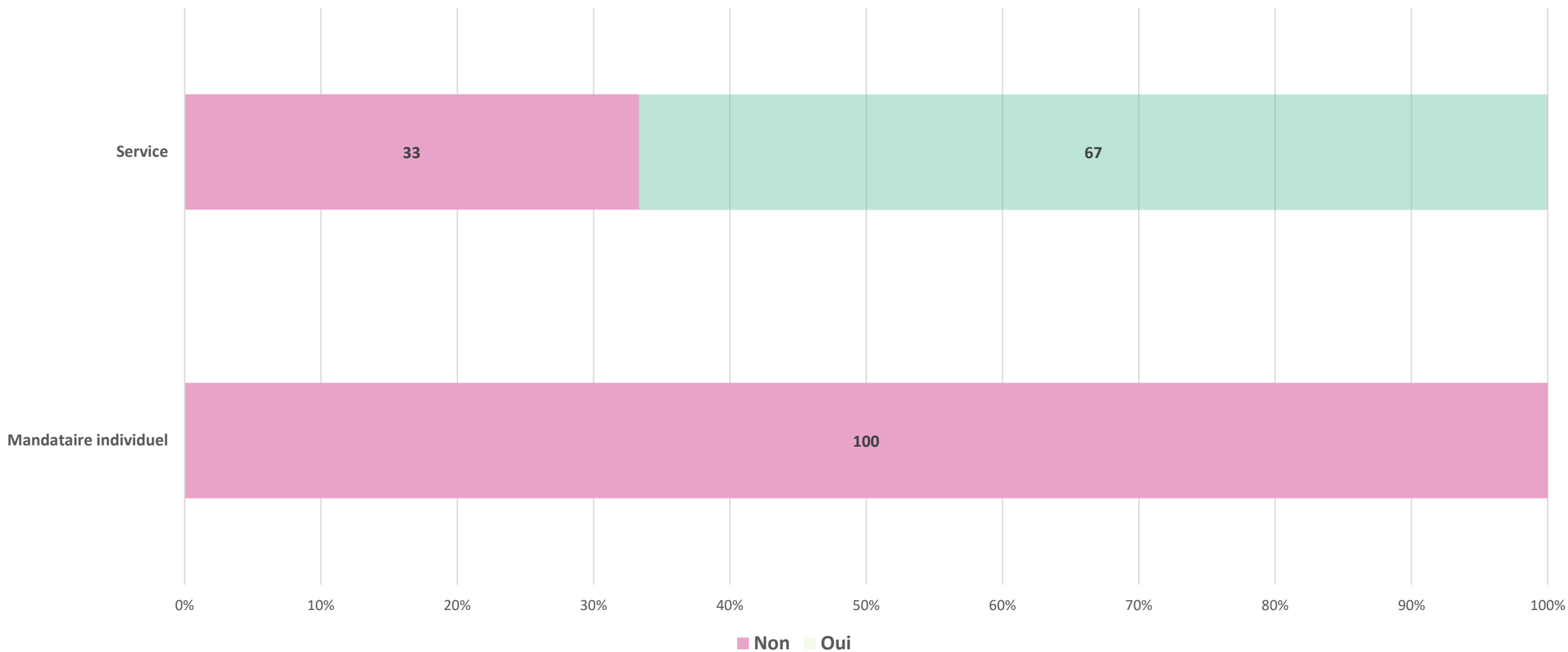
## Si non, pourquoi ?



# Par quel canal, avez-vous eu connaissance du médiateur départemental ?



# Le soutien du médiateur départemental a-t-il permis de résoudre vos difficultés dans la réalisation des démarches administratives en ligne ?



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

- *Si oui, pouvez-vous donner quelques exemples ?*
- « *Déblocage d'un dossier sur un problème de versement d'IJ bloqué suite au changement de département d'un majeur.* », Service, 49
- « *Des pistes et orientations à prendre* », Service, 85
- *Si non, pourquoi ?*
- « *L'affaire est en cours* », Mandataire individuel, 44

# Le médiateur départemental

**Personne qualifiée, indépendante et impartiale** qui joue le rôle de tiers en cas de litige entre les usagers et l'administration départementale

**Son rôle:** faciliter le dialogue entre l'utilisateur et un service du département en recherchant une solution amiable au différend

**Qui peut le solliciter ?** Tout usager (personne physique ou morale) des services du département, par courrier, téléphone ou mail, lorsque tous les recours possibles ont été épuisés auprès des services du département

**Pour quels motifs ?** Incompréhension, différend, conflit non résolu, réclamation avec l'administration départementale-> absence de réponse, réponse jugée insatisfaisante ou décision contestée

## **En quoi peut-il constituer une ressource pour les MJPM?**

Le médiateur départemental peut être saisi par les mandataires judiciaires pour les différends relatifs aux droits des majeurs protégés : contestation de suspension ou de demande de remboursement d'une allocation (AAH, APA, RSA), contestation d'un taux d'incapacité ou du montant d'une allocation allouée



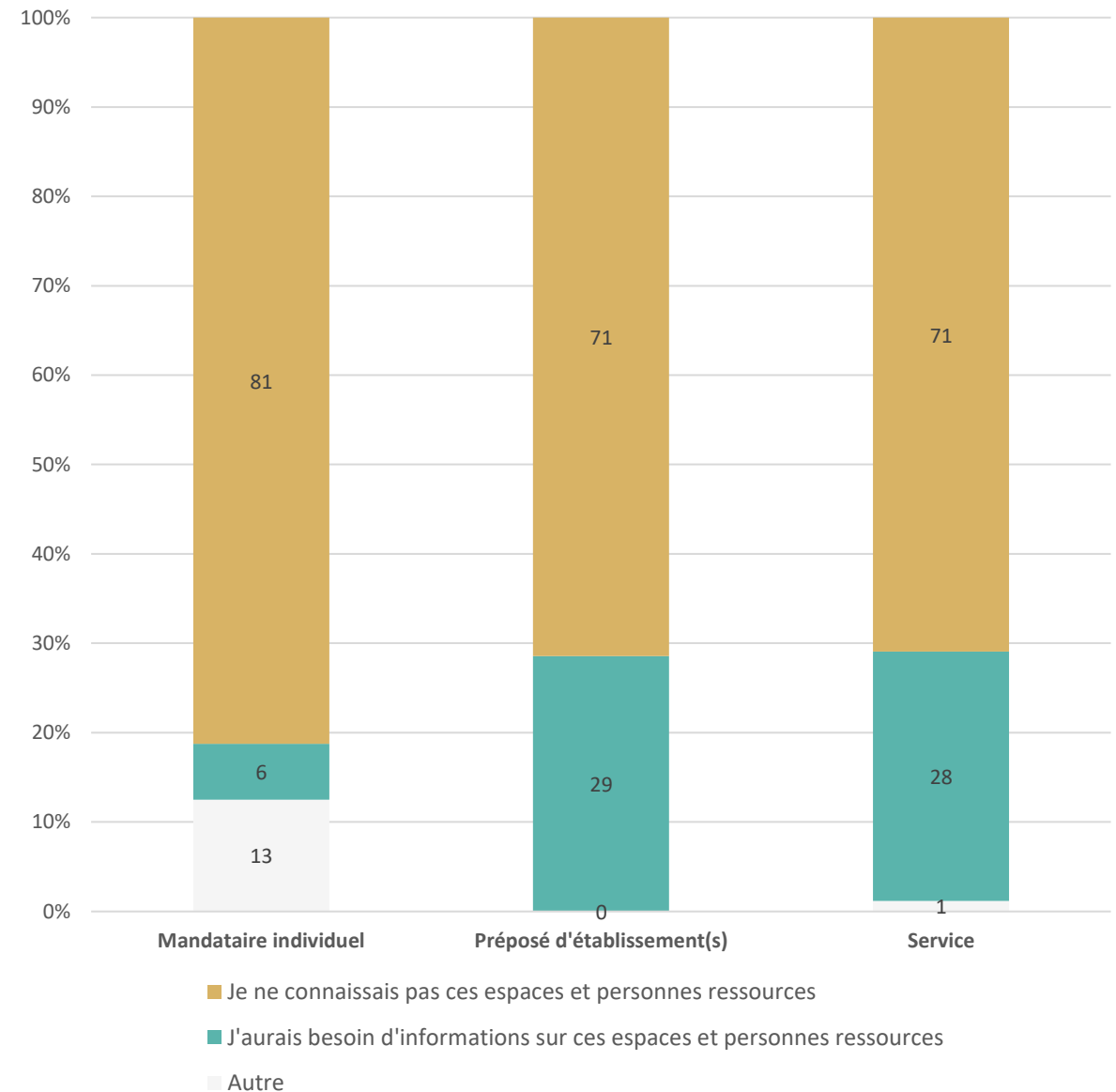
Connaissez-vous cette ressource : hub territorial : réseau d'acteurs de la médiation numérique (par exemple, pour la région Pays de la Loire, le hub CONUMM) ?

- 100% des répondants ne connaissent pas la ressource « hub territorial ».
- Par conséquent, aucune réponse n'a été obtenue à la question: **Par quel canal avez-vous eu connaissance de cette ressource ?**

## Avez-vous déjà eu recours à cette ressource ?

*Si non, pourquoi ?*

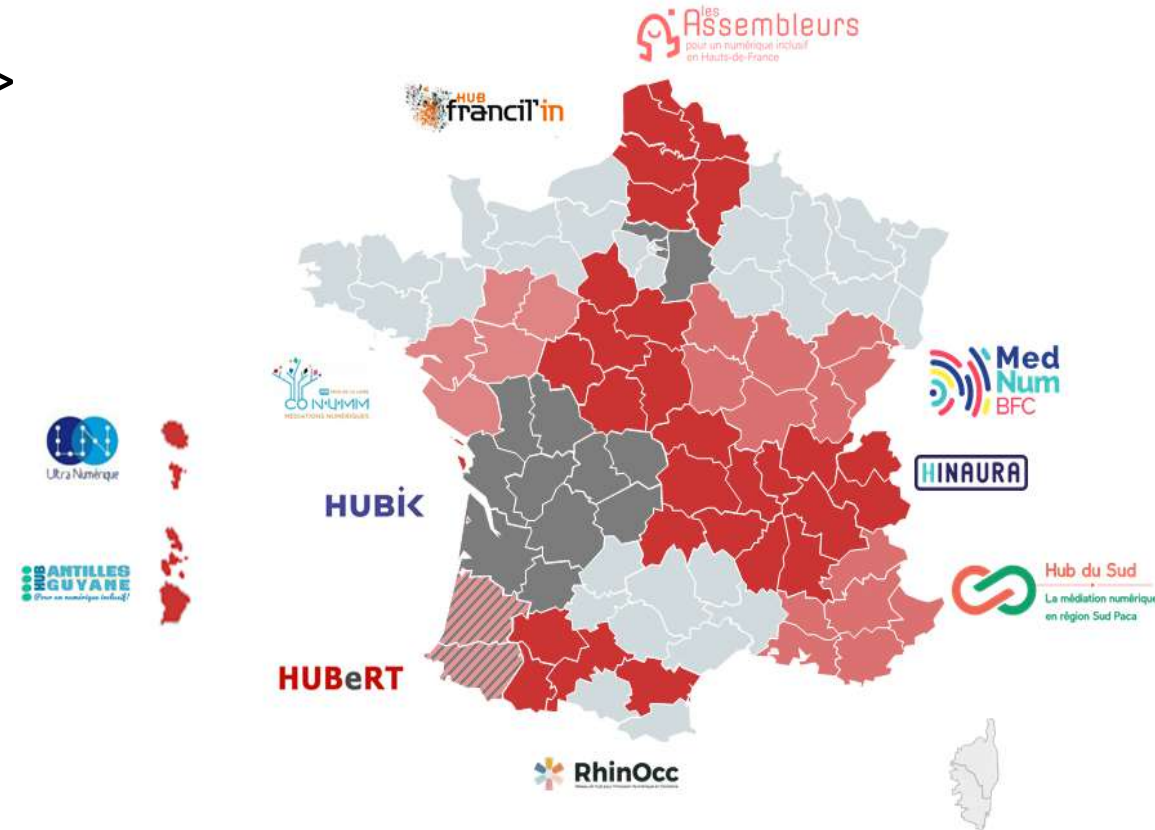
- Aucun répondant n'a eu recours à cette ressource
- Par conséquent, aucune réponse à la question: *Si oui, pouvez-vous donner quelques exemples ?*



# Hub territorial, pour un numérique inclusif

- Tête de réseaux de l'inclusion numérique à l'échelon interdépartemental
- S'inscrit dans le programme « Société numérique » de l'agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) dans le cadre de la stratégie nationale pour un numérique inclusif (2018)
- 11 hubs territoriaux labellisés depuis 2019-> par la Banque des Territoires et l'ANCT

Interlocuteurs privilégiés des collectivités territoriales, des opérateurs de services publics, des entreprises privées pour coordonner et amplifier les stratégies locales d'inclusion numérique



# Le hub territorial- CONUMM Pays de la Loire

## Le Hub Conumm, c'est: un réseau d'acteurs de la médiation numérique

**Son objet:** Faciliter la structuration, la mutualisation des moyens et la reconnaissance des acteurs de la médiation numérique en Pays de la Loire; valoriser et accompagner l'offre de médiations numérique

### **Ses actions:**

- Recenser et amplifier les initiatives des acteurs de la médiation numérique
- Mutualiser les actions et ressources pédagogiques de médiation numérique
- Appuyer les acteurs opérationnels en ingénierie financière
- Mettre en place les bases d'un observatoire des métiers de la médiation numérique

### **En quoi peut-il constituer une ressource pour les MJPM?**

Son axe de travail « mutualiser les actions et ressources pédagogiques de médiation numérique » vise entre autres, à impliquer, à l'élaboration de formations sur la question de la médiation numérique en lien avec leurs métiers: travailleurs sociaux, aidants numériques ...

Son outil « Cartographie des espaces de médiation numérique » permet, en un clic, de visualiser les ressources mobilisables dans le périmètre géographique des travailleurs sociaux en région Pays de la Loire. Ils pourront orienter vers ces lieux, les personnes éprouvant des difficultés avec le numérique et en demande d'accompagnement pour la réalisation de démarches administratives, désireuses de se former à l'outil informatique ou d'accéder à une connexion internet

# Le hub territorial- CONUMM Pays de la Loire

Création en novembre 2019

## Le consortium



Avec le soutien de la Banque des Territoires et la Mission Société Numérique



<https://conumm.fr/>

## Pouvez-vous nous citer, si vous en connaissez, d'autres acteurs, ressources numériques de votre territoire ?

- 76 mandataires n'ont connaissance d'aucune ressource numérique sur leur territoire
- 10 mandataires connaissent d'autres acteurs, ressources numériques sur leur territoire :
  - *Services sociaux de secteurs/centres sociaux avec référents numériques* (Service 53 et 49; Préposé d'établissement(s), 72)
  - *Médiation/ conseiller numérique dans les communes* (Service, 49 et 85)
  - *Service civique* (2 mandataires de service, 49)
  - *Maison France Services, les MDSF* (maisons départementales des solidarités et de la famille) [Service, 49 et 85]

# Que retenir de la section: Ressources numériques sur votre territoire ?

## Conseillers numériques France Services

Conseillers numériques France Services peu connus des mandataires (37%)

Recours aux conseillers numériques: par 4% de MJPM  
Pour: Faciliter les relations avec les administrations, Favoriser, soutenir le majeur protégé dans l'utilisation du numérique, dans la réalisation de ses démarches; Réduire la fracture numérique

Non recours (96% de MJPM) par méconnaissance de la ressource, manque d'info; inexistence sur le territoire, réserves sur leur formation et capacité à aider les majeurs protégés et mandataires

Connaissance via les guichets France Services, les médias, l'entourage professionnel et personnel, le réseau partenarial, la mairie

## Médiateur départemental

Médiateur départemental très peu connu des mandataires (16%)

Recours au médiateur départemental par 4% de MJPM  
Pour: Faciliter les relations avec les administrations  
Le soutien a permis de débloquer un dossier administratif par ex

Non recours par 96% de MJPM par méconnaissance, manque d'info

Canal de connaissance: associations numériques, Frances Services; entourage professionnel et personnel, internet, mairie

## Hub territorial

Hub territorial: inconnu des mandataires  
Aucun n'y a eu recours

Autres acteurs, ressources numériques sur votre territoire:  
Services sociaux de secteurs/centres sociaux avec référents numériques  
Médiation/conseiller numérique dans les communes  
Services civiques  
France Services, MDSF

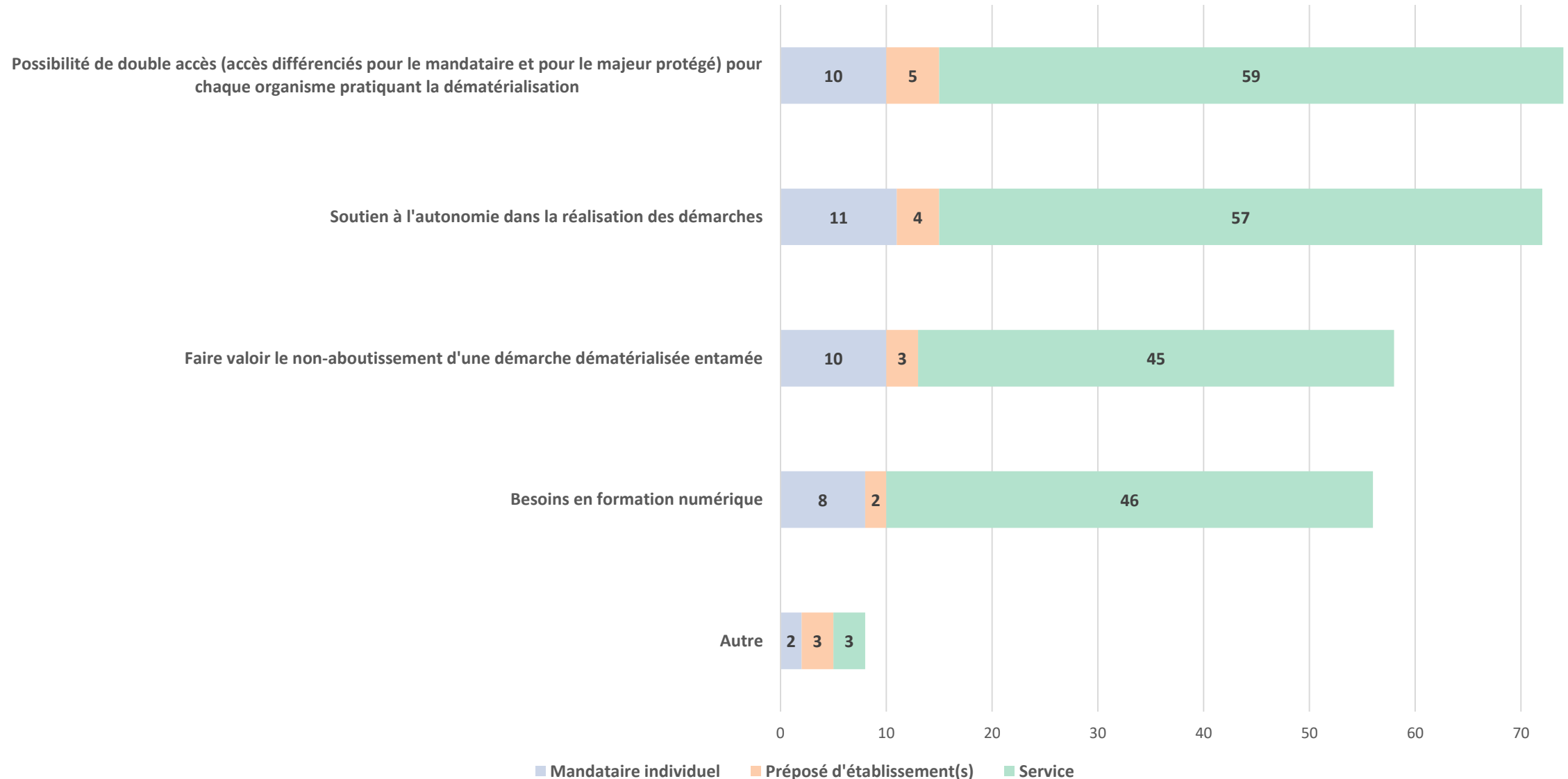
# Besoins et accompagnement numérique des majeurs protégés

*Besoins et difficultés des majeurs protégés face à la dématérialisation*

*Quel accompagnement/soutien des majeurs protégés à la réalisation des démarches dématérialisées ?*



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

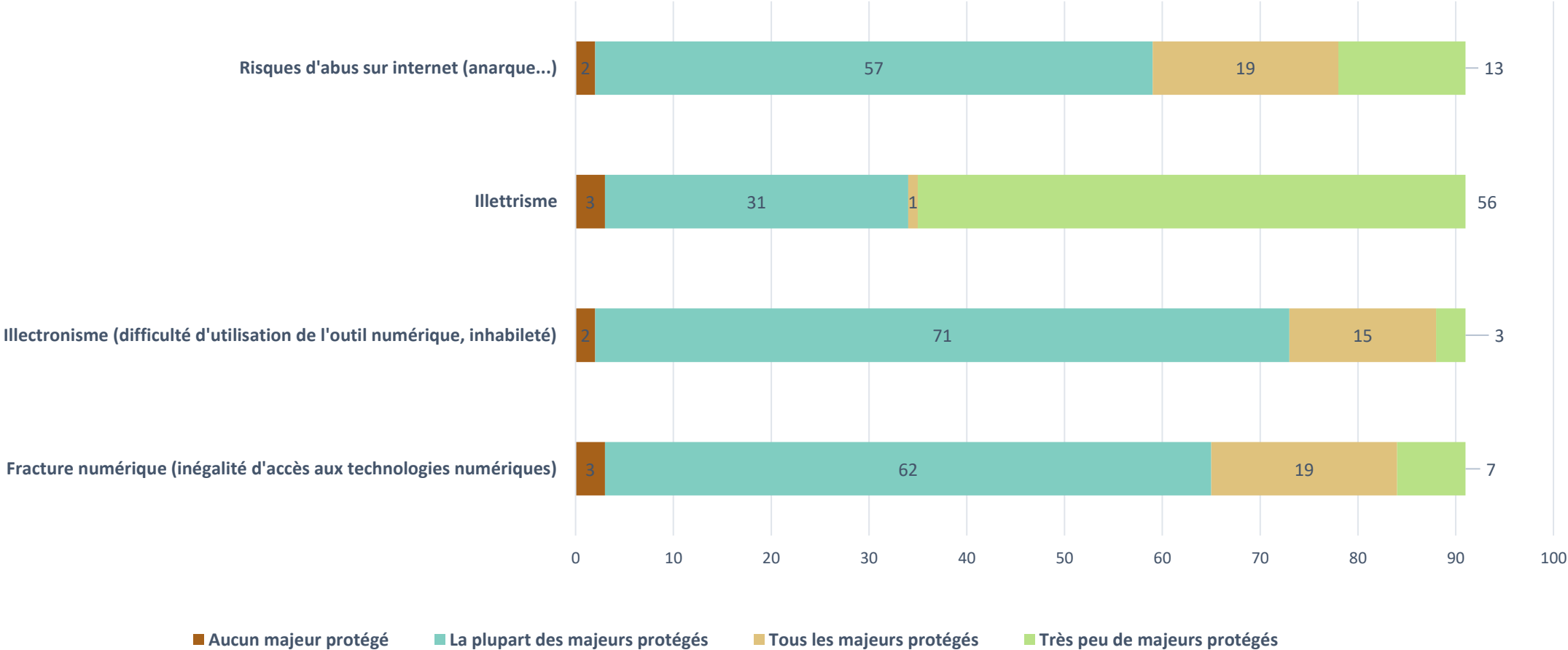


Source: Enquête MJPM Dématérialisation et RGPD- Exploitation CREAI- Juin 2022

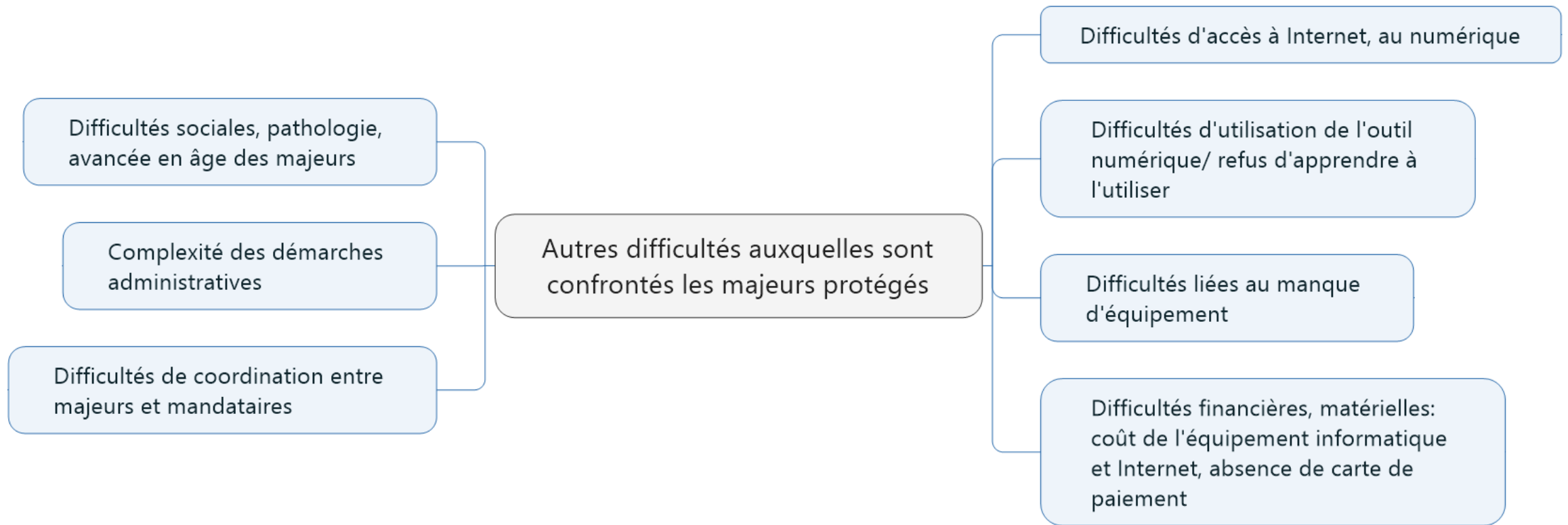
## Si « Autre », précisez

| Département | Quelques verbatims d'illustration   |
|-------------|---|
| 44          | <p>« <i>Besoin financier pour avoir un ordinateur/tablette</i> », Service</p> <p>« <i>Possibilité d'utiliser un même numéro de téléphone pour tous les majeurs protégés pour recevoir des informations ou valider des codes</i> », Préposé d'établissement</p> <p>« <i>La possibilité de ne pas le faire en numérique !</i> », Mandataire individuel</p> <p>« <i>La question de la pertinence d'une formation pour les personnes protégées est posée</i> », Mandataire individuel</p> |
| 53          | <p>« <i>Accès aux outils informatiques + internet</i> », Service</p>  |
| 72          | <p>« <i>Trop âgés, n'utilisent pas le numérique</i> », Préposé d'établissement</p> <p>« <i>Aucun des majeurs dont j'ai la mesure ne gère les démarches administratives</i> », Préposé d'établissement</p>   |
| 85          | <p>« <i>Les personnes que nous accompagnons sont TRES LOIN de tout ce système sachant que certains sont illettrés... La charge de notre travail est déjà importante, je ne me vois pas en plus en perdre à échanger ou être formée sur les dispositifs numériques...</i> », Service</p>   |

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



## Autre(s) difficulté(s), merci de préciser



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

### Oui, des leviers et actions ont été mis en place

Faire les démarches avec eux lors des rdv physiques

Faire des démarches papiers

Les orienter vers les maisons France Services ou des associations numériques ou vers des services payants (Cartaplac pour la carte grise)

Les outiller pour faire la démarche par eux-mêmes (leur montrer comment faire, **faire avec eux**)

S'appuyer de l'aide d'accompagnants ou de proches

**Faire à leur place**

### Non, aucun levier ou action n'a été mis en place

Manque de temps/ charge de travail importante

Réticence des majeurs protégés

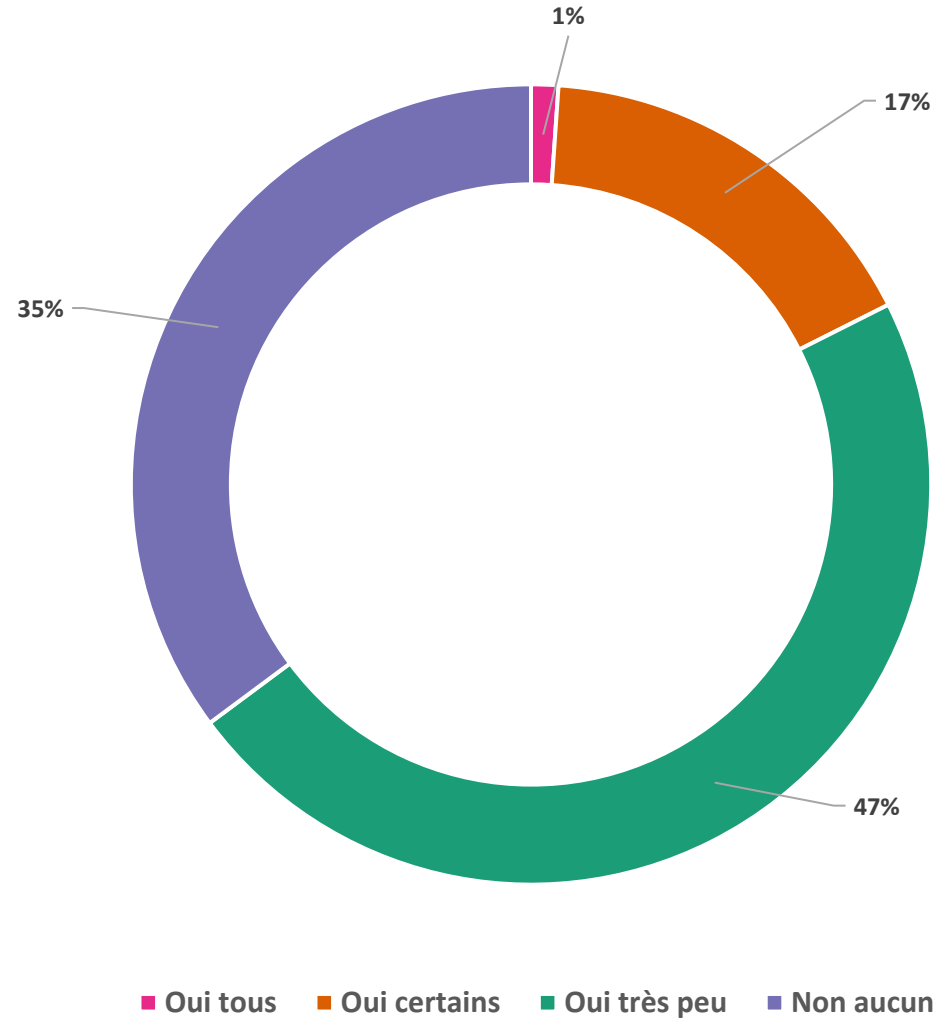
Pas de leviers mis en place jusqu'ici

Fournir des explications aux majeurs protégés

**Faire à leur place**

Pas une demande des majeurs

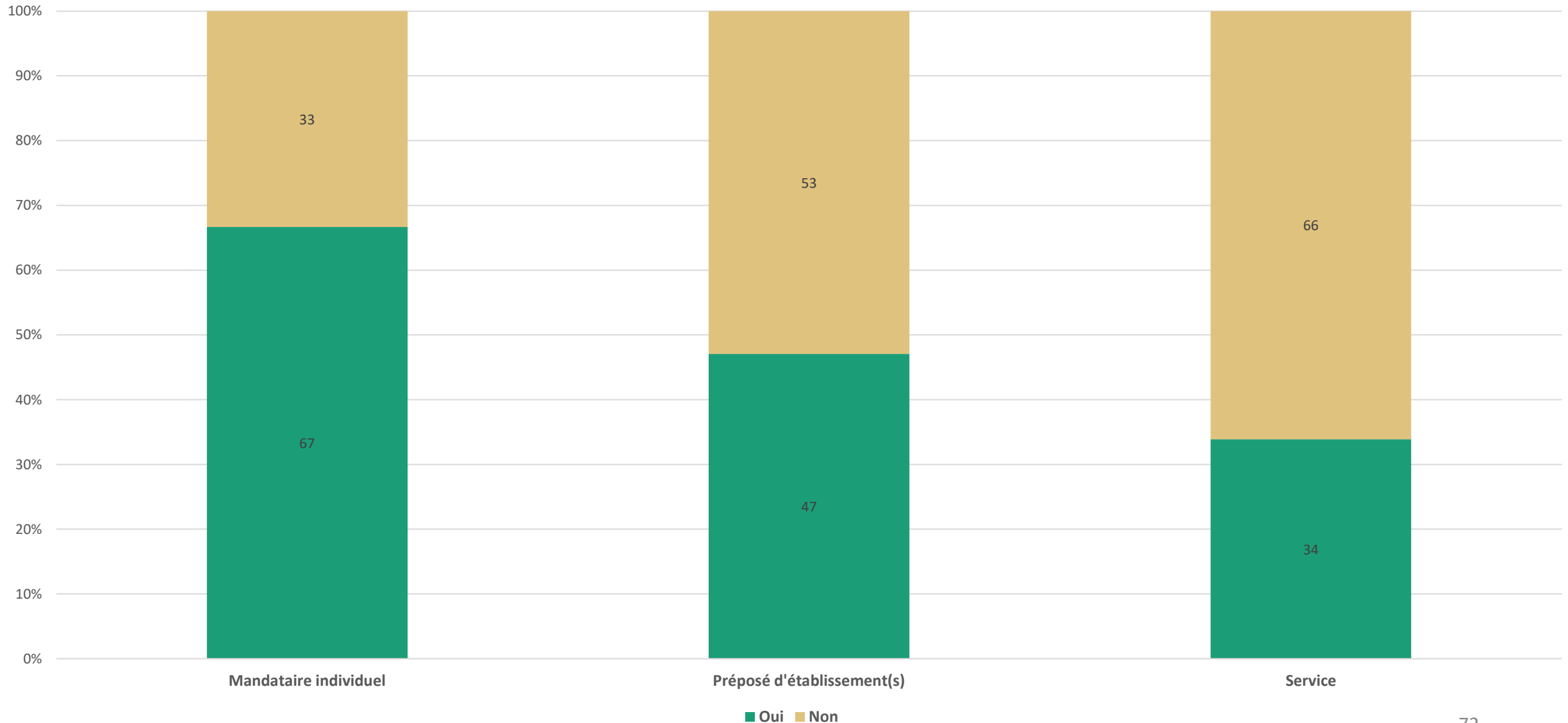
# Les majeurs protégés que vous accompagnez peuvent-ils réaliser en autonomie, certaines de leurs démarches administratives dématérialisées ?



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

| Dans quel organisme ou administration ?                   | Pour quelle (s) démarche (s) en ligne ?   |
|---|---|
| Pôle Emploi   | Actualisation, Déclaration mensuelle  |
| Organisme de sécurité sociale: Améli/CPAM                 | Consulter des infos sur le site Ameli, Télécharger une attestation, Accès à la consultation des comptes en ligne  |
| Organismes de retraite: CARSAT, MSA                       | Déclaration de ressources, Editer une attestation de paiement pension   |
| CAF   | Déclaration de ressources, CESU, Téléchargement, édition d'une attestation de paiement, Faire une simulation d'allocation logement, une demande de chèque vacance |
| DGFIP/Impôts  | Télécharger son avis d'imposition, déclaration de revenus   |
| ANTS (permis de conduire, carte d'identité, passeport...) | Effectuer une demande de renouvellement ou d'établissement de CNI, passeport, acte de naissance, permis de conduire, carte grise                                  |
| Bailleurs sociaux   | Faire une demande de logement social  |
| Doctolib/Mon espace santé                                 | Prendre rdv en ligne  |
| Opérateurs de téléphonie                                  | Souscrire un abonnement téléphonique, Accéder à des factures en ligne   |
| Banque  | Consulter ses relevés en ligne  |

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



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



## Si oui, comment ?

En les assistant, en leur montrant comment faire, en faisant avec  
En s'équipant

« En montrant plusieurs fois », Service, 44

« En faisant cette démarche avec eux en VAD », Service, 85

« En lui laissant une certaine autonomie d'action », Mandataire individuel, 44

« Achat d'ordinateur et ouverture de ligne internet ; mise en place de SAVS », Mandataire individuel (49)

En les conseillant, en les orientant vers des personnes ou des lieux ressources

« 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, 53

« En conseillant lors des VAD ou orientant vers centre sociaux », Service, 49

« Aide par téléphone ou lors des visites. Adresses de certaines associations », Mandataire individuel, 44

En partageant les codes d'accès  
En garantissant une continuité d'accès ou en leur donnant accès

« Leur donner accès aux identifiants », Service, 85

« En leur proposant de partager les codes d'accès à distance pour qu'ils aient accès à leurs informations », Mandataire individuel (49)

« 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(s), 72

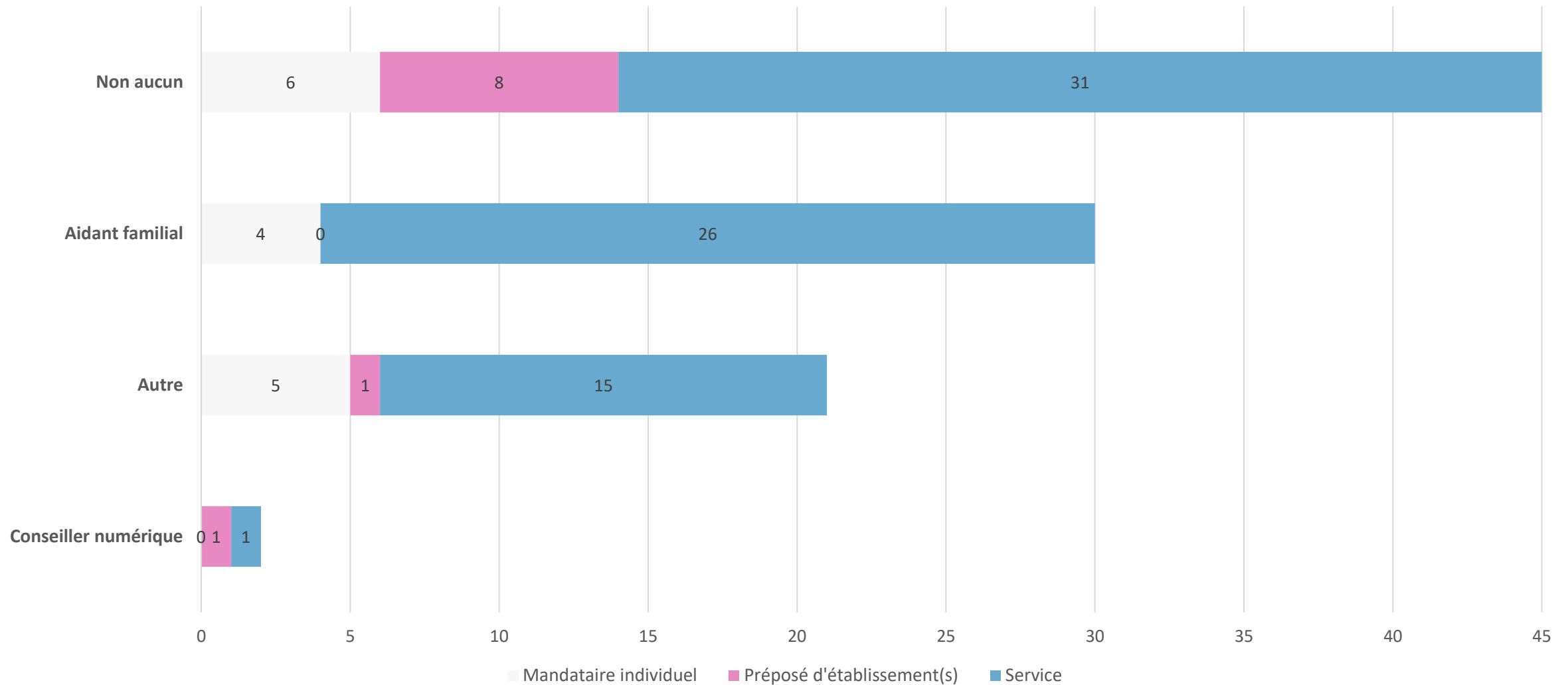
## *Si non, pourquoi ? Quels sont les freins ?*

Le manque de temps  
La charge de travail  
Le manque de  
moyens, d'outils

L'absence d'équipement  
(ordinateur, oubli mots de  
passe...)  
La difficulté d'utilisation de  
l'outil numérique  
(smartphone, ordinateur) par  
les MP

Les difficultés liées à l'âge:  
Personnes âgées  
dépendantes, sans  
équipement informatique

# Avez-vous sollicité un tiers pour accompagner l'autonomie des majeurs protégés dans la réalisation de leurs démarches administratives en ligne ?



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

## Que retenir de la section: Besoins et accompagnement numérique des majeurs protégés ?

### Besoins et difficultés des majeurs protégés face à la dématérialisation

*Besoins: Possibilité d'un double accès, Soutien à l'autonomie dans la réalisation des démarches, Faire valoir le non-aboutissement d'une démarche dématérialisée entamée, Besoins en formation numérique*

*Difficultés: Risques d'abus sur internet, Illectronisme, Fracture numérique. Majeurs protégés, peu concernés par l'illectronisme. Mais difficultés sociales, financières et matérielles, de coordination avec les mandataires*

*Leviers et actions: Faire des démarches papiers, Faire avec eux, Faire à leur place, France Services  
Pas de levier: réticence des majeurs protégés, manque de temps*

### Quel accompagnement/soutien des majeurs protégés à la réalisation des démarches administratives ?

*Les majeurs protégés peuvent réaliser en autonomie, certaines de leurs démarches administratives dématérialisées selon 65% de MJPM*

*Par exemple, actualisation, déclaration mensuelle, de ressources; édition, téléchargement (Pôle Emploi, Ameli, CARSAT, MSA, DGFIP)...*

*Soutenir l'autonomie: en leur montrant comment faire, en les orientant vers les lieux ressources, en garantissant une continuité d'accès  
Freins au soutien à l'autonomie: illectronisme, absence d'équipement informatique, personnes âgées dépendantes, manque de moyens, d'outils au niveau des mandataires*

# MJPM et RGPD

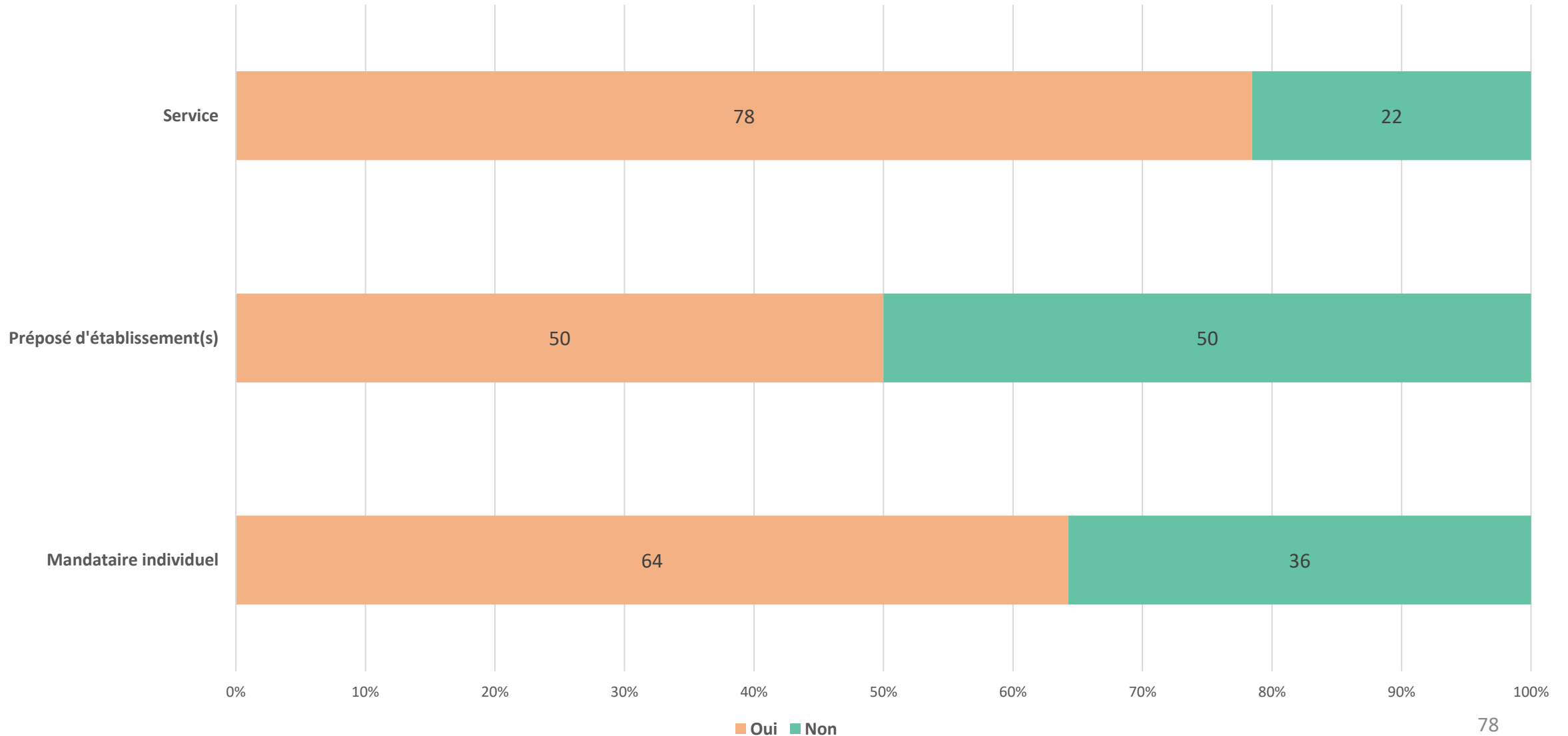
*Mise en place politique RGPD: quand, comment ?*

*Le RGPD en pratique: évolutions des habitudes de travail, informations et protection des données des majeurs protégés*

*Le RGPD chez les mandataires individuels et dans les SMJPM*

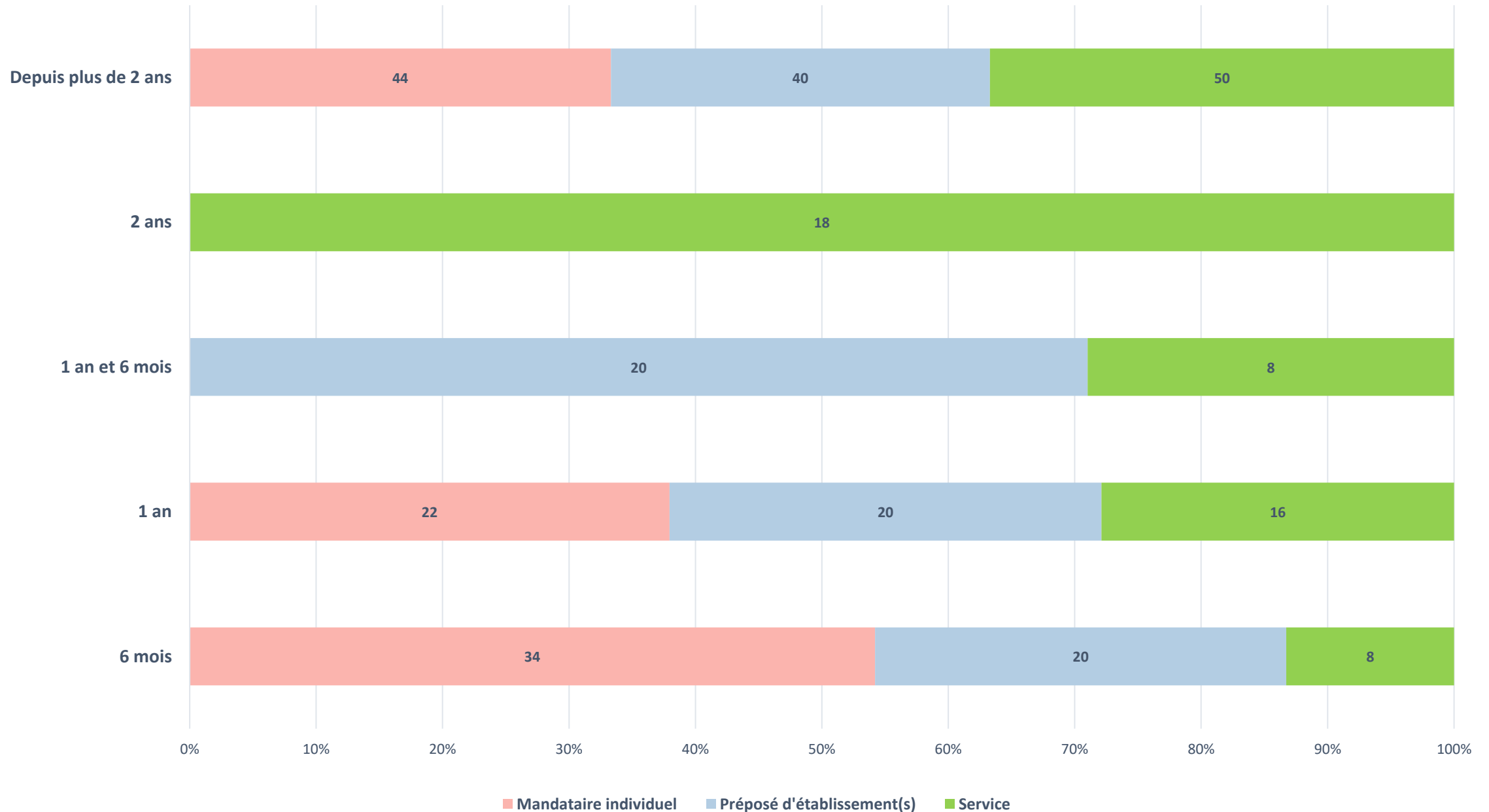
*Impacts du RGPD sur l'activité des mandataires et respect du RGPD dans la dématérialisation*

# Avez-vous mis en place une politique de RGPD dans le cadre de l'accompagnement des majeurs protégés ?



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

# Si oui, depuis quand l'avez-vous mis en place ?



## Si non, quels sont les facteurs qui ont retardé la mise en œuvre ?

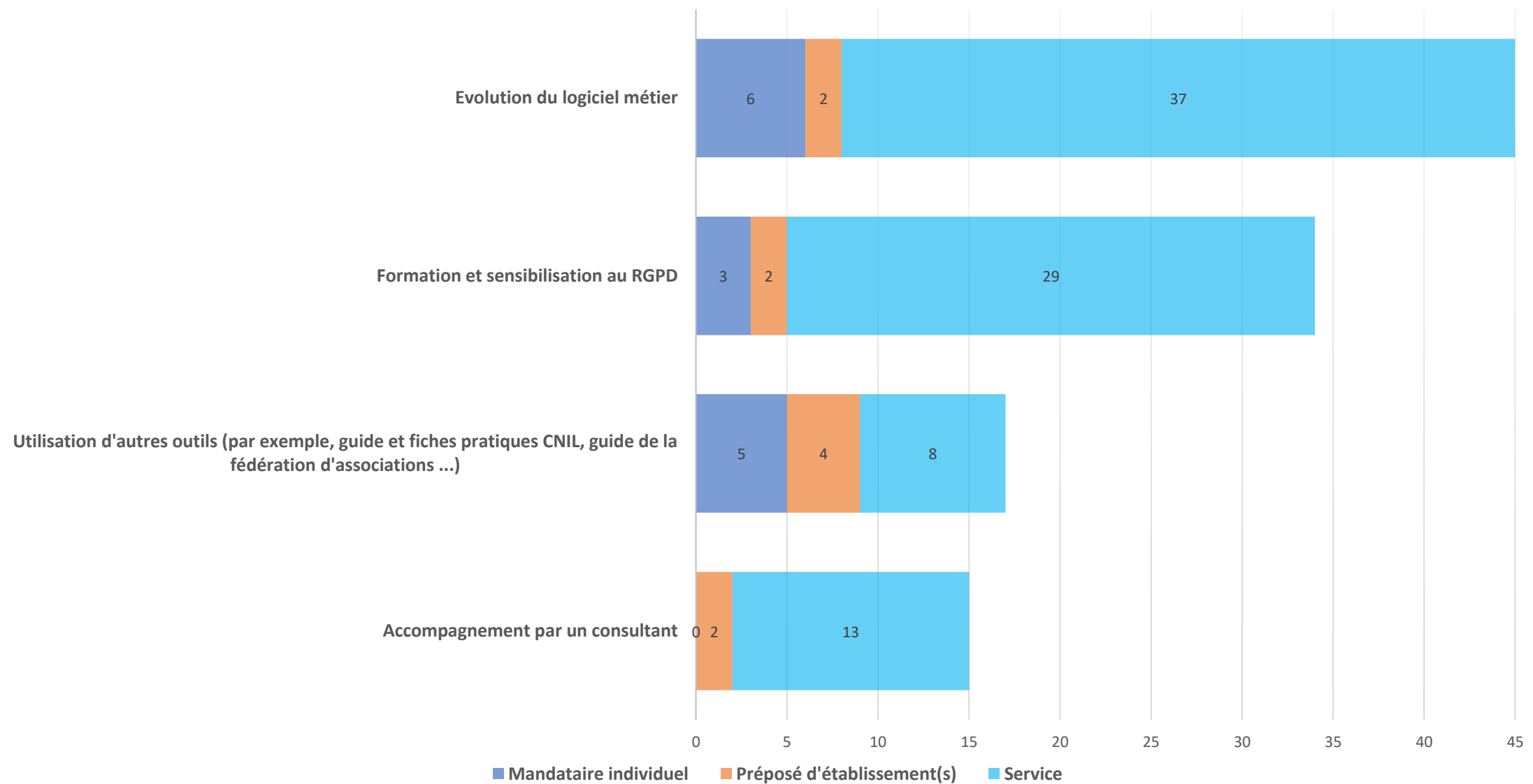
Méconnaissance du sujet  
Manque d'information sur le sujet  
Ne se sent pas concerné

A voir avec la direction, l'institution  
En cours de mise en place  
Politique déjà existante au sein du CH ou de  
l'établissement hospitalier (2 préposés du  
44 et 85)

Le manque de temps  
La difficulté de compréhension  
Le cadre juridique applicable au logiciel  
utilisé  
Afflux de nouvelles mesures



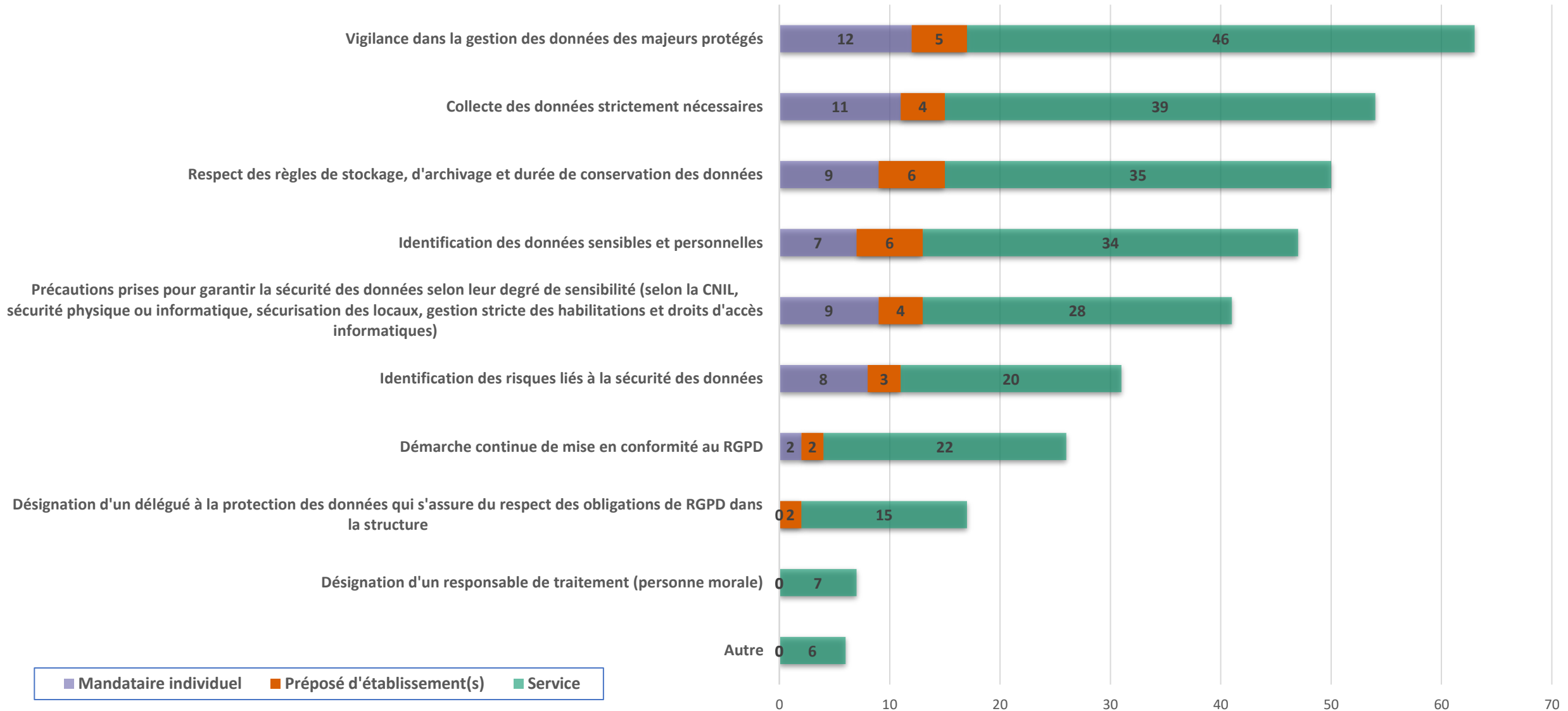
# Comment s'est réalisée cette mise en conformité au RGPD ?



Si vous avez utilisé d'autres outils, merci de les préciser

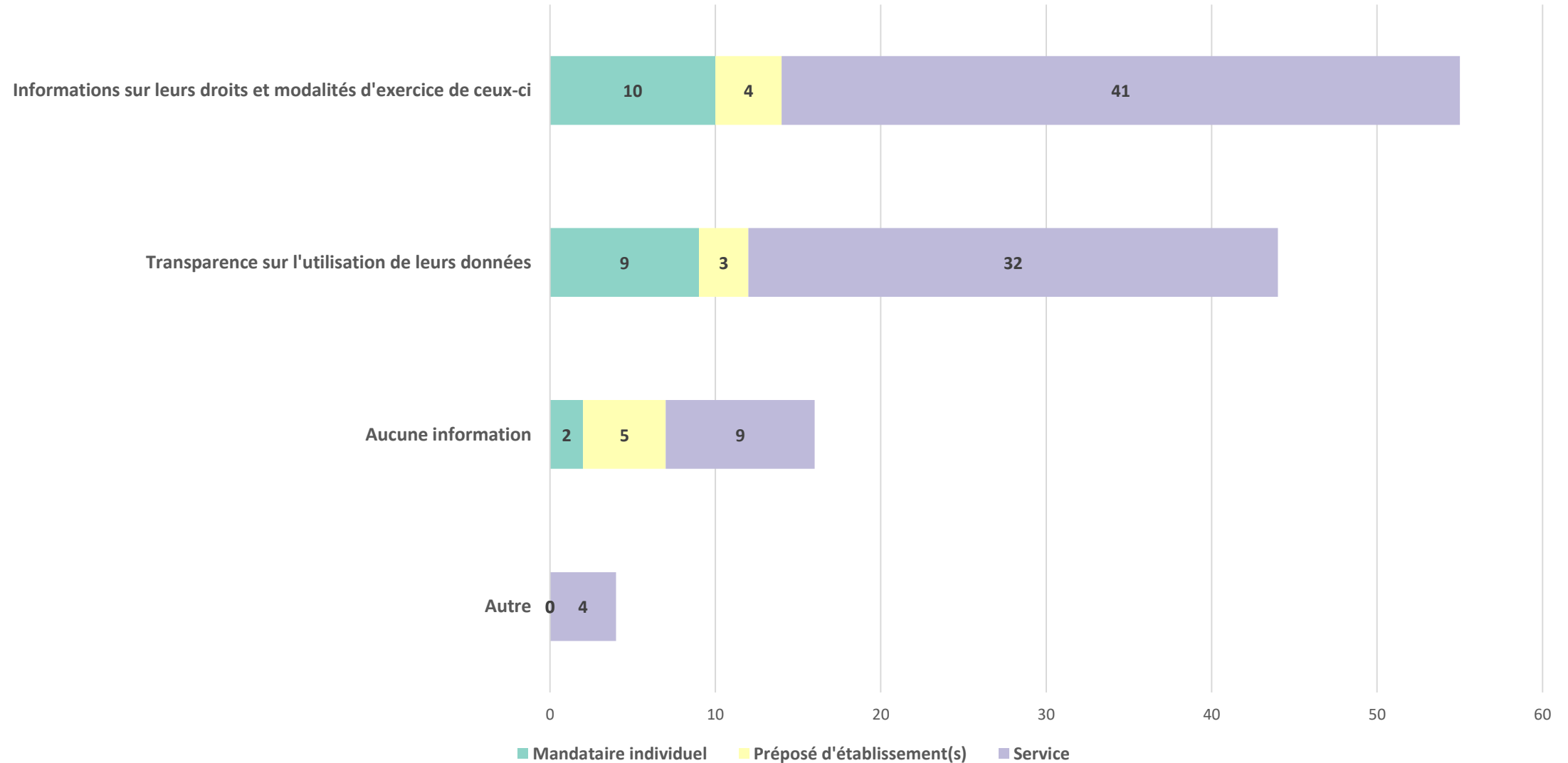
- Guide de la CNIL
- Guide des bonnes pratiques en matière de RGPD de fédération; par exemple de la FNAT, de la fédération FNMJI

# En matière de RGPD, quelles ont été les évolutions dans vos habitudes de travail pour le traitement des données des majeurs protégés ?

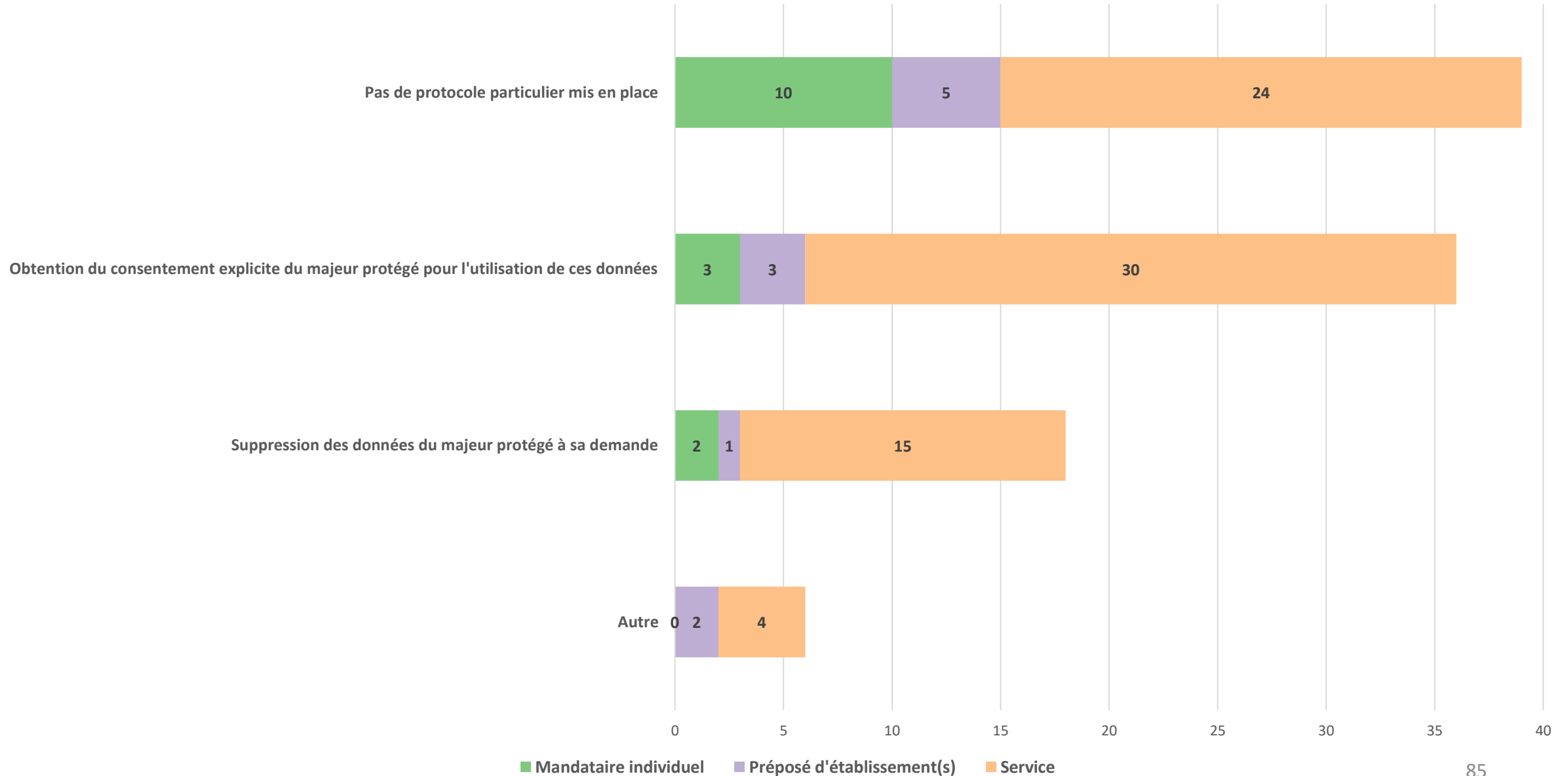


Source: Enquête MJPM Dématérialisation et RGPD- Exploitation CREA- Juin 2022

# Quelles informations communiquez-vous aux majeurs protégés concernant le RGPD ?

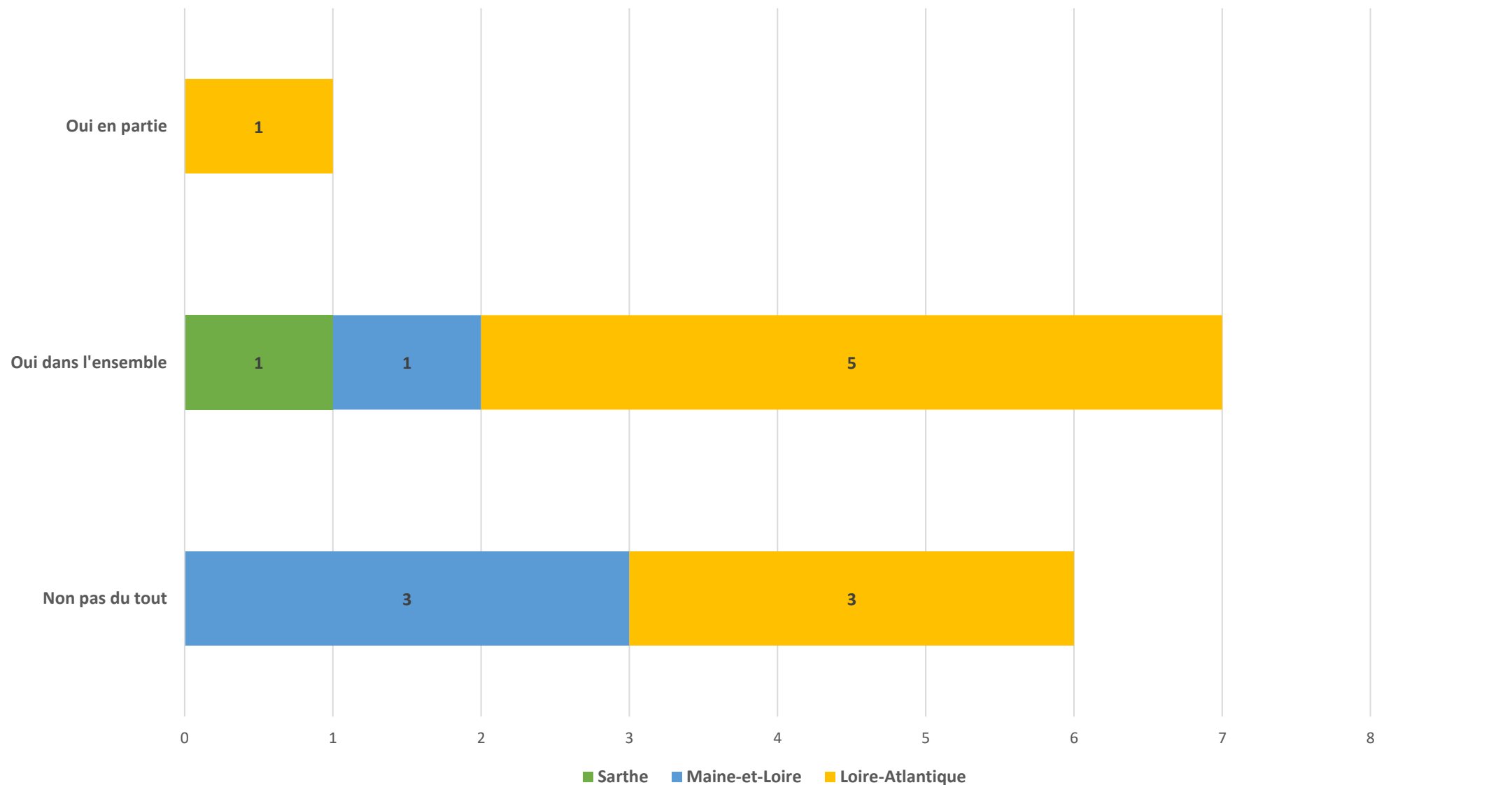


# Comment garanteez-vous aux majeurs protégés que vous accompagnez, la protection de leurs données à caractère personnel ?



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

# En tant que mandataire individuel, avez-vous éprouvé des difficultés à vous mettre en conformité par rapport au RGPD ?



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

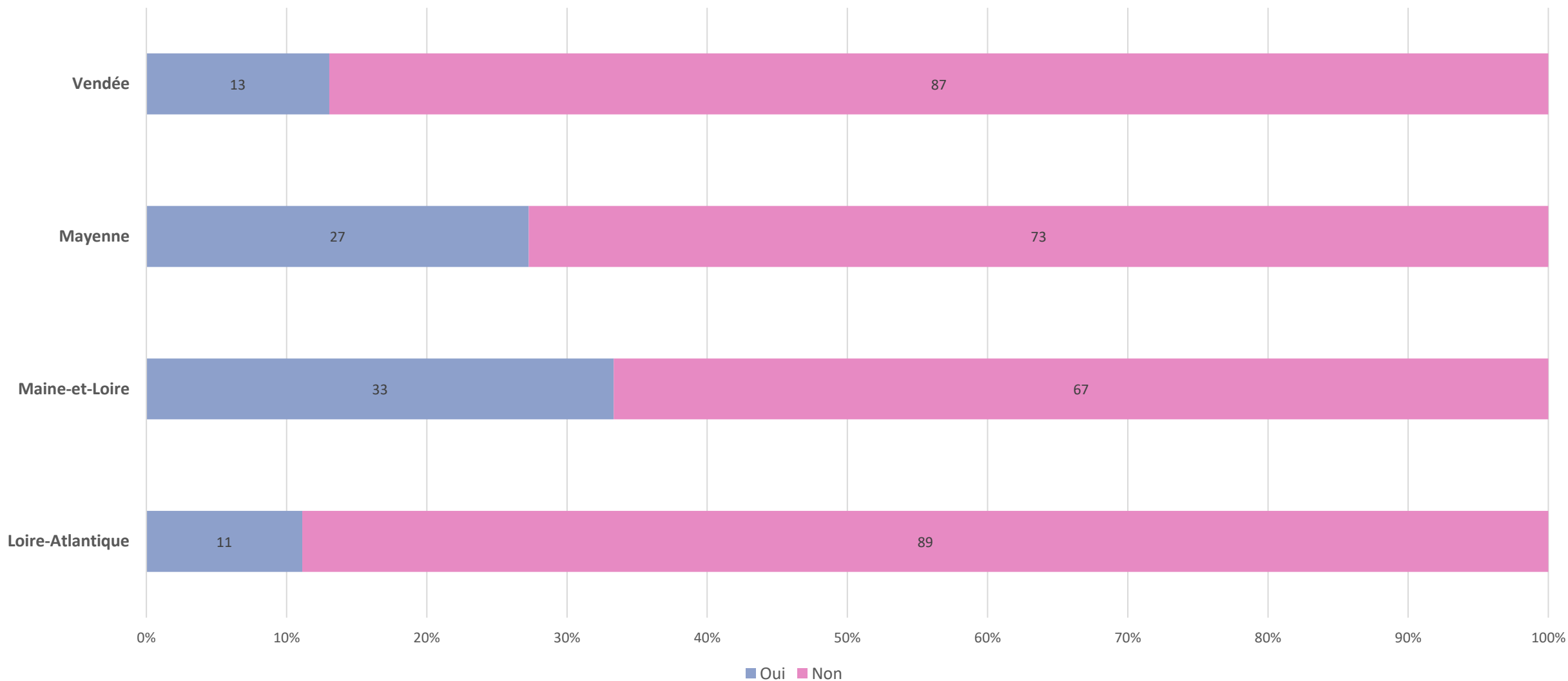
## Si oui, pourquoi ? Quelles sont vos difficultés ?

- Pour 6 mandataires individuels du 44:
  - « *Méconnaissance* »
  - « *Un manque de compréhension du processus* »
  - « *C'est encore en cours et rien n'est simple à sécuriser ni même à expliquer aux majeurs protégés qui ne savent pas ce qui est une pièce jointe ou un cloud ni même un logiciel métier...* »
  - « *Je comprends l'esprit général des précautions à prendre mais le guide à compléter est un peu abstrait* »
  - « *Moyens financiers ; temps alloué* »
  - « *Compréhension générale. Gros dispositif qui paraît disproportionné par rapport au travail d'un mandataire individuel avec peu de mesures* »
- Mandataire du 72: « *pas eu le temps* »
- Mandataire du 49: « *méconnaissance* »

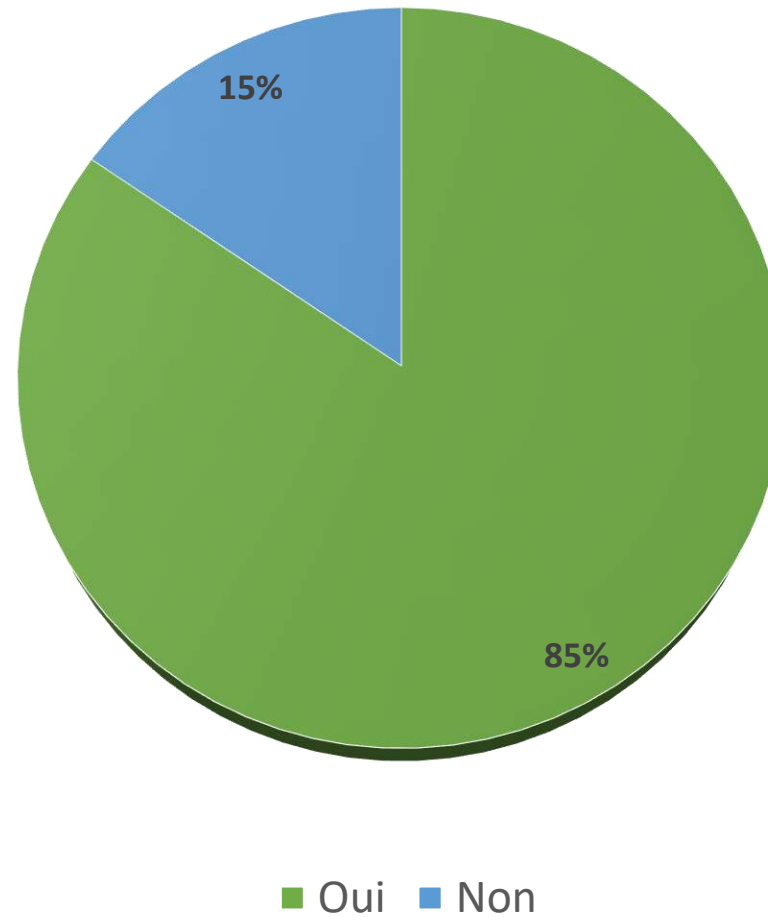
## *Questions spécifiques aux services mandataires*



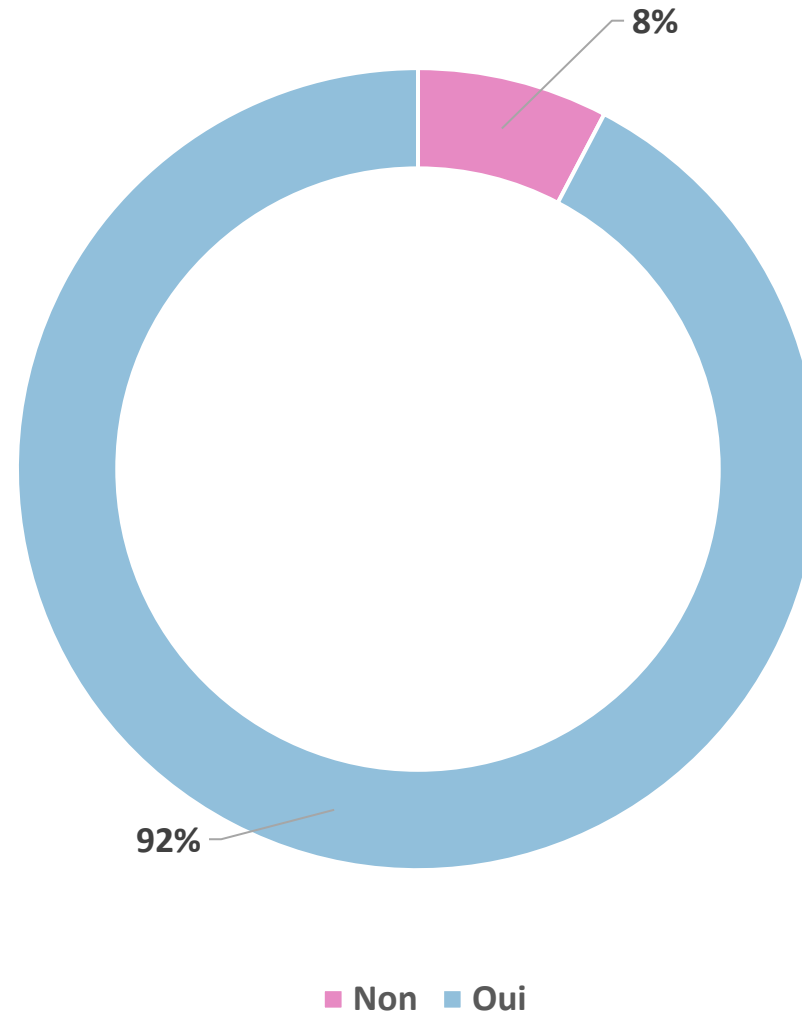
# Avez-vous connaissance du guide réalisé par l'UNAF, en mars 2021 sur le RGPD et partagé par une inter-fédération de la protection juridique des majeurs (UNAF, FNAT, UNAPEI) ?



*Si oui, l'avez-vous utilisé ou l'utilisez-vous pour mettre en place le RGPD dans votre service ?*



# Pensez-vous que ce guide puisse être transposable à d'autres services mandataires ?



## *Si oui, dans quelle mesure?*

- Guide transposable mais pas d'avis sur la question ou **faute d'appropriation de la démarche et d'intégration au service** :

- « *Nous ne pouvons pas apporter une réponse à ces questions. Nous n'avons pas pu encore nous approprier la démarche (guide UNAF ou autres) et l'intégrer à notre service* », Service,

53

- **Guide transposable dans sa forme mais sur le fond**, nécessitera une adaptation aux spécificités du service :

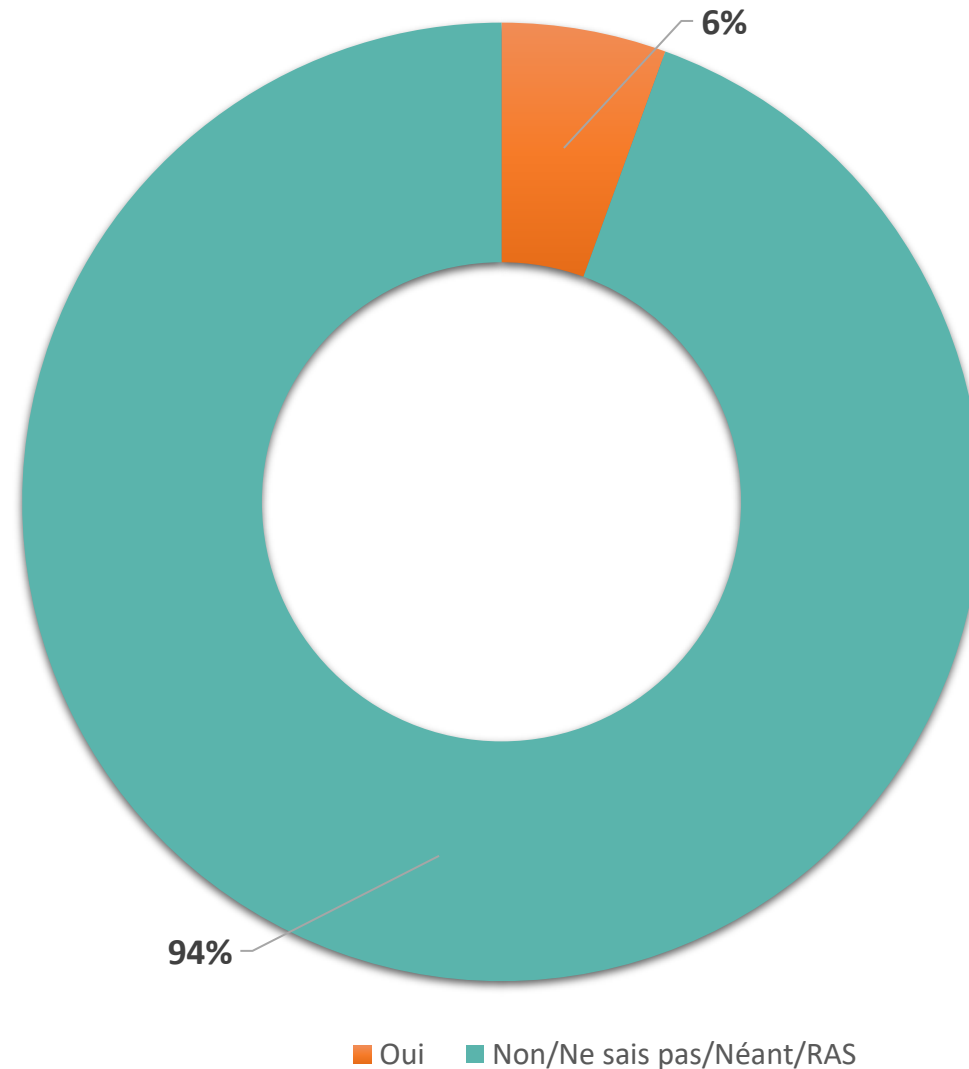
- « *la forme oui mais peut-être pas le fond. Chaque organisme à sa spécificité tant par le public accueilli, que par les missions d'accompagnement...* », Service, 49.

- **Guide transposable** parce qu' :

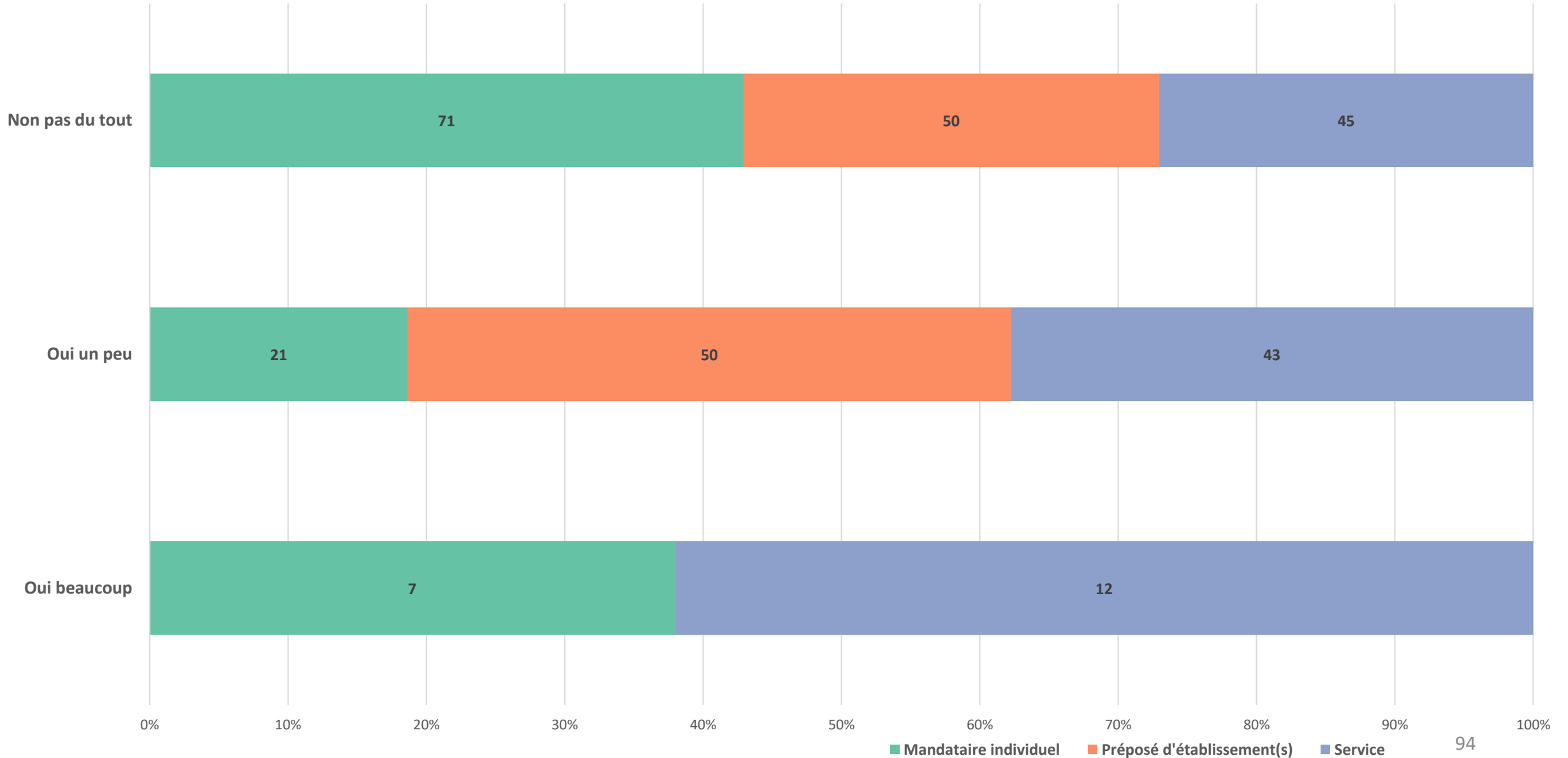
- « *il traite des spécificités des MJPM* » (Service, 49)

- et qu'« *il est clair et peut être utilisé par tous* » (Service, 49).

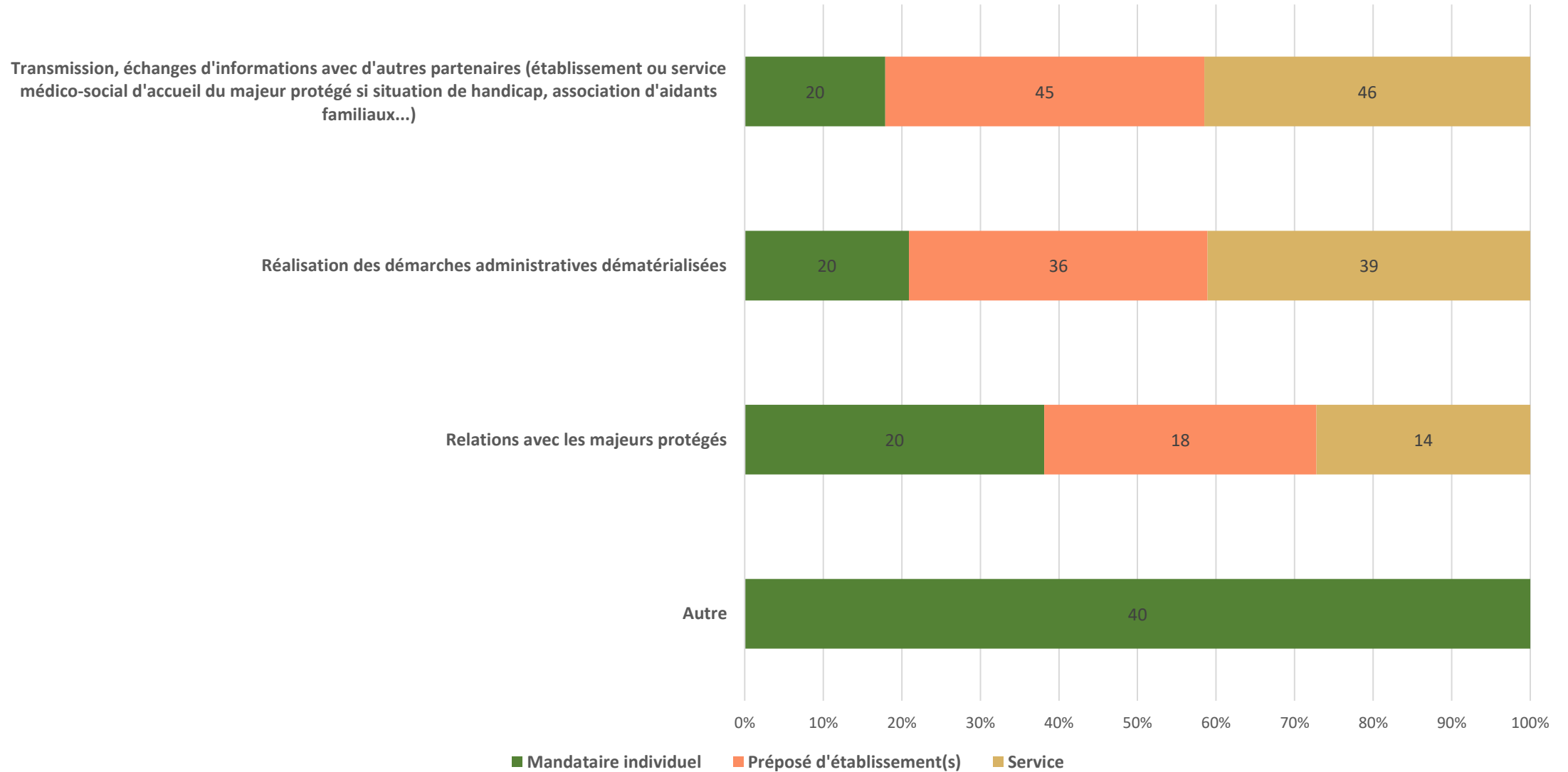
## Avez-vous utilisé un autre guide, référentiel, outil sur le RGPD ?



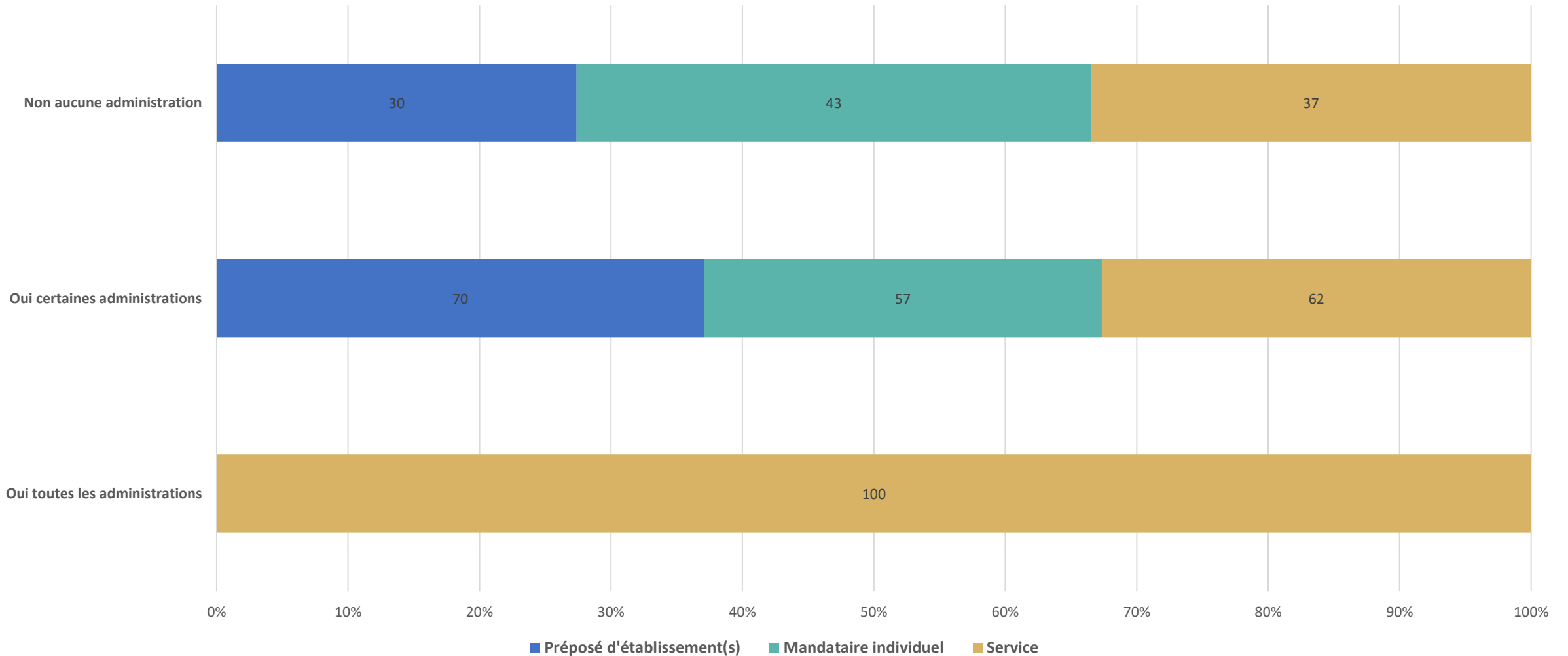
# L'application du RGPD a-t-elle des impacts sur l'exercice de vos mesures de protection auprès des majeurs protégés ?



## Si oui, quels impacts ?



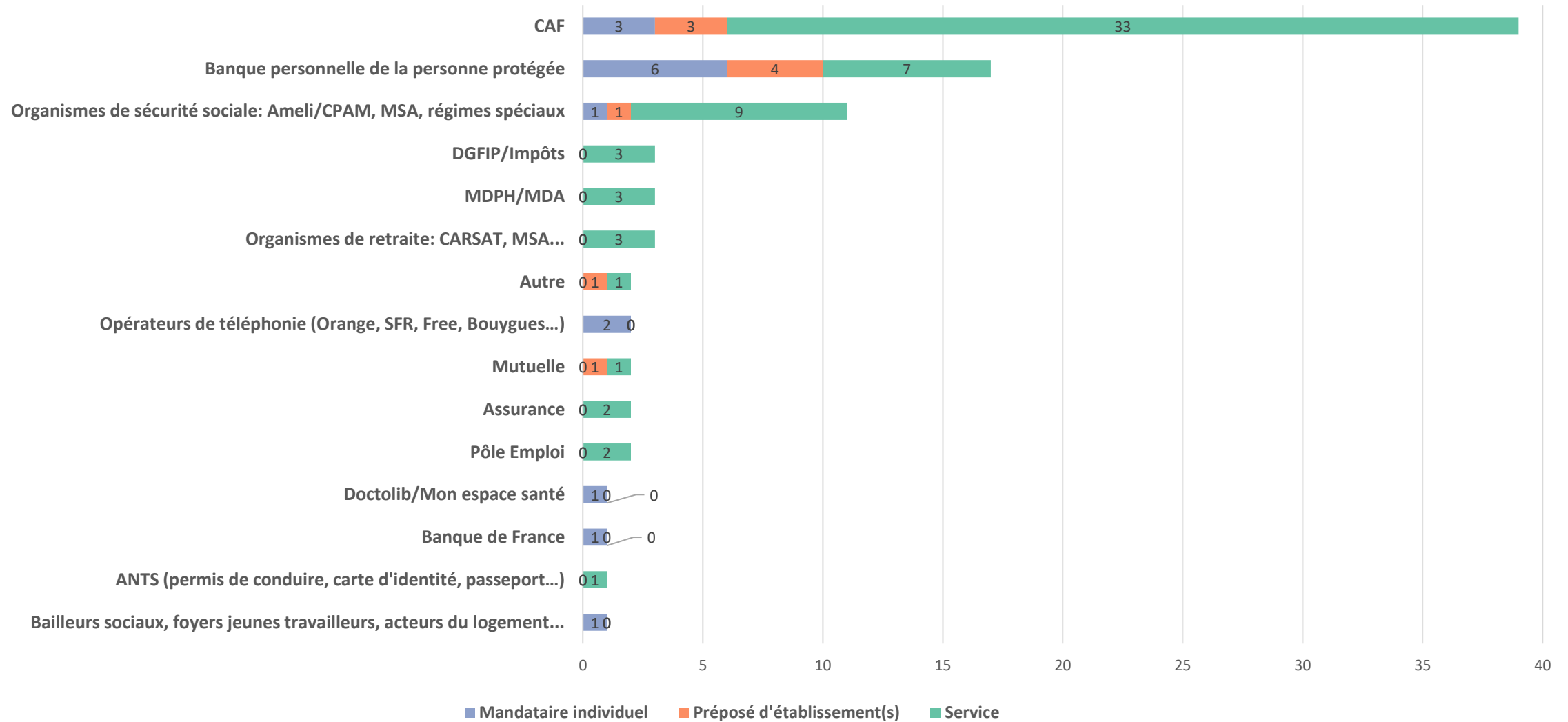
Dans le respect du RGPD, des administrations/organismes sociaux vous permettent-ils un accès différencié (un compte d'accès pro pour le mandataire et un compte personnel pour le majeur protégé) afin d'éviter l'utilisation des accès personnels du majeur protégé, pour la réalisation des démarches en ligne ?



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



# Si oui, parmi ces organismes/administrations, lesquels favorisent ce double accès dématérialisé ?



## Si non, quel serait, selon vous, l'intérêt de ce double accès pour l'accompagnement des majeurs protégés ?

- Double accès avantageux pour les majeurs protégés et les mandataires

« Chacun aurait ses accès et si le majeur modifie le mot de passe, cela ne bloquerait pas l'ensemble du dossier », Mandataire individuel, 49

« Permettre aux majeurs de créer leur mot de passe qui leur convient et pareil pour les mandataires pour éviter les oublis notamment. Permettre de bloquer certaines options pour les majeurs (ne pas pouvoir éditer un RIB ou faire des virements via l'application bancaire par exemple). » (Service, 49).

- Favoriser l'autonomie des majeurs protégés; implication des majeurs dans les démarches administratives et dans la vie de la mesure

« Favoriser l'autonomie, aider et contrôler les démarches effectuées par le majeur protégé », Mandataire individuel, 44

« Leur permettre de se sentir impliqués dans la vie de la mesure, garantir une transparence dans la gestion », Service, 53

- Majeurs protégés, citoyens lambda avec des droits

« Leur permettre d'être en possession de leur vie administrative et budgétaire, les responsabiliser, les considérer comme des citoyens lambda. », Service, 49

- Eviter les ruptures de droits

« Eviter la rupture des droits, la véracité des données transmises. Apporter de la cohérence », Service, 85

# Que retenir de la section: MJPM et RGPD ?

## Mise en place politique RGPD: quand, comment ?

Mise en place politique RGPD par 73% de MJPM  
Quand? Depuis au moins 2 ans pour la plupart des MJPM  
Facteurs retardant mise en oeuvre: méconnaissance du sujet, temps, en cours de mise en place ou politique déjà existante

Comment ? Evolution du logiciel métier, Formation et sensibilisation au RGPD, Accompagnement par un consultant  
Utilisation d'autres outils: Guide CNIL, Guide fédé (FNAT, FNMJI)

## Le RGPD en pratique

Evolutions dans les habitudes de travail: Vigilance dans la gestion des données, Collecte des données strictement nécessaires, Règles et précautions diverses...

Informations aux majeurs protégés sur le RGPD: Infos sur leurs droits et modalités d'exercice (46%), Transparence sur l'utilisation de leurs données (37%). Parfois aucune info n'est donnée aux majeurs protégés

Conditions de garantie de la protection des données personnelles des majeurs protégés: Pas de protocole particulier mis en place pour 40% de MJPM, Consentement explicite pour utilisation des données (36%), Suppression des données à la demande (18%)

## Le RGPD chez les mandataires individuels et dans les SMJPM

57% des mandataires individuels déclarent éprouver des difficultés à se mettre en conformité par rapport au RGPD

Difficultés liées au coût financier de mise en conformité, incompréhension de la démarche pour certains et dispositif contraignant pour le nombre de mesures gérés, pour d'autres

79% des mandataires de service ne connaissent pas le guide RGPD de mars 2021, de l'UNAF et autres fédérations

Pour ceux qui le connaissent et l'ont utilisé, ce guide de l'UNAF est transposable à d'autres services mandataires. Très peu de SMJPM (6%) ont utilisé un autre guide ou référentiel sur le RGPD

## Impacts du RGPD, respect du RGPD dans la dématérialisation

Impacts application RGPD sur mesures de protection: Oui, des impacts pour 50% de MJPM et Non aucun impact pour l'autre moitié

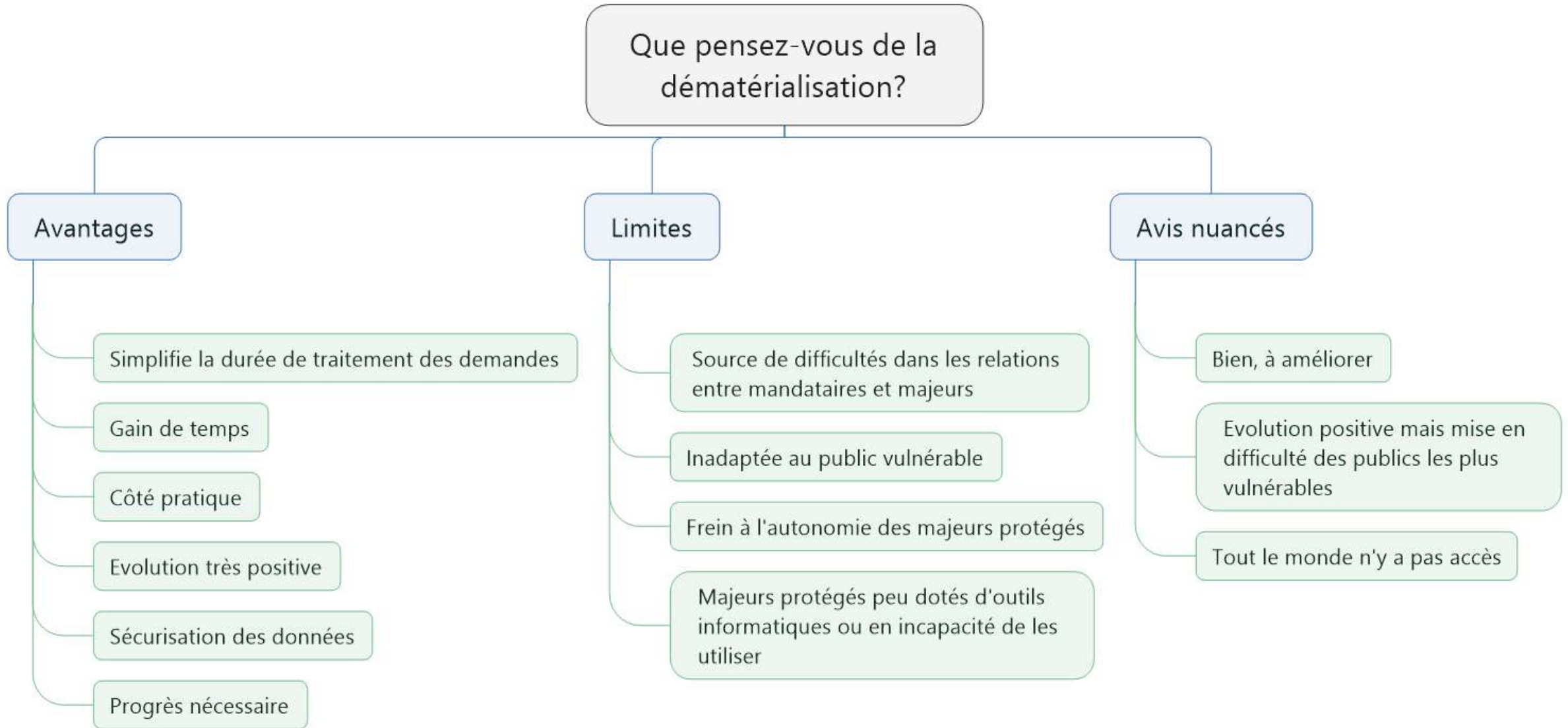
Des impacts dans la transmission, échanges d'infos avec d'autres partenaires (44%), la réalisation des démarches administratives en ligne (38%), les relations avec les majeurs protégés (15%)

Respect du RGPD dans la dématérialisation: Pour 2/3 des répondants, certaines administrations offrent un accès différencié pour réaliser les démarches en ligne. Par ex, CAF, Banque, Org. de sécurité sociale et de retraite, DGFIP, MDPH/MDA...

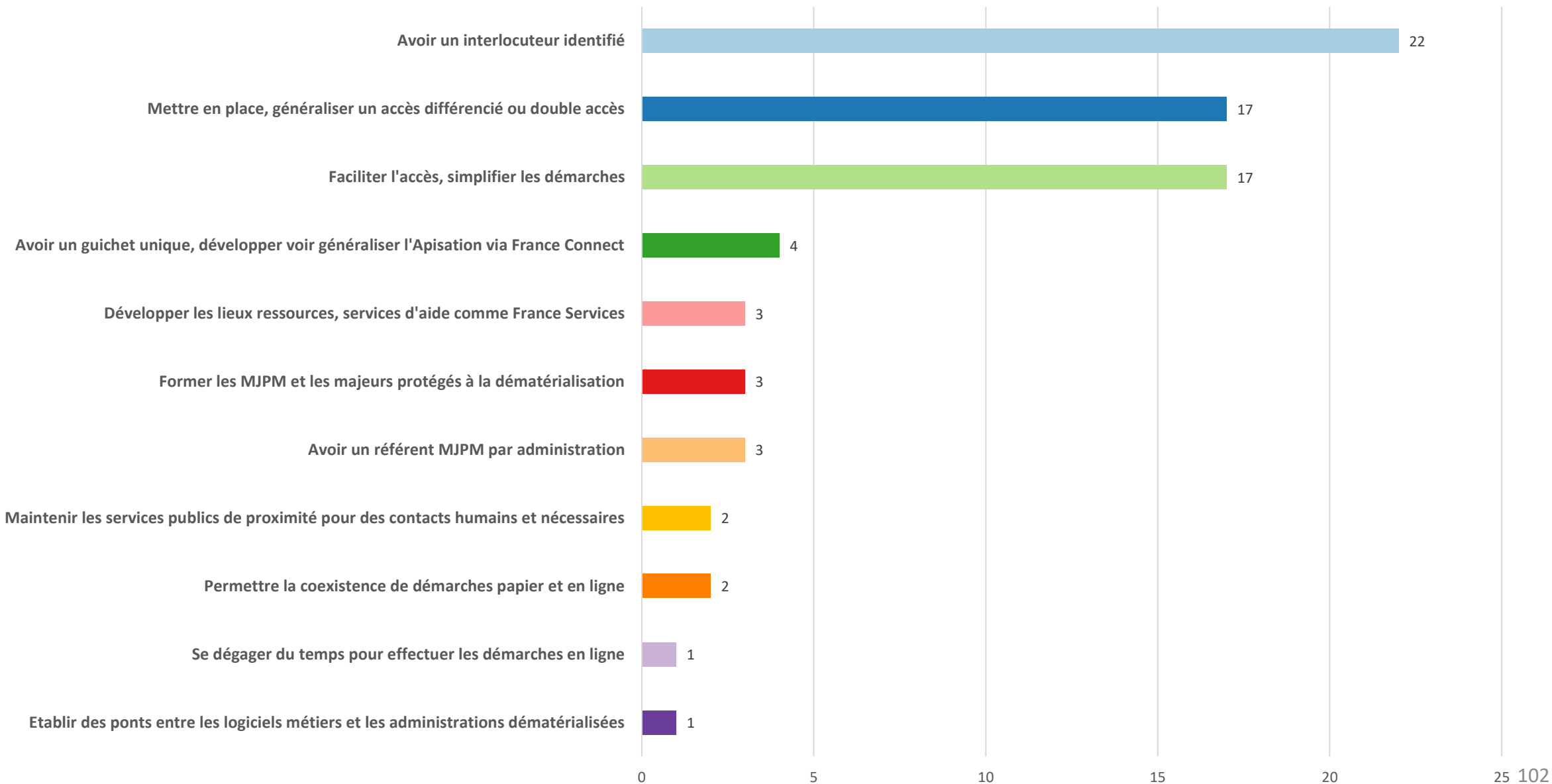
Intérêt d'un double accès mandataire et majeur protégé: éviter les ruptures de droits, favoriser l'autonomie des majeurs protégés,

Pour finir

# De manière générale, que pensez-vous de la dématérialisation des démarches administratives ?

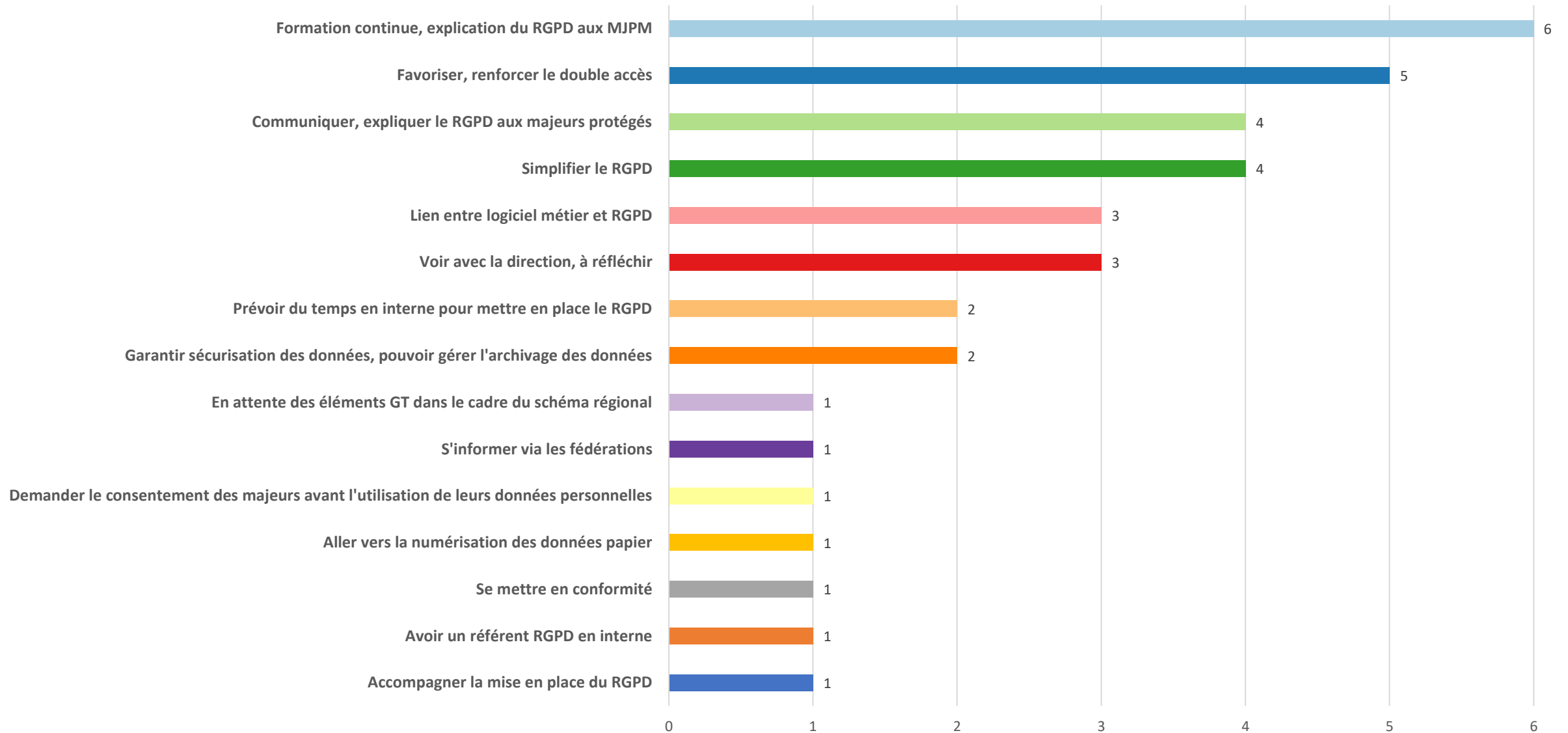


# Vos pistes d'amélioration, vos suggestions sur la dématérialisation des démarches administratives ?



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

# Vos pistes d'amélioration, vos suggestions en matière de mise en œuvre du RGPD pour les mandataires



# Pouvez-vous nous partager vos bonnes pratiques, idées sur ces questions de dématérialisation des démarches et de RGPD ?

## **Bonnes pratiques, idées sur le RGPD (1)**

Création d'espaces individuels pour les majeurs

Sécurisation de leurs données

Sécurisation des fichiers et des mots de passe

Codification des objets de mails et sécurisation des lieux de stockage

Accord et consentement des majeurs protégés pour l'utilisation et le traitement de leurs données personnelles

## **Bonnes pratiques, idées sur le RGPD (2)**

Anonymisation, numérisation des données papiers

Utilisation de logiciel métier garantissant des accès sécurisés au maximum

Communication, échanges au sein de groupes de travail de professionnels

Recourir à un expert

## **Bonnes pratiques sur la dématérialisation**

France Connect: système d'Apisation ->gain de temps

Avoir un interlocuteur identifié

Redonner place à l'accompagnement des majeurs protégés: la dématérialisation prend trop de place dans le quotidien des MJPM



# Y-a-t-il des points qui n'ont pas été abordés et que vous aimerez nous faire remonter ?

**Trouver une solution aux difficultés de paiement en ligne et de renouvellement de la carte d'identité**

**Equiper de matériels informatiques, les mandataires judiciaires**

**Une dématérialisation stigmatisante et excluante des publics déjà vulnérables; maintenir le papier quand cela est pertinent**

**Coûts financiers de la dématérialisation et du numérique pour les MJPM**

**Harmoniser les pratiques professionnelles et former les MJPM**

**Ne pas déshumaniser les services publics (besoin d'interlocuteur) et les relations entre majeurs protégés et mandataires**

**Garantir une chaîne d'accompagnement et de service aux majeurs protégés**

**Utilité du questionnaire**

# Quelques ressources documentaires sur la dématérialisation

- 2 rapports du/ de la défenseur.e des droits en l'espace de 3 ans :

Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics (2019): [rapport 2019](#)

Dématérialisation des services publics: trois ans après, où en est-on ? (2022): [rapport 2022](#)

- Dématérialisation des services publics et personnes placées sous mesure de protection juridique: [question au Sénat](#)
- Rapport d'information n°711, du sénateur Raymond Vall, sur la lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique ( septembre, 2020)
- Etude CESER Pays de la Loire , *Agir contre l'illectronisme en Pays de la Loire*, (novembre 2021): [etude CESER PDL](#)

# Quelques ressources documentaires sur le RGPD

- La rubrique « Ma conformité au RGPD », sur le site de la CNIL: [clic](#)
- Le guide CNIL, de sensibilisation au RGPD, à destination des associations: [guide association CNIL](#)
- Référentiel de la CNIL relatif aux traitement de données à caractère personnel dans les ESSMS: [référentiel ESSMS](#)
- Guide RGPD UNAF (2021): [guide unaf](#)
-

# Merci de votre attention

Pour toute question, contactez: [r.houunkpatin@creai-pdl.fr](mailto:r.houunkpatin@creai-pdl.fr)

---