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

<u>r.hounkpatin@creai-pdl.fr</u> (Richelle Hounkpatin, conseillère technique au CREAI)





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





- 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

• <u>Tableau 1</u>: Nombre de répondants à l'enquête selon le département

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

Source: Enquête MJPM Dématérialisation et RGPD- Exploitation CREAI- 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
Ensemble	9	18	13		26

Par rapport à l'offre existante

• <u>Tableau 3</u>: L'offre de MJPM en Pays de la Loire

Départements	Mandataires individuels	Préposés d'établissement	Services tutélaires		
			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	
Pays de la Loire	112	45	15	421	

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

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

Vos missions et activités

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

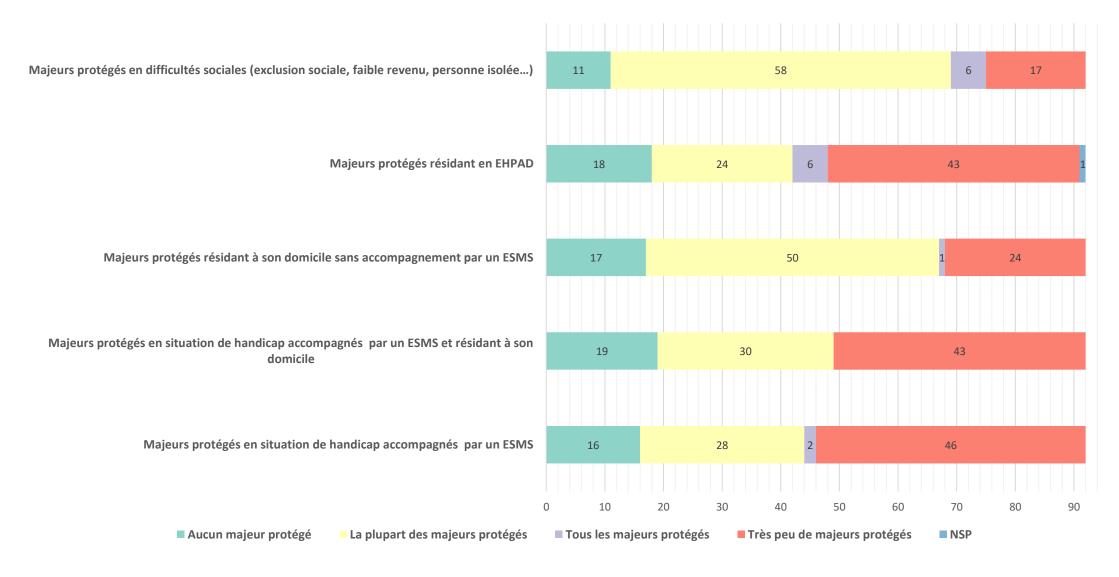
• Tableau 5: Nombre de majeurs protégés accompagnés au 01/01/2022: n=15327

МЈРМ	Nb de majeurs accompagnés au 01/01/2022
Mandataire individuel	547
Préposé d'établissement(s)	575
Service	14205
Ensemble	15327

• <u>Tableau 6</u>: 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
Ensemble	1014	7656	2124	<i>357</i>	4176	15327

Profil des majeurs protégés accompagnés



MJPM et dématérialisation des démarches administratives

Organismes et démarches dématérialisés

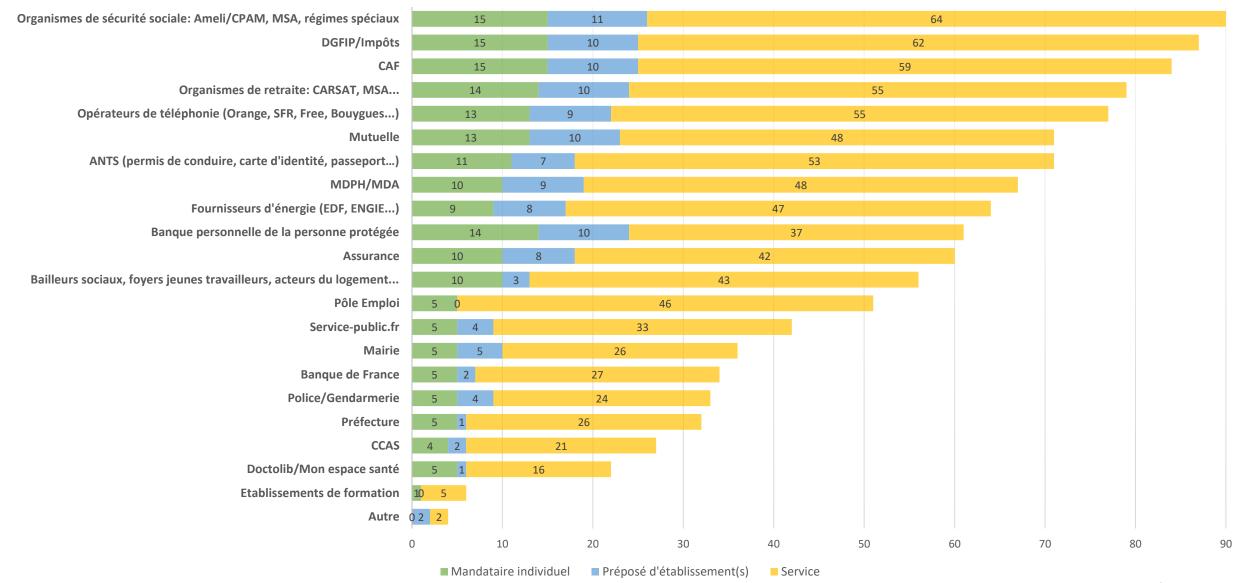
Interlocuteur et rôle dans les organismes/administrations

Difficultés rencontrées dans la réalisation en ligne des démarches administratives

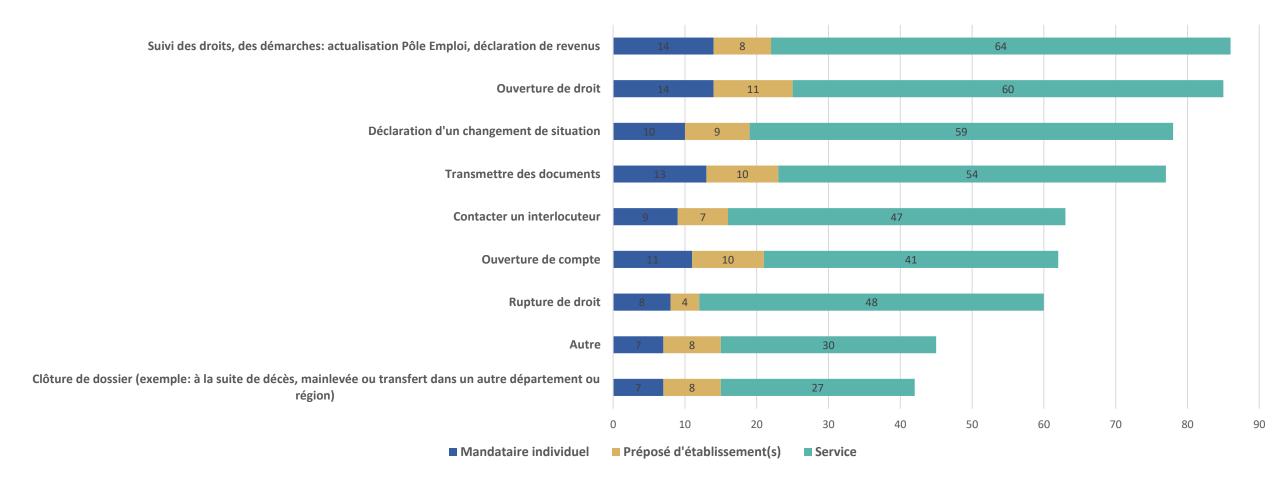
Effets de la dématérialisation sur le travail des MJPM

Leviers et actions pour faire face à la dématérialisation

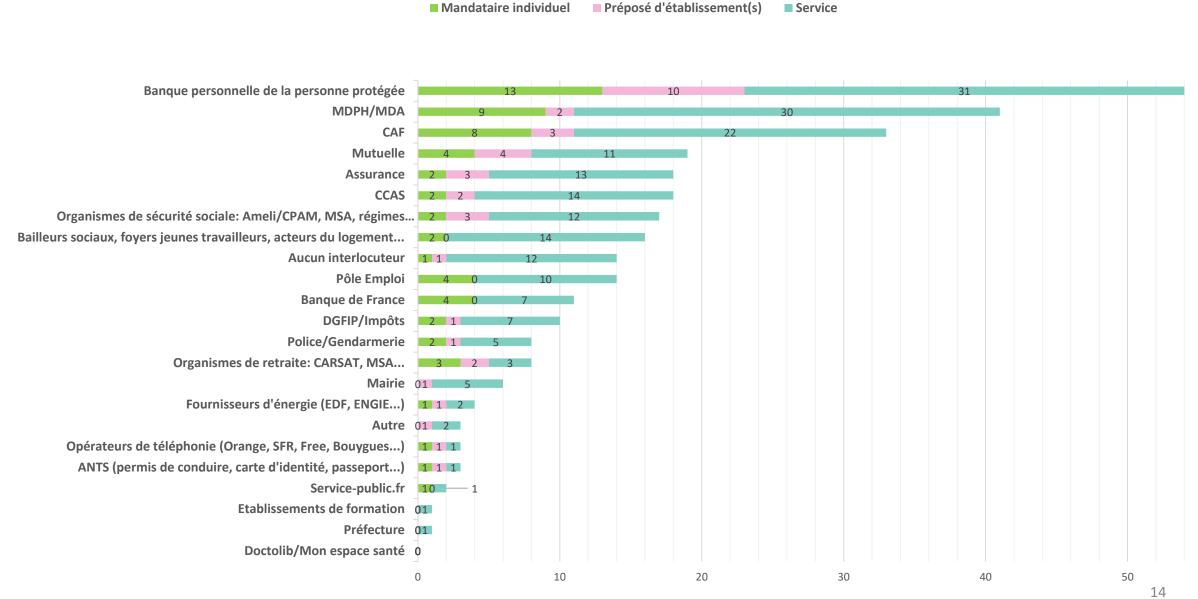
Quels sont les principaux organismes auprès desquels vous accompagnez les majeurs protégés dans leurs démarches administratives dématérialisées ?



Pour quels besoins spécifiques d'accompagnement ?



Quels sont les organismes/administrations pour lesquels vous avez un interlocuteur identifié (gestionnaire de dossiers, manager, référent numérique...)?



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

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

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

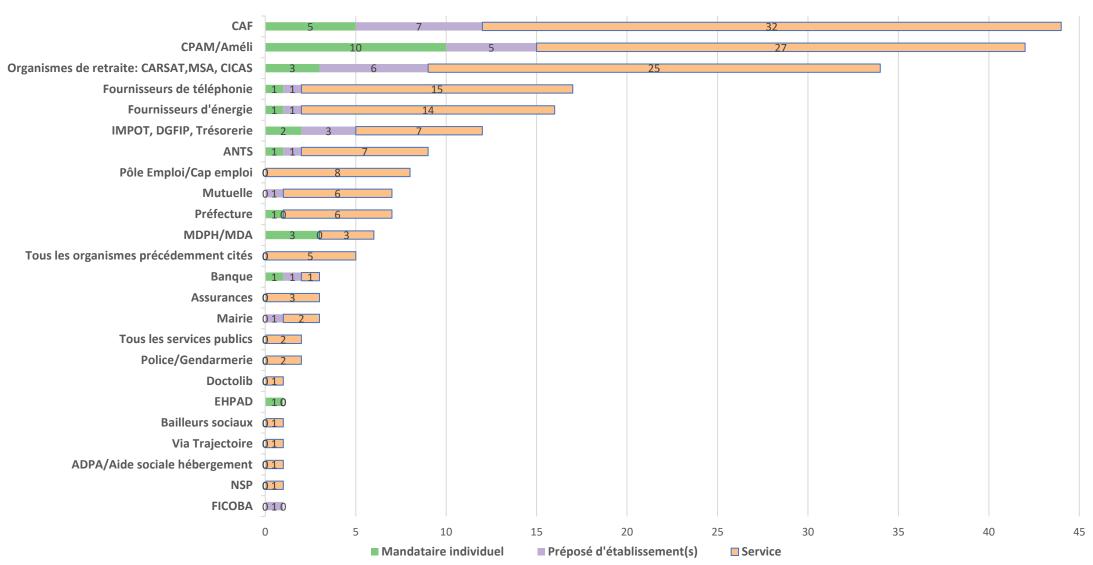
« Accéder à des informations que l'on ne trouve pas sur le dossier internet et résoudre un problème lorsqu'il y a notamment une rupture de droit », Service, 49 « Suivi des dossiers, informations », Mandataire individuel,44 Facilitateur de démarches, référent de dossiers, interlocuteur privilégié Conseil
Information/renseignement
Ouverture, instruction, suivi
de dossiers->
Accès et non-rupture de
droits

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
Banque	Conseiller bancaire, interlocuteur privilégié et spécialisé dans les mesures de protection. Référents bancaires pôle mandataire judiciaire/Référents majeurs protégés dans les services majeurs protégés de	Traiter et répondre aux questions courantes de gestion de comptes (ouverture, fermeture, frais de banque, commande de carte bancaire, rejet de prélèvement etc) Mettre à jour les données bancaires Répondre aux questions spécifiques, apporter des solutions rapides	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	Ne reçoivent les majeurs protégés qu'en présence du mandataire
CAF Partenaire	Adresse mail et numéro de téléphone d'un interlocuteur CAF Partenaire		Réactivité interlocuteur (CAF 53)	
MDA/MDPH		Evaluation de l'autonomie de la personne protégé Gestion du dossier du majeur		Mouvements du personnel
Pôle Emploi	Référent du dossier			
СРАМ	des salariés non identifiés comme interlocuteur privilégié pour les services mandataires			
Impôts	Un contact	Déclaration des revenus		
Mutuelle		Aux services frais médicaux pour le suivi des remboursements de soins, choix de forfaits mutuelle		
Assurance	Interlocuteur institutionnel ou lié au réseau du MJPM			Ne reçoivent les majeurs protégés qu'en présence du mandataire
Bailleurs sociaux	Travailleurs sociaux CESF (Conseillers en économie sociale familiale), interlocuteurs liés au réseau constitué par le MJPM			
Hôpitaux, CCAS	Travailleurs sociaux CESF			
Mairies	Elus chargés des affaires sociales dans les petites mairies en milieu rural			
Commissariat de police				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 ?



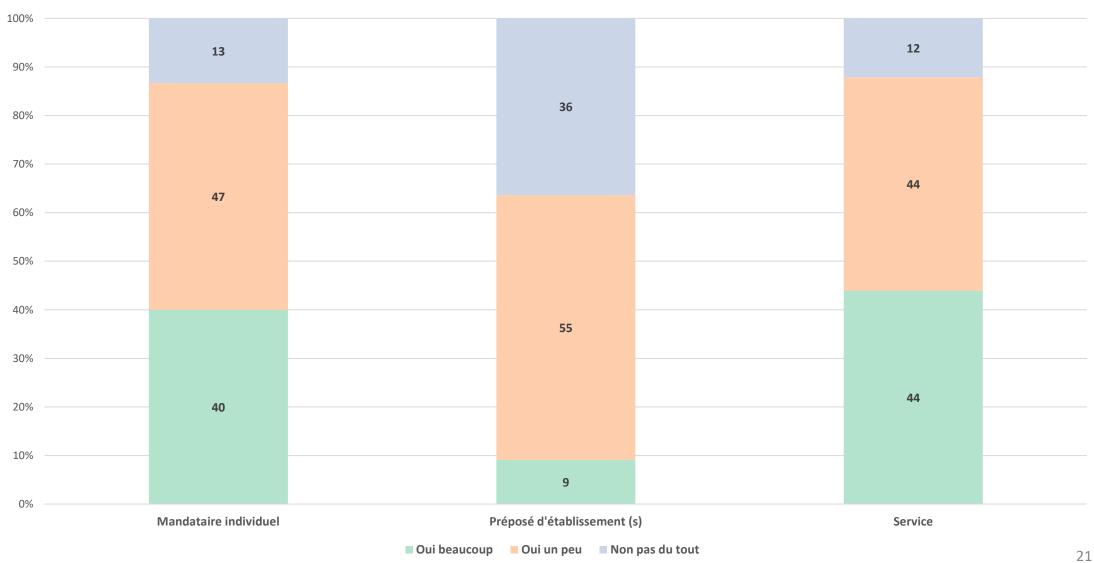
18

	Nature des besoir	ns pour lesquels il faudrait un interlocuteur dédié, unique ou privilégié	
Organismes	Être en lien avec l'interlocuteur	Ouverture, Suivi des droits et des démarches	Rupture des droits
CAF	Pouvoir les joindre directement et obtenir des réponses	Pour expliquer les cas particuliers car « les cases ne correspondent	Etude des droits en cas de rupture
	aux questions et un traitement plus rapide Existence ligne Partenaire mais difficile de les avoir,	Itamiliales et sociales	Avoir un interlocuteur permettrait de débloquer les dossiers (ressources
	Echanger sur les dossiers	Répondre aux questions spécifiques sur certaines situations	bloquées)
		Actualisation des droits : APL, RSA, AAH; Dossiers complexes,	Eviter les ruptures de droits qui
		Ouverture des droits et suivi des dossiers; Demande d'informations,	viennent de questions non comprises
		clôture de droit, dossiers bloqués	
СРАМ	Avoir une ligne partenaire pour éviter de très longues	Invalidité, arrêt maladie lié à un accident de travail ou longue maladie,	Pensions d'invalidité,
	attentes	CSS, retraite	 Rétablir les droits interrompus (souvent
			indument du fait de procédures
		en ligne; Assurer une continuité dans le suivi des droits; Dossier d'aide	•
		,	de droits
		Apporter des réponses sur certains paiements, droits et obtenir des	
Organismes de retraite :	Avoir un n° dédié et un mail spécifique	documents plus facilement et plus rapidement Pour gérer les dossiers plus facilement; Dossiers de retraite; Problème	
MSA, CARSAT, CICAS	Avoir diffir dedie et diffinali specifique	d'ouverture de droits CSS ou invalidité	
Pôle Emploi/ Cap Emploi		Déclaration mensuelle, inscription en ligne	
Impôts		Paiement des amendes, Ouverture mesure et aide déclaration	
Opérateurs de	Avoir un interlocuteur dans les agences locales pour le	Blocage de ligne, prévention des grosses factures, prise	
téléphonie	lien avec les majeurs ou leurs accompagnants; Avoir un	d'abonnement; Pour souscription sans carte bancaire	
terepriorite	interlocuteur car les démarches par téléphone sont très	a abomiement, i our sousemption sans carte baneance	
	longues; Eviter le démarchage téléphonique		
	Avoir un interlocuteur car les démarches par téléphone		
	sont très longues; Eviter le démarchage		
		Démarches liées aux papiers du véhicule	
	d'interlocuteur		
		Titre de séjours, renouvellement carte grise, gestion de dossier	
ANTS	Débloquer des démarches administratives	complexe (perte des papiers, véhicule absent)	
	Desired act definationes definitionalizatives		10
MDPH/MDA	Course I nouête MIDM Dépostérie lestion et	Suivi des demandes, questions	19
	<u>Source</u> : Enquête MJPM Dématérialisation et	KGPD- Exploitation CREAI- Juin 2022	

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

Conseiller: apporter aide et Faciliter les démarches: suivi conseil dans la réalisation des démarches en ligne des demandes, avancée des dossiers, accès et échange plus rapide sur les situations **Former:** *les majeurs protégés* particulières dans les démarches à faire avec l'outil informatique Soutenir, accompagner les majeurs protégés: Promouvoir Informer, renseigner: l'accès au numérique pour tous, Rôle du référent simplifier le partage des documents soutenir et accompagner dans la numérique et informations; informer sur les réalisation des démarches démarches; renseigner les majeurs protégés Guider, accueillir: quider dans l'utilisation d'internet pour la **Être l'interface entre le** réalisation des démarches MJPM et les organismes: Assurer un lien avec l'organisme; médiation entre mandataires et Gestionnaire de dossiers: Interlocuteur privilégié; MAJ dossiers, administrations; Répondre + intervention rapide sur les dossiers rapidement aux demandes des MJPM

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



Si oui, pouvez-vous préciser ces difficultés?

Manque d'explications sur les démarches (des "cases à cocher" sans plus de détails)

Des démarches à effectuer nécessairement **en présence des majeurs protégés**

Trop de temps passé à effectuer les démarches -> charge de travail, manque de temps pour accompagner les majeurs sur d'autres choses

L'accès en ligne: besoin d'un accès pro, accès multiples à gérer (ID, MP, code à avoir pour chq majeur sur chq site)

Exclusion numérique, illectronisme, problème d'autonomie des majeurs protégés

Dématérialisation comme frein à **l'autonomie** des majeurs protégés

Difficultés liées au **type de mesure de protection** (curatelle, main levée)

Méconnaissance par les organismes, du métier de mandataire et des mesures de protection Difficultés rencontrées dans la réalisation des démarches administratives en ligne **Problèmes techniques**: bug informatique, sites internet bloqués

Difficultés liées à l'**ergonomie des sites**; la complexité des sites

Complexité des démarches administratives; lourdeur, lenteur administrative

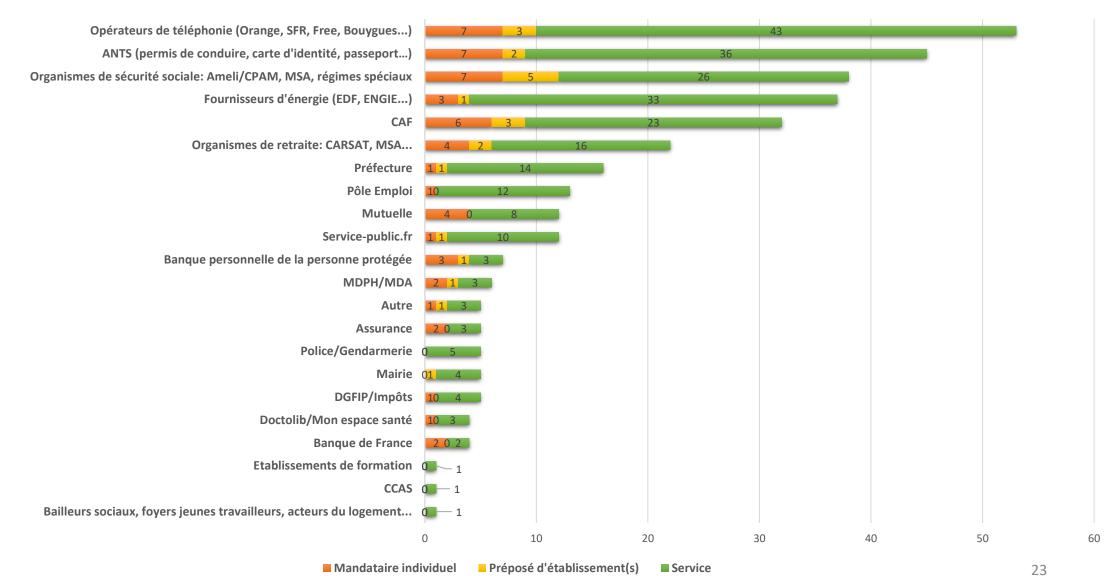
Paiement en ligne (les majeurs protégés ont souvent des cartes de retrait et non de paiement)

Mails et réponses automatiques, génériques, souvent inadaptées aux situations particulières; absence de réponses aux mails

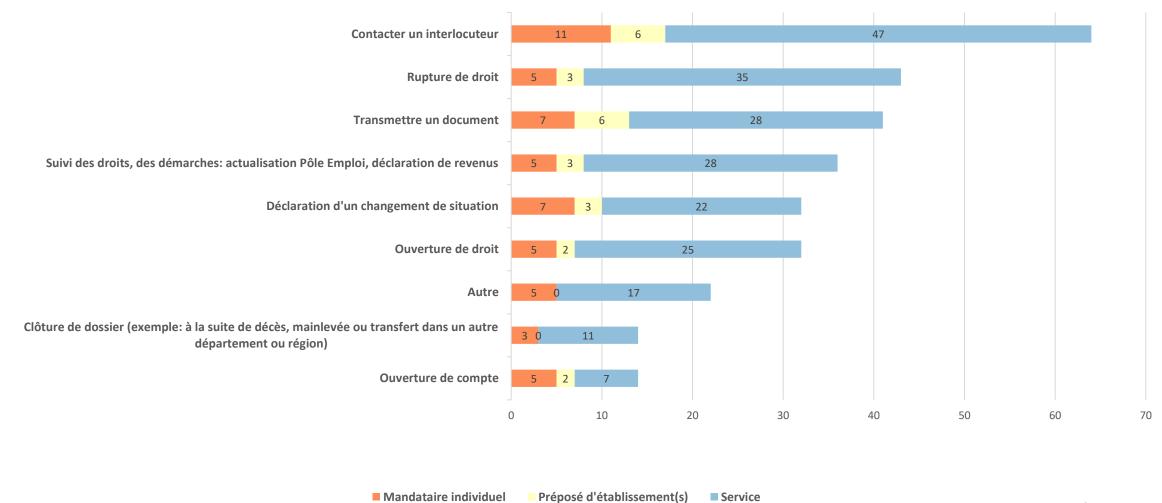
Joindre un interlocuteur/ solliciter de l'aide, absence de dialogue avec un interlocuteur dans les organismes

Non prise en compte des démarches déjà effectuées: problème de traçabilité, sauvegarde de démarches déjà entamées

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



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



Synthèse à mi-parcours

Principaux organismes 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

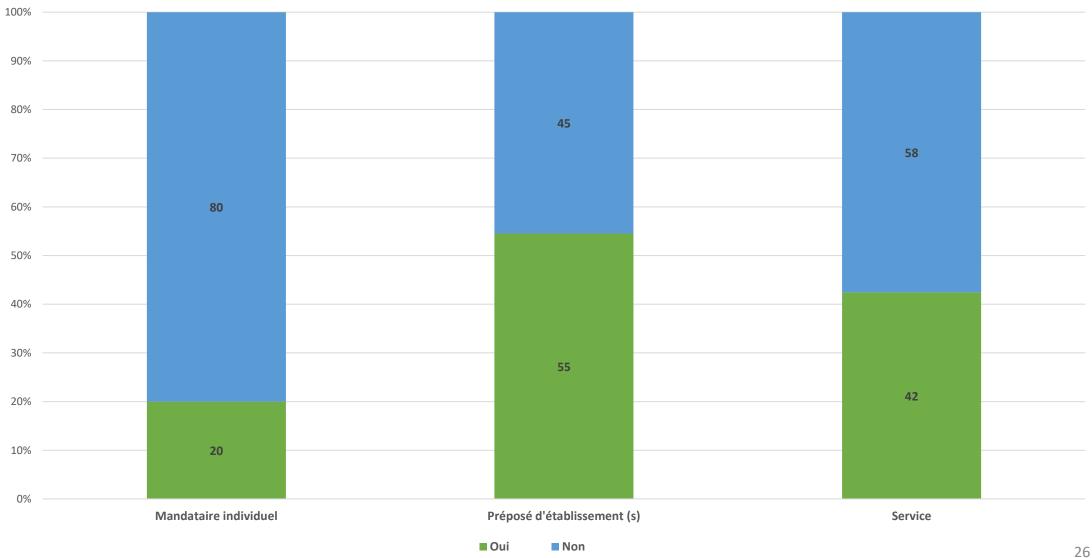
Pour quels besoins spécifiques d'accompagnement? Suivi des droits, Ouverture de droits, Déclaration de changement de situation, Transmettre des documents, Contacter un interlocuteur, Ouverture de compte, Rupture de droit

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

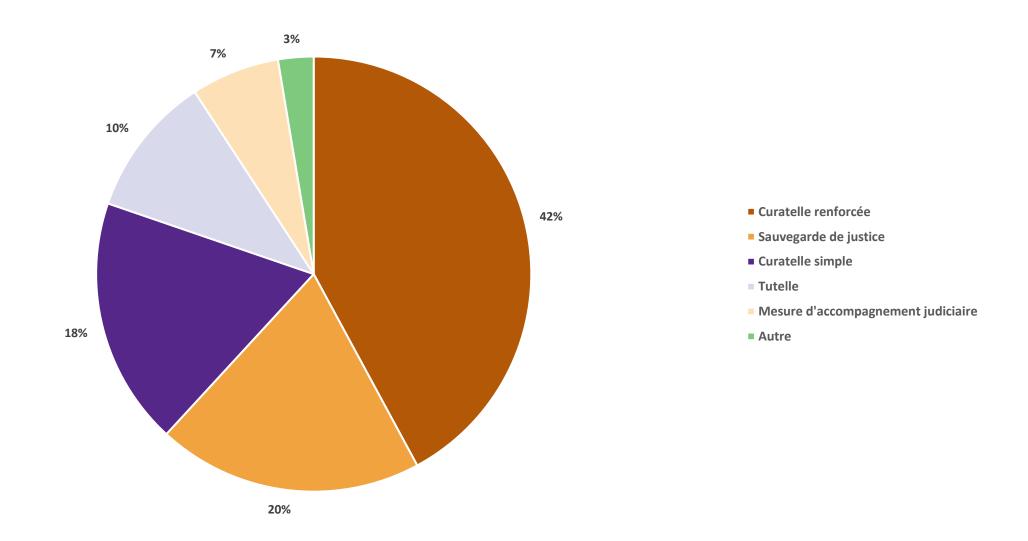
Organisme s auprès desquels vous rencontrez le plus de difficultés: Opérateurs de téléphonie, ANTS, Organismes de sécurité sociale, Fournisseurs d'énergie, CAF, Organismes de retraite (CARSAT, MSA), Préfecture, Pôle Emploi

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

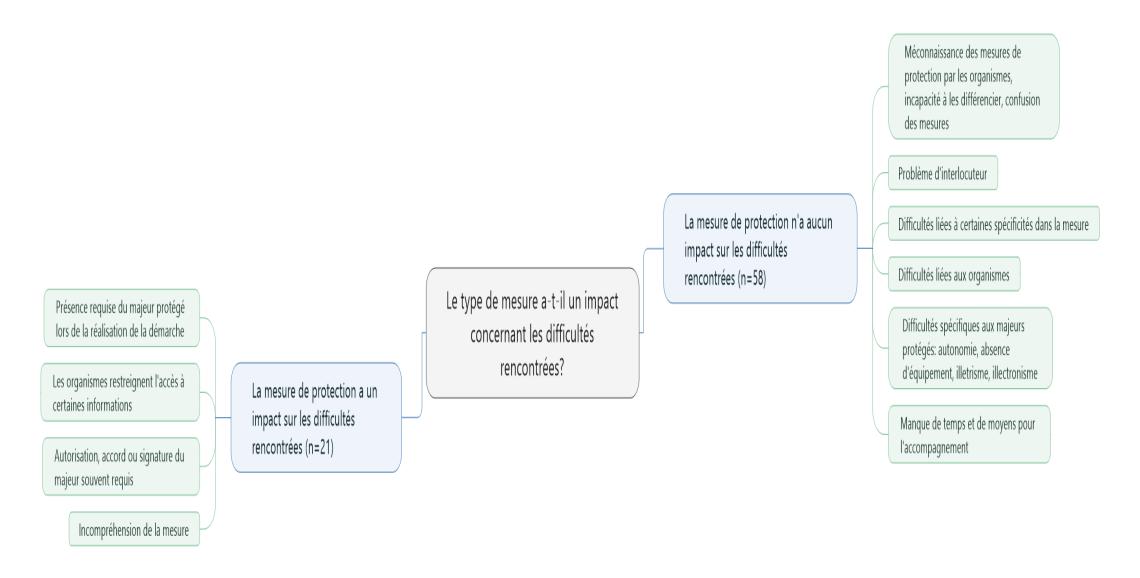
Le type de mesure a-t-il un impact concernant les difficultés rencontrées ?



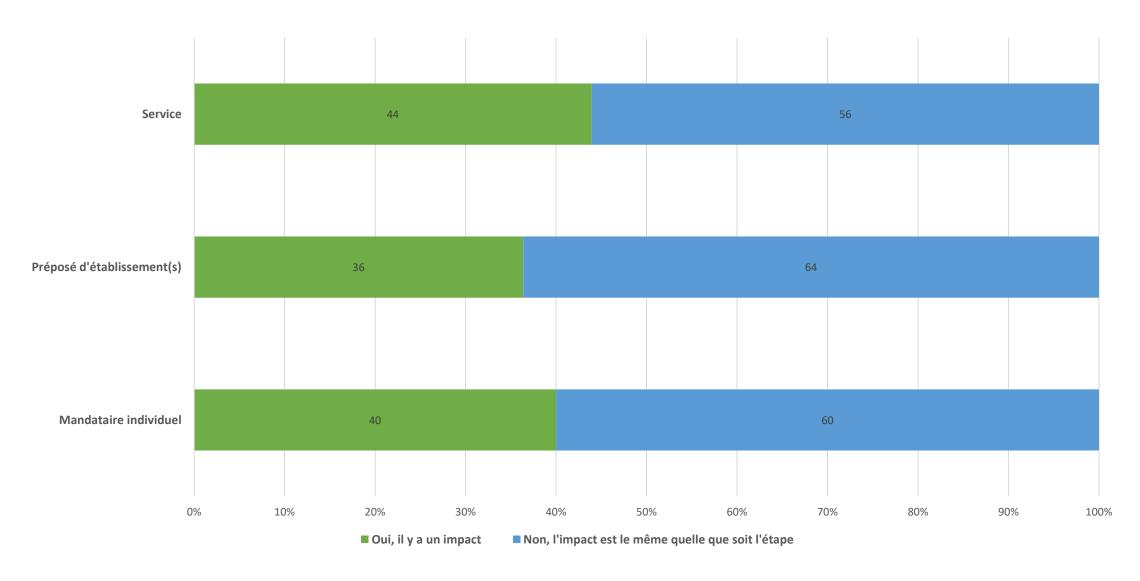
Si oui, pour quel(s) type(s) de mesure rencontrez-vous le plus de difficultés avec la dématérialisation des démarches administratives ?



Pourquoi?



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

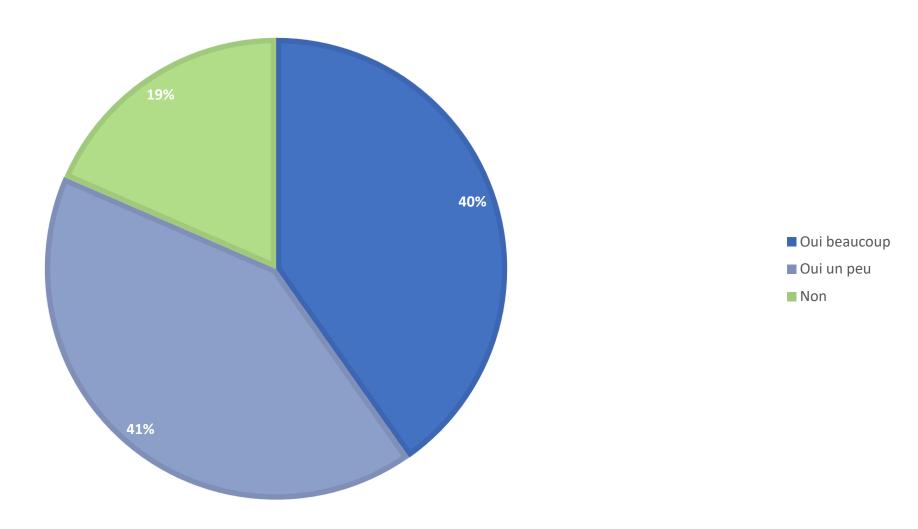


Si oui (il y a un impact), lors de quelle étape rencontrez-vous le plus de difficultés avec la dématérialisation des démarches administratives ?

• 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

Etape de la mesure	Rang 5 et 6
Ltape de la mesare	Tung 5 ct 0
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

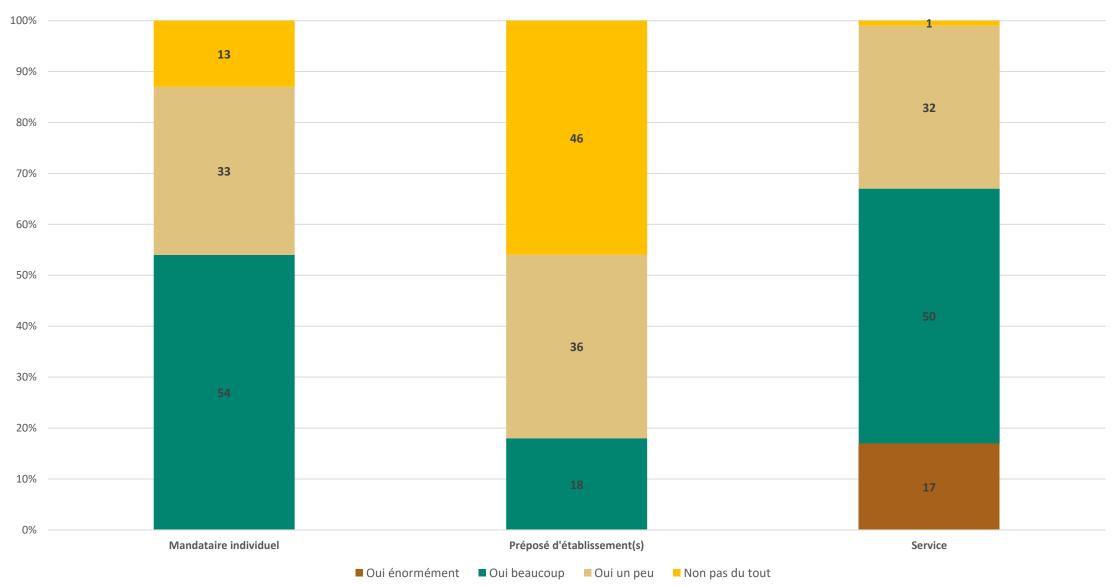
Etes-vous confrontés à des difficultés d'accompagnement des majeurs protégés depuis la généralisation de la dématérialisation dans les administrations/organismes ?



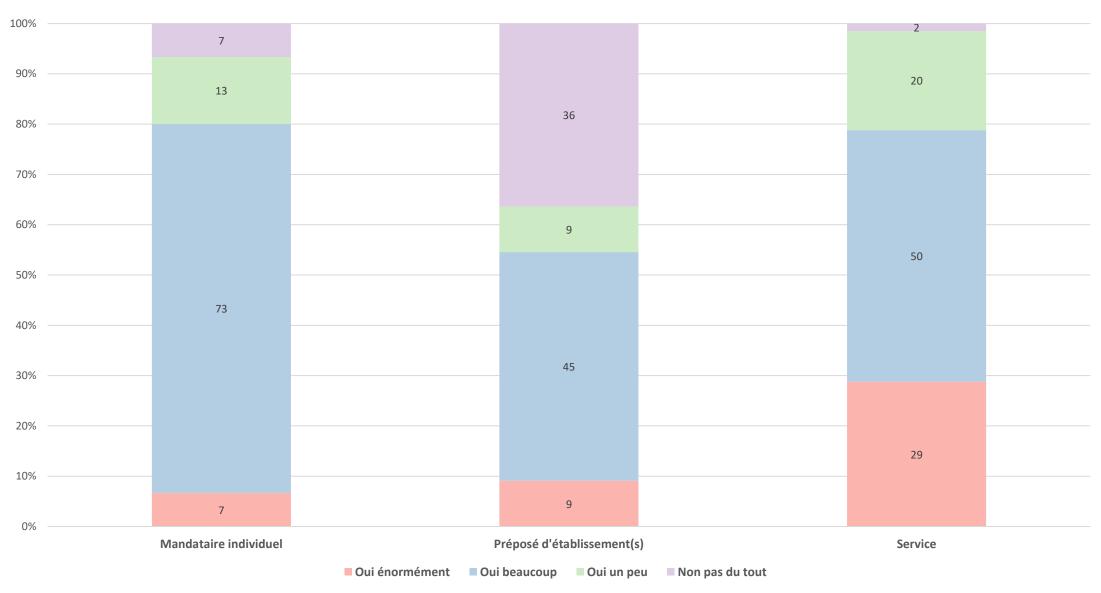
Si oui, pouvez-vous nous citer quelques exemples de difficultés rencontrées ?



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



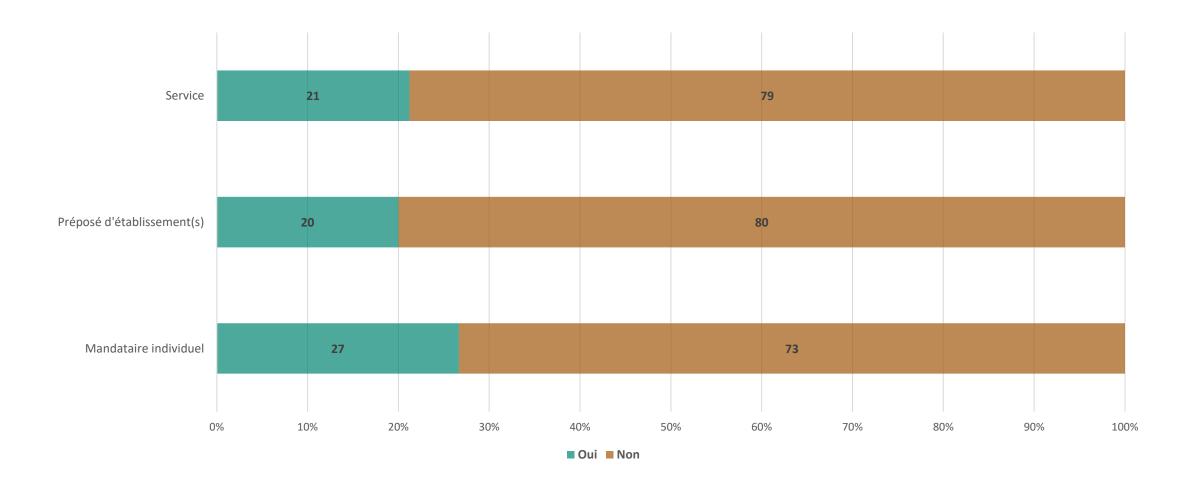
La dématérialisation des démarches administratives a-t-elle des conséquences sur votre activité de mandataire ?



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...) ?

Dématérialisation excluant les Temps d'accompagnement plus majeurs: faire à la place de plutôt important pour effectuer les que faire avec dans la mesure du démarches possible Conséquences de la Surcoût financier et humain de la dématérialisation sur l'activité des Manque de temps pour échanger dématérialisation avec différents partenaires mandataires Accroissement du temps Réduction du temps administratif, de la charge de d'accompagnement social des travail 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
« Avoir le choix de pouvoir continuer des démarches physiques », Service, Loire-Atlantique « 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 « Utilisation de France Connect », Service, Vendée « Le site des impôts 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	« Devis réalisé auprès de notre gestionnaire du logiciel. Les finances de l'établissement ne permettent pas de prendre en charge toutes nos demandes », Préposé d'établissement(s), Sarthe « Notre logiciel métier 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 « Avoir un téléphone portable par mandataire, pas encore mis en place dans notre service », Service, Mayenne « Adaptation des logiciels métiers (création des adresses mails par usagers, coffre-fort pour sécuriser les mots de passe) », Service, Mayenne

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

Auprès 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

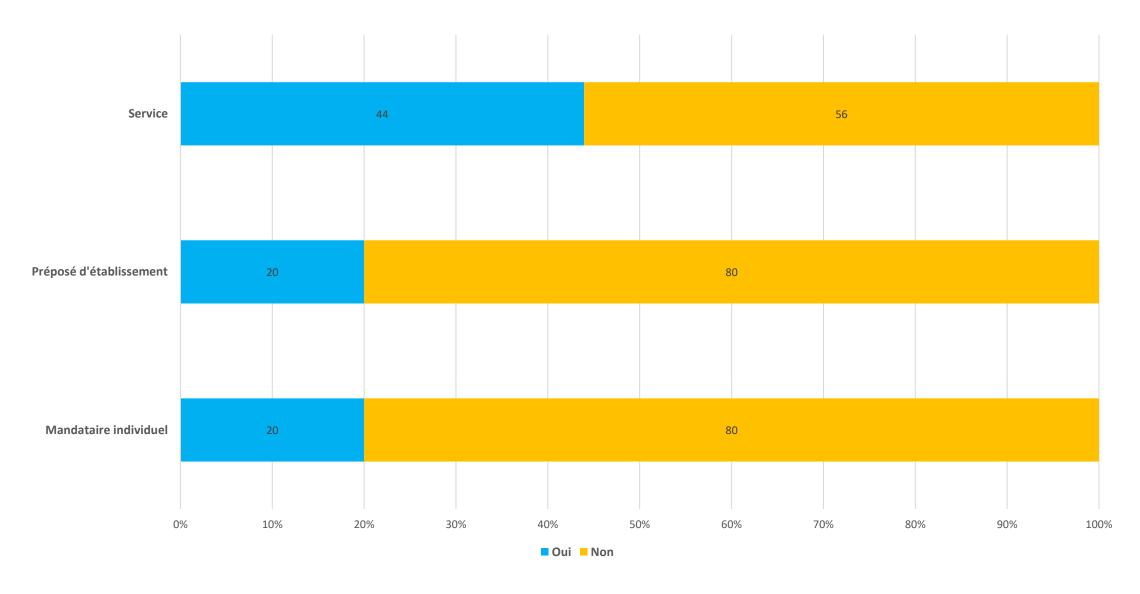
Connaissance de la ressource

Recours à la ressource

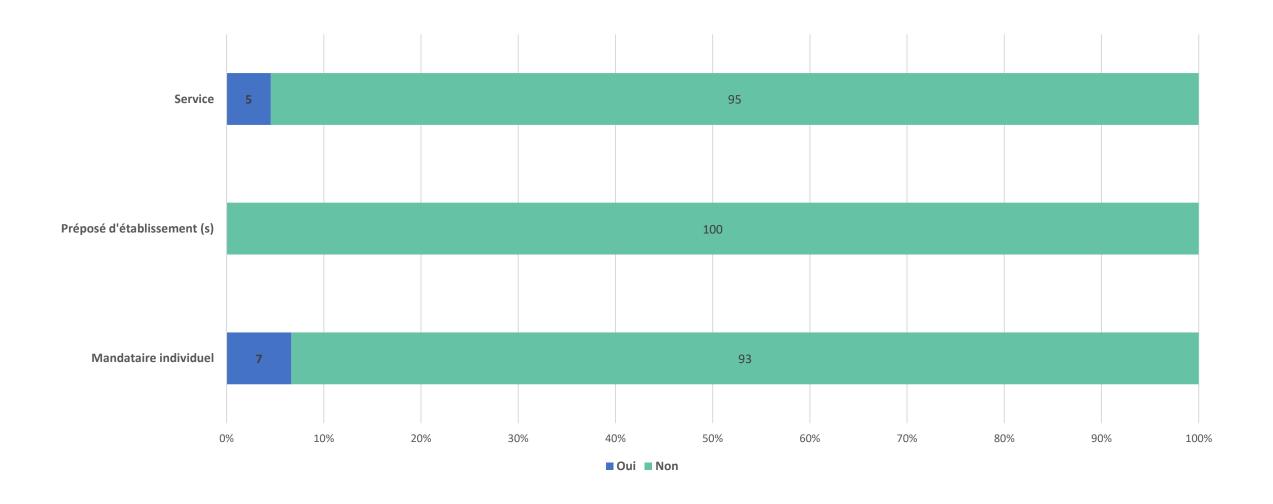
Soutien de la ressource

Canal de connaissance de la ressource

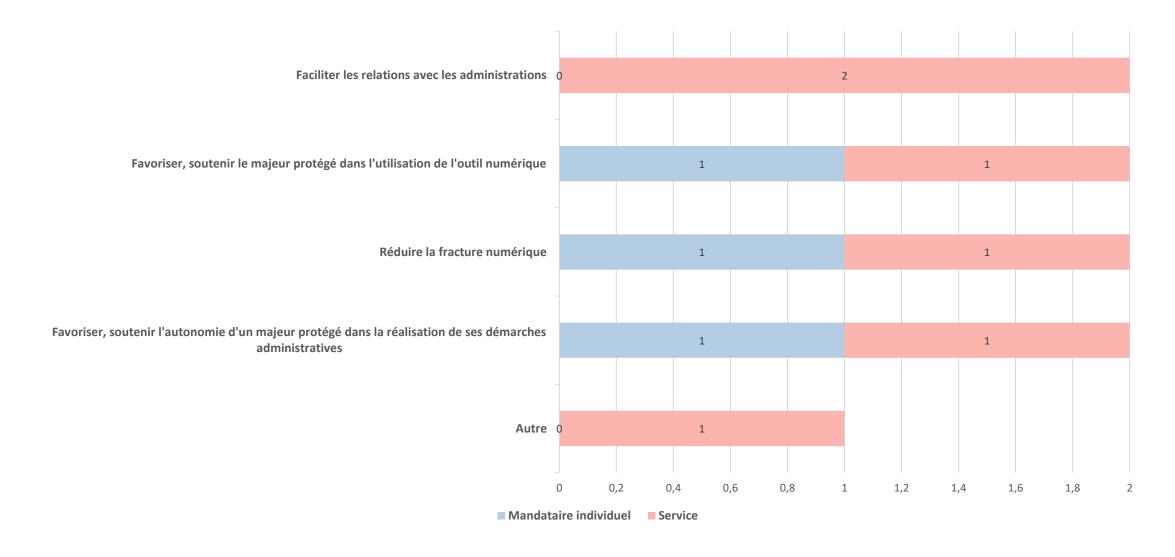
Connaissez-vous cette ressource : les conseillers numériques France Services ?



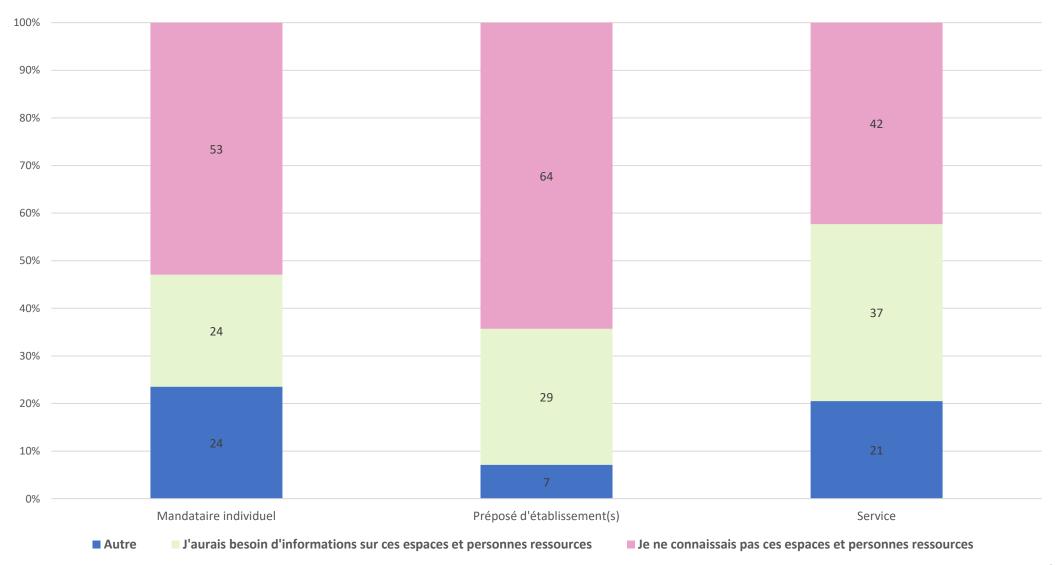
Avez-vous déjà eu recours aux conseillers numériques France Services ?



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



Si non, pourquoi?



43

Autres motifs de non-recours aux conseillers numériques

Quelques illustrations

Absence de la ressource sur le territoire

« Il n'y en a pas sur mon secteur : ni Cholet ni SEVREMOINE », Service, 49 « Pas suffisamment développé, difficulté de déplacement des majeurs, absence d'outils numérique chez les majeurs », Service, 85

Un service de plus: les conseillers numériques ne peuvent aider, intervenir dans les missions des MJPM

« 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 », Service, 49

Quid de la formation des conseillers numériques

« 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 », Service, 53

Ne concerne pas les mandataires/Les majeurs

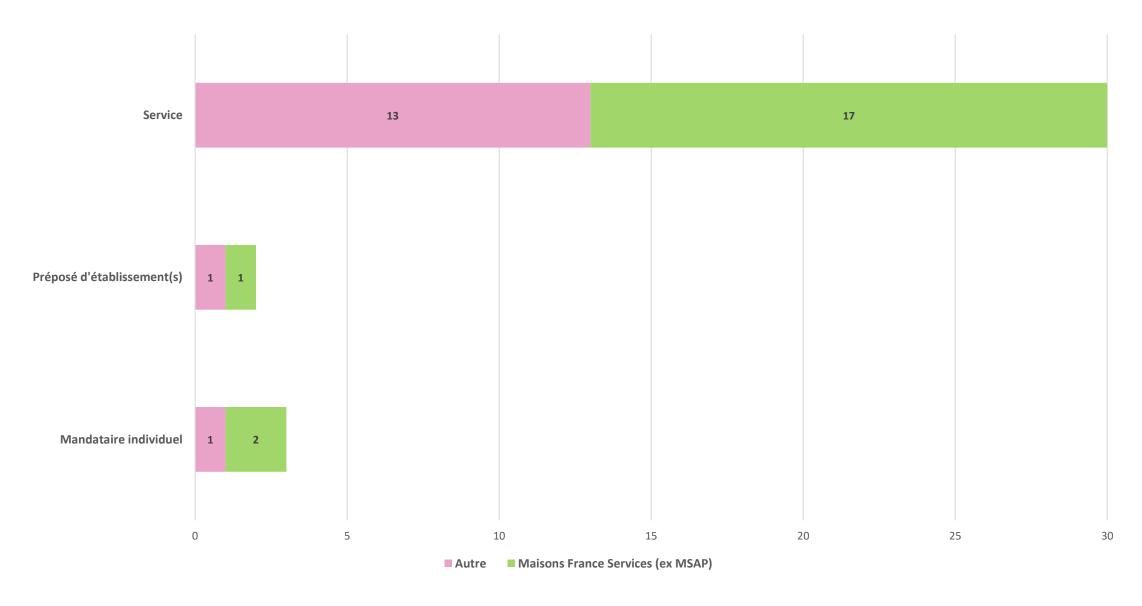
« Il faut que ça soit la personne elle-même qui les contacte », Service, 53 « Ce sont les majeurs protégés qui vont les rencontrer en cas de besoin », Service, 85

protégés doivent les contacter eux-mêmes

Pas eu l'opportunité ou le temps de les solliciter « Je n'ai pas eu l'occasion d'orienter les personnes protégées vers ce dispositif », Préposé d'établissement(s), 72 « Je n'ai pas le **temps** d'y recourir. », Mandataire individuel, 44 44

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

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



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 boite 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

Les conseillers numériques France Services

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: <u>clic</u> 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 accompagnements proposés

Échanger avec mes proches

Réaliser mes démarches en ligne

Découvrir

les opportunités



Trouver un emploi ou une formation



Utiliser les opportunités du numérique

Les conseillers numériques France Services





Accompagner mon enfant



Prendre en main l'outil numérique









Agence nationale des titres sécurisés



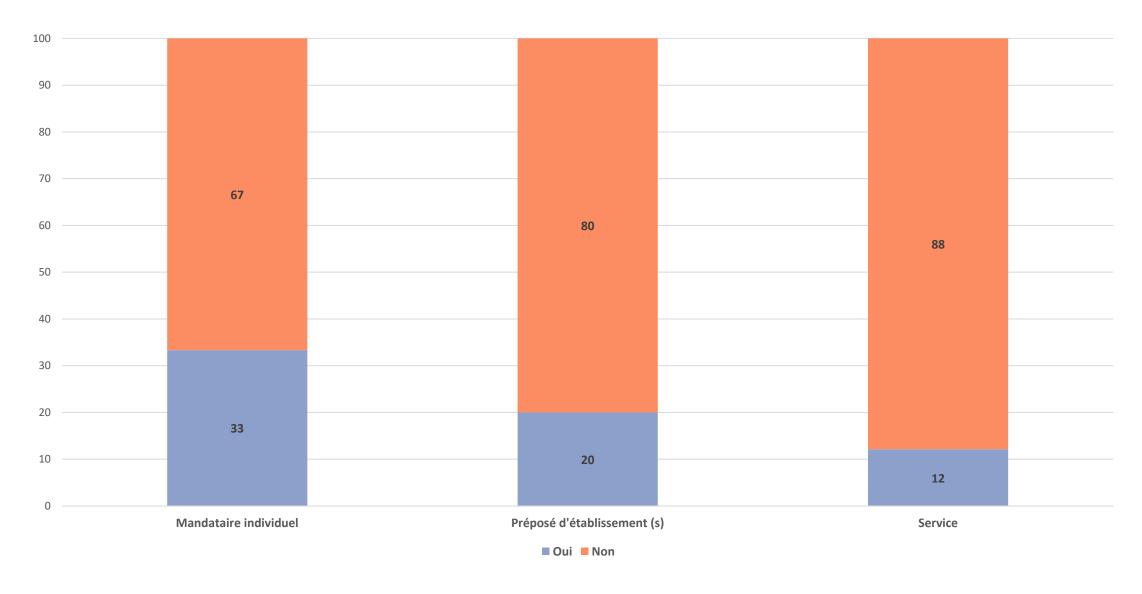




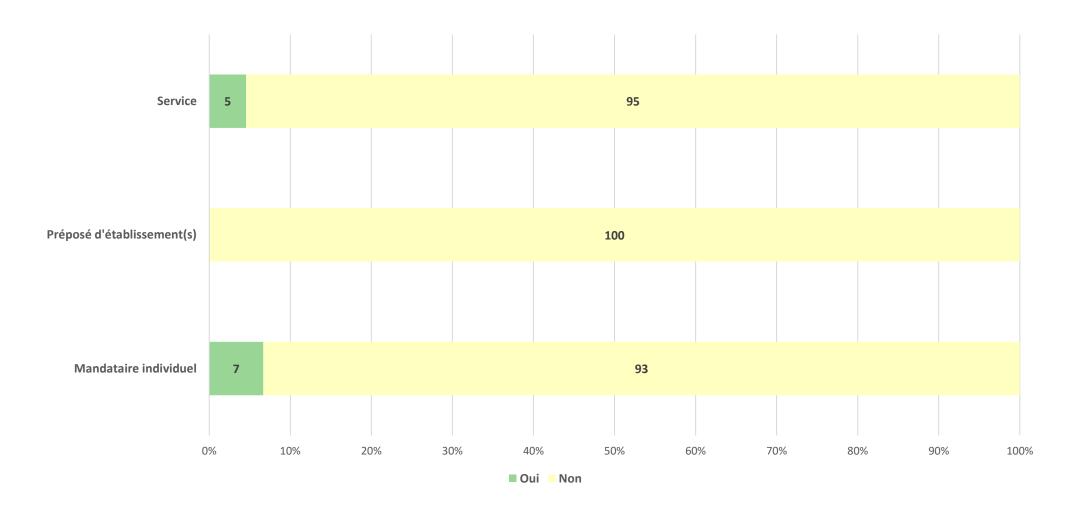


Les 9 administrations auprès desquelles peuvent être accompagnés les citoyens

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



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



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

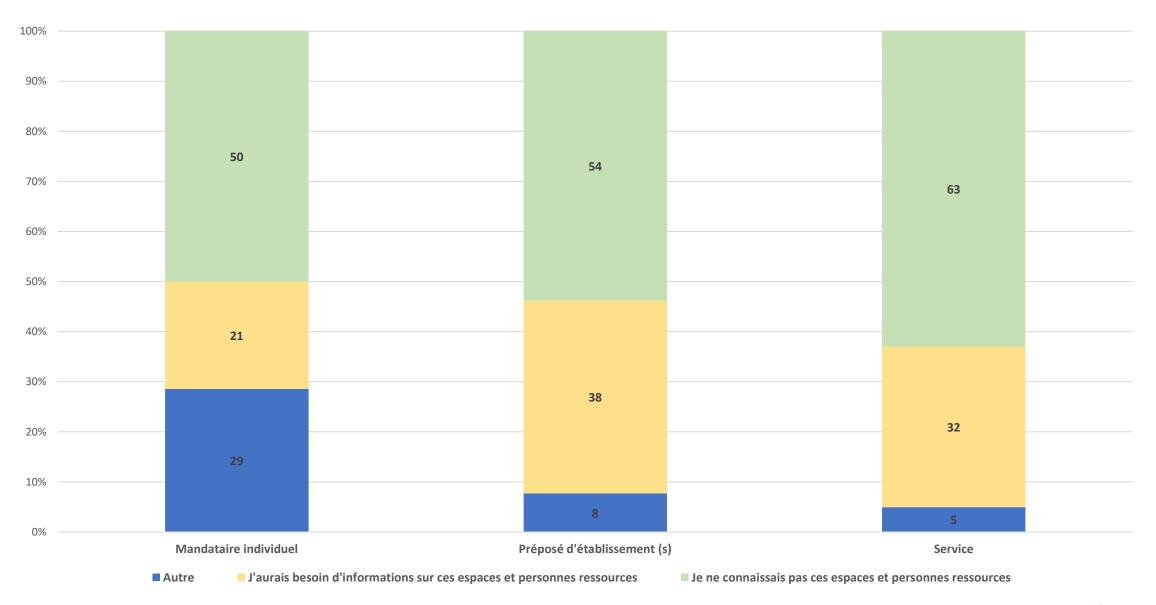
Favoriser, soutenir le majeur protégé dans l'utilisation de l'outil numérique

Faciliter les relations avec les administrations

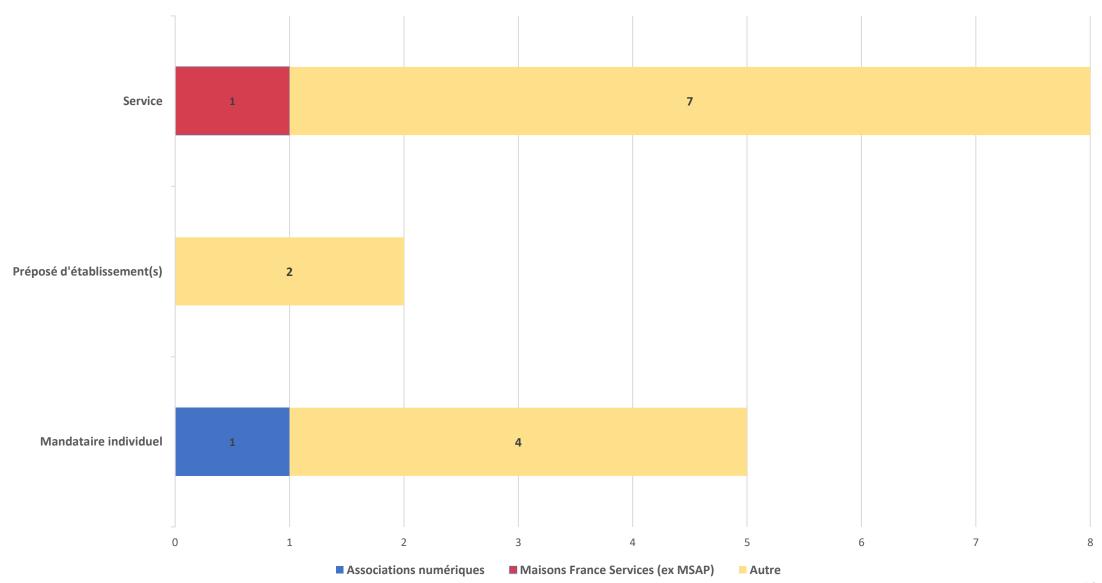
Autre

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

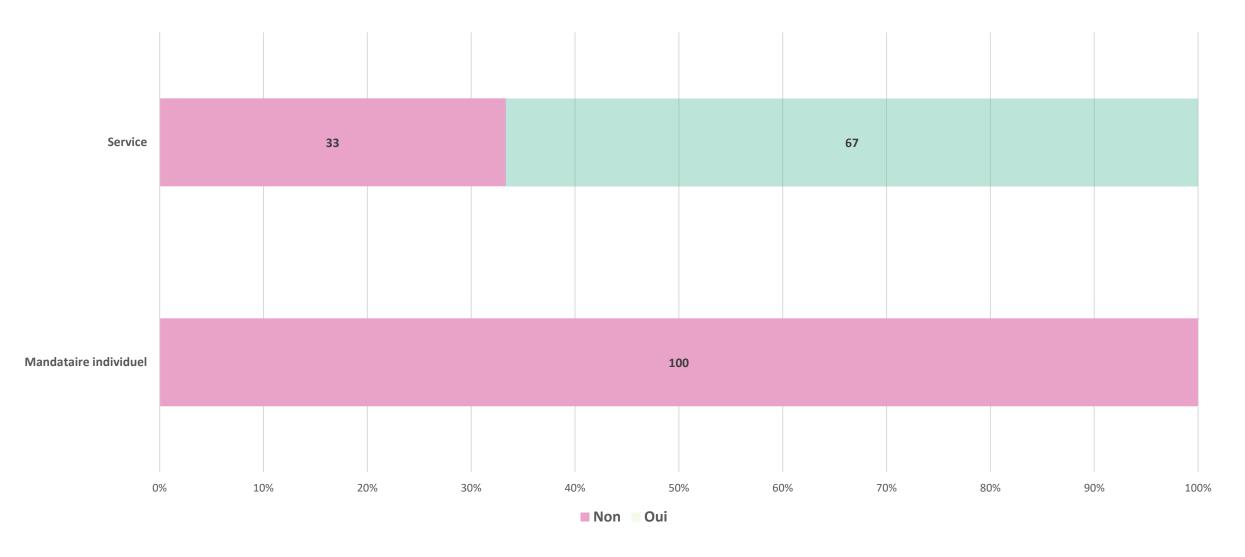
Si non, pourquoi?



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 ?



• Si oui, pouvez-vous donner quelques exemples?

• Si non, pourquoi?

- « Déblocage d'un dossier sur un problème de versement d'IJ bloqué suite au changement de département d'un majeur. », Service, 49
- « *L'affaire est en cours »*, Mandataire individuel, 44

 « Des pistes et orientations à prendre », Service, 85

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'usager 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) ?

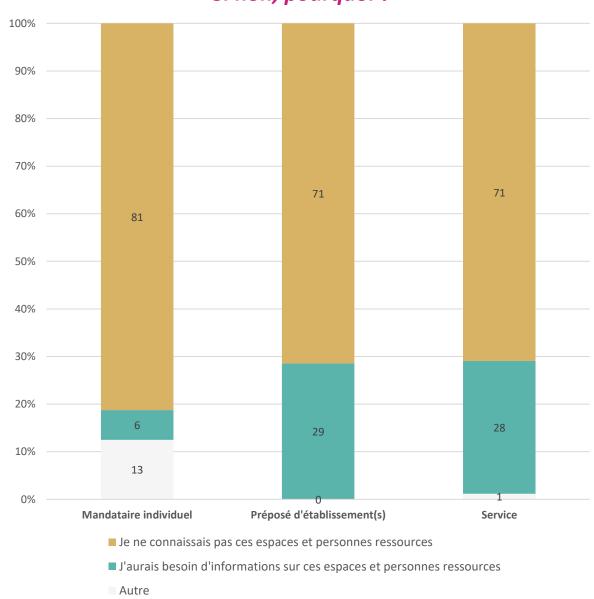
• 100% des répondants ne connaissent pas la ressource « hub territorial ».

• 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?



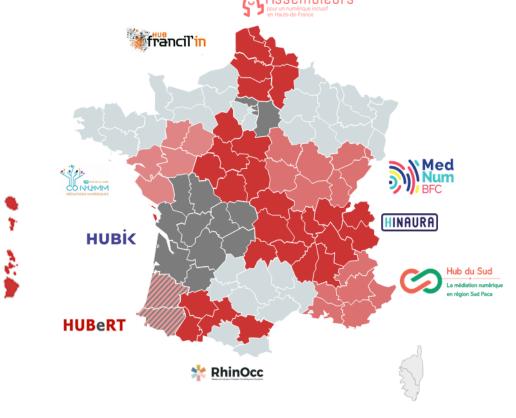
Hub territorial, pour un numérique inclusif

• 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







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

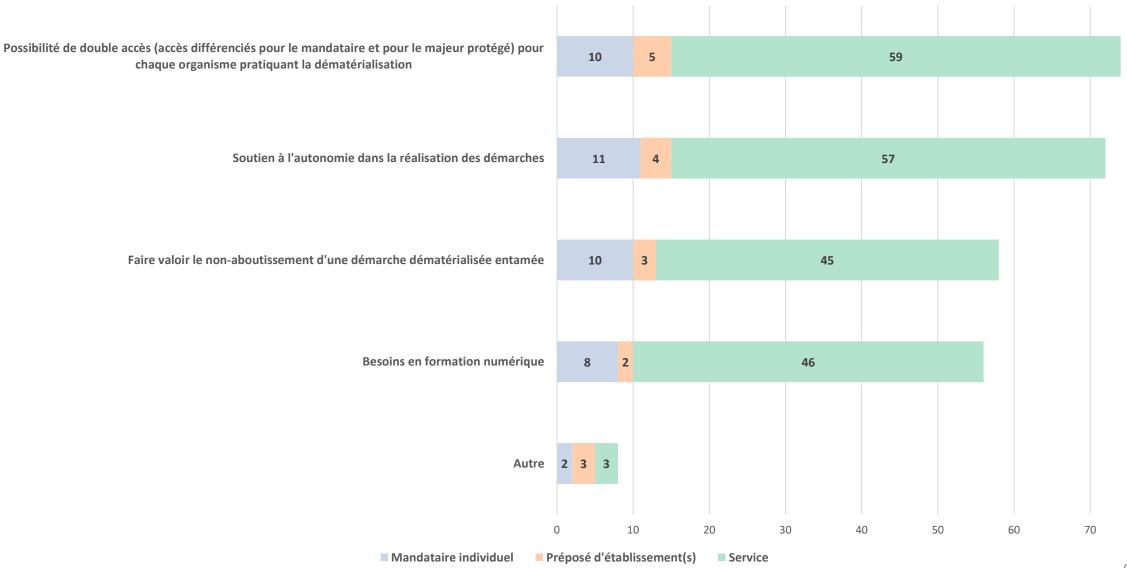
Autres acteurs, ressources numériques sur votre territoire:
Services sociaux de secteurs/centres sociaux avec référents numériques
Médiation/conseiller numérique dans les communes
Services civiques
France Services, MDSF

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 ?

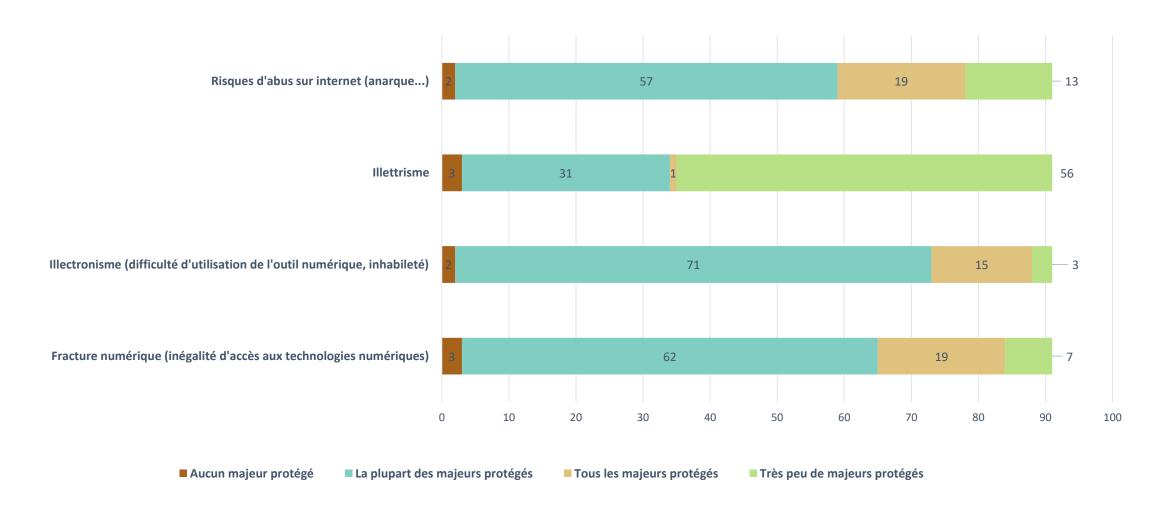
Quels sont les besoins que vous identifiez pour les majeurs protégés en matière de dématérialisation des démarches administratives ?



Si « Autre », précisez

Département	Quelques verbatims d'illustration
44	« Besoin financier pour avoir un ordinateur/tablette », Service
	« Possibilité d'utiliser un même numéro de téléphone pour tous les majeurs protégés pour recevoir des informations ou valider des codes », Préposé d'établissement
	« La possibilité de ne pas le faire en numérique ! », Mandataire individuel
	« La question de la pertinence d'une formation pour les personnes protégées est posée », Mandataire individuel
53	« Accès aux outils informatiques + internet », Service
72	« Trop âgés, n'utilisent pas le numérique », Préposé d'établissement
	« Aucun des majeurs dont j'ai la mesure ne gère les démarches administratives », Préposé d'établissement
85	« 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 », Service
	Source: Enquête MJPM Dématérialisation et RGPD- Exploitation CREAI- Juin 2022

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



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

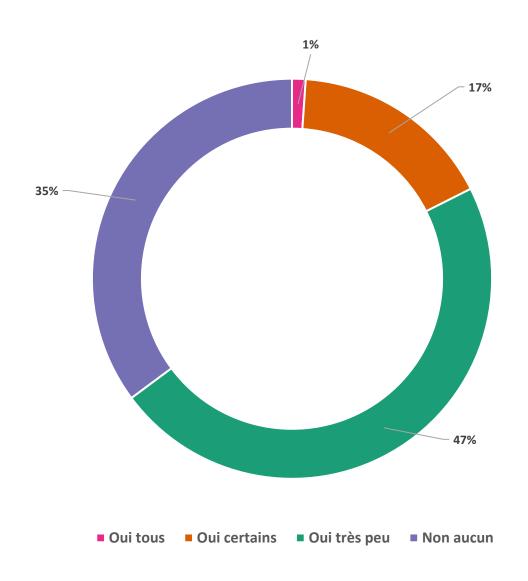
Difficultés d'accès à Internet, au numérique Difficultés sociales, pathologie, Difficultés d'utilisation de l'outil avancée en âge des majeurs numérique/ refus d'apprendre à l'utiliser Autres difficultés auxquelles sont Complexité des démarches administratives confrontés les majeurs protégés Difficultés liées au manque d'équipement Difficultés de coordination entre majeurs et mandataires Difficultés financières, matérielles: coût de l'équipement informatique et Internet, absence de carte de paiement

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	Non, aucun levier ou action n'a été mis en place
Faire les démarches avec eux lors des rdv physiques	Manque de temps/ charge de travail
Faire des démarches papiers	importante
Les orienter vers les maisons France Services ou des	Réticence des majeurs protégés
associations numériques ou vers des services payants (Cartaplac pour la carte grise)	Pas de leviers mis en place jusqu'ici
	Fournir des explications aux majeurs
Les outiller pour faire la démarche par eux-mêmes (leur montrer comment faire, faire avec eux)	protégés
S'appuyer de l'aide d'accompagnants ou de proches	Faire à leur place
Supplyer de l'aide à accompagnants ou de proches	Pas une demande des majeurs
Faire à leur place	

69

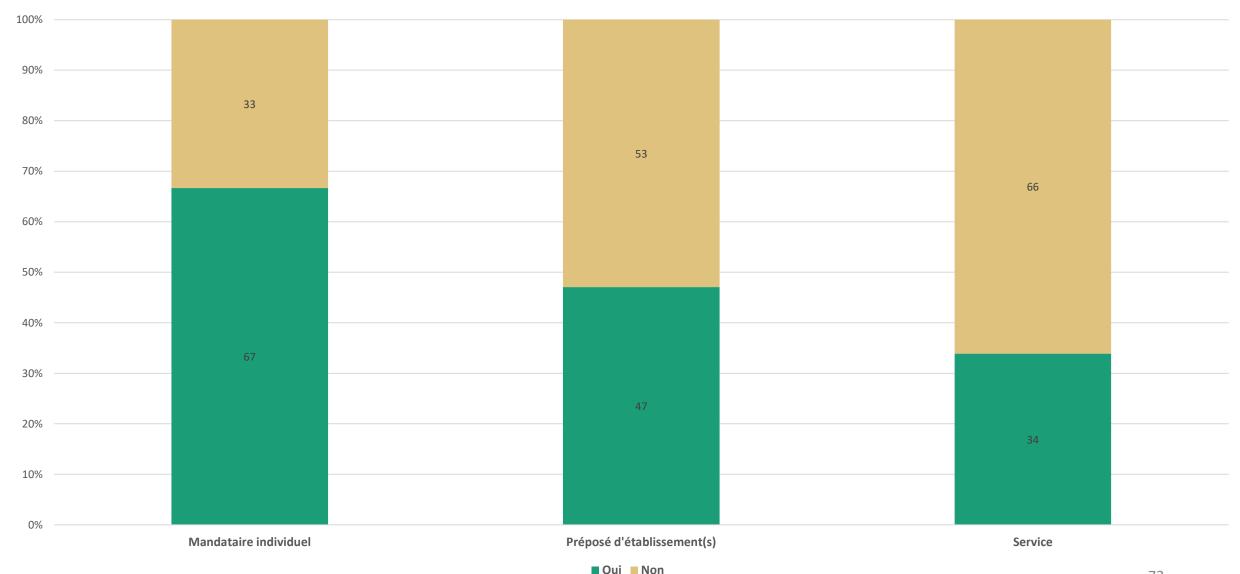
Les majeurs protégés que vous accompagnez peuvent-ils réaliser en autonomie, certaines de leurs démarches administratives dématérialisées ?



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
	71

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



Si oui, comment?

En les assistant, en leur montrant comment faire, en faisant avec En s'équipant	En les conseillant, en les orientant vers des personnes ou des lieux ressources	En partageant les codes d'accès En garantissant une continuité d'accès ou en leur donnant accès
« En montrant plusieurs fois », Service,44« En faisant cette démarche avec eux	« En incitant le majeur à se déplacer directement dans les agences locales, notamment pour les assurances ou en	« <i>Leur donner accès aux identifiants</i> », Service, 85
en VAD », Service, 85	les orientant vers les maisons France services lorsqu'il y a en a proximité », Service, 53	« En leur proposant de partager les codes d'accès à distance pour qu'ils aient accès à leurs informations », Mandataire individuel (49)
« En lui laissant une certaine autonomie d'action », Mandataire		
individuel, 44	« En conseillant lors des VAD ou orientant vers centre sociaux »,	« En maintenant une continuité suite à
« Achat d'ordinateur et ouverture de ligne internet ; mise en place de	Service, 49	la mise en place de la mesure, les personnes utilisaient déjà ce système,
SAVS », Mandataire individuel (49)	« Aide par téléphone ou lors des visites. Adresses de certaines associations », Mandataire individuel, 44	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

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

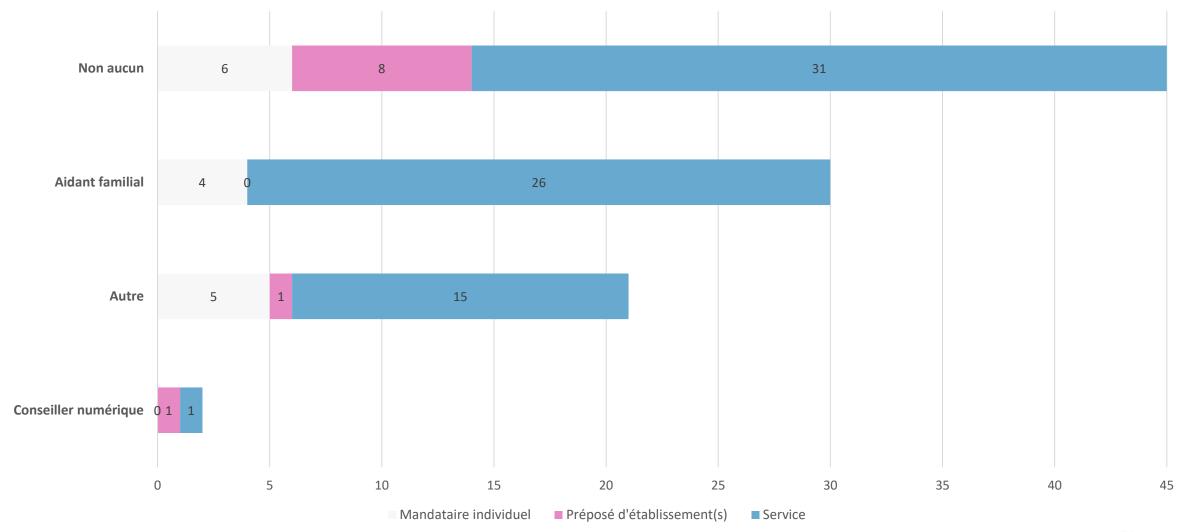
Si non, pourquoi? Quels sont les freins?

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 ?



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'illettrisme. 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

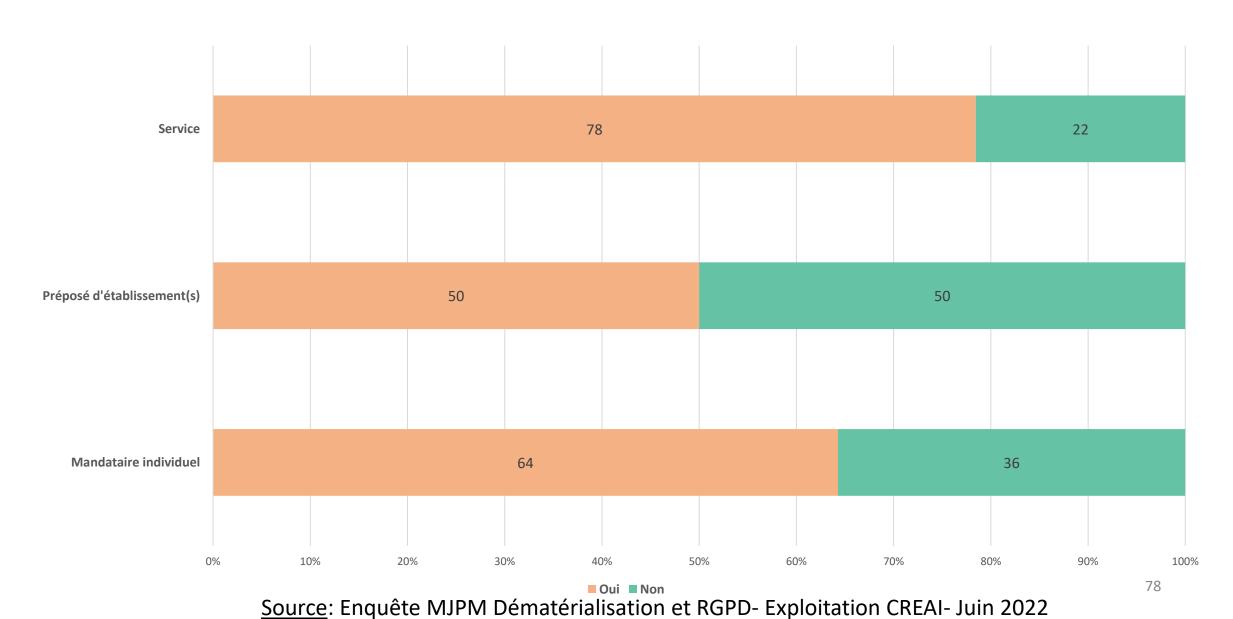
Mise en place politique RGPD: quand, comment?

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

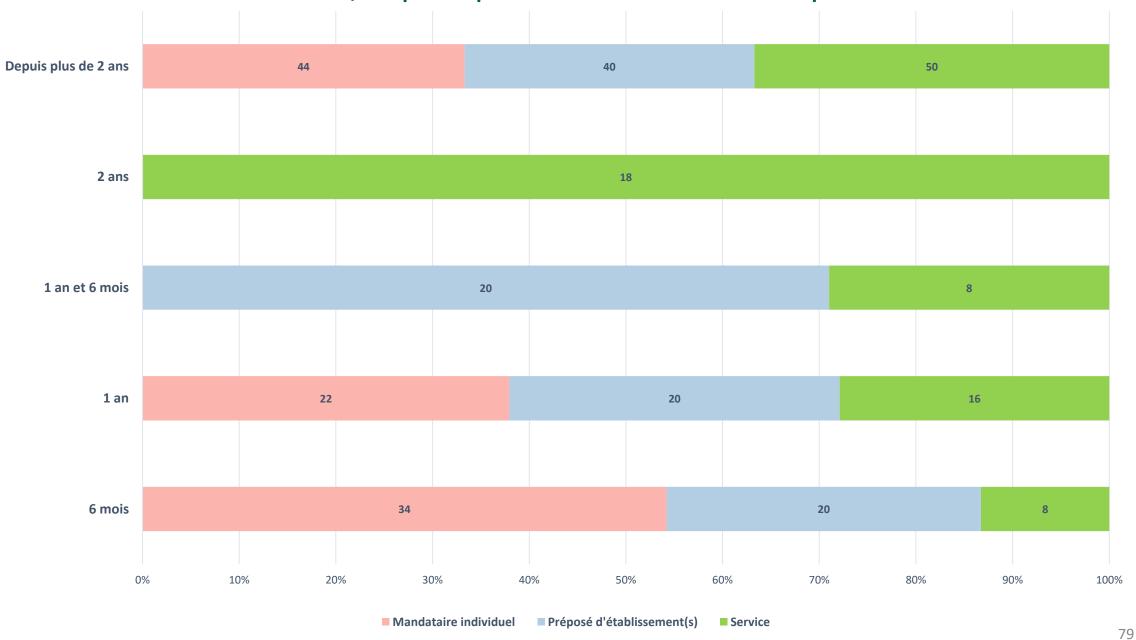
Le RGPD chez les mandataires individuels et dans les SMJPM

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 ?



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

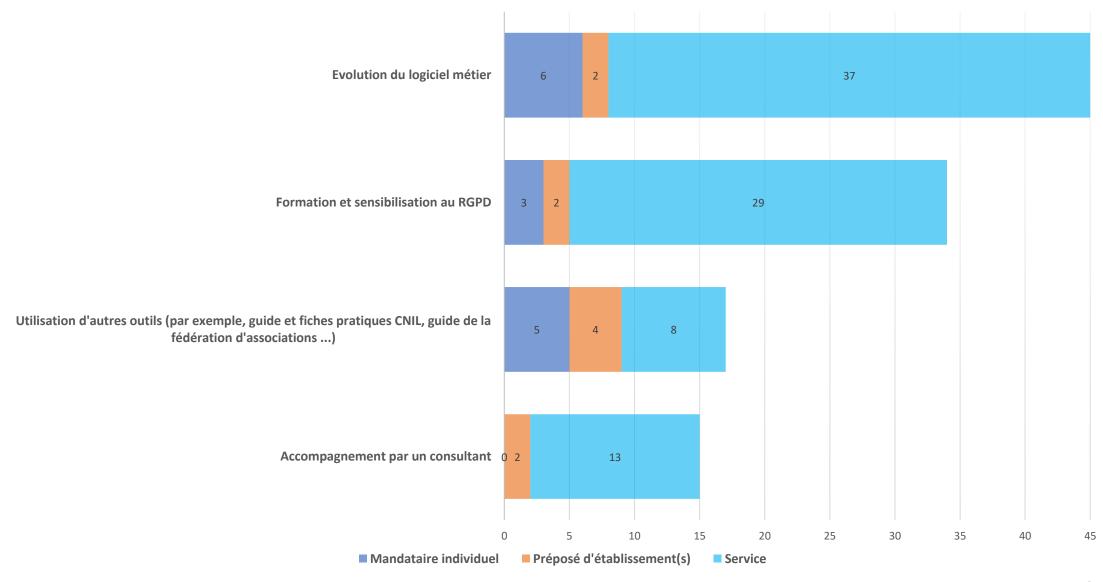


Si non, quels sont les facteurs qui ont retardé la mise en œuvre ?

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?

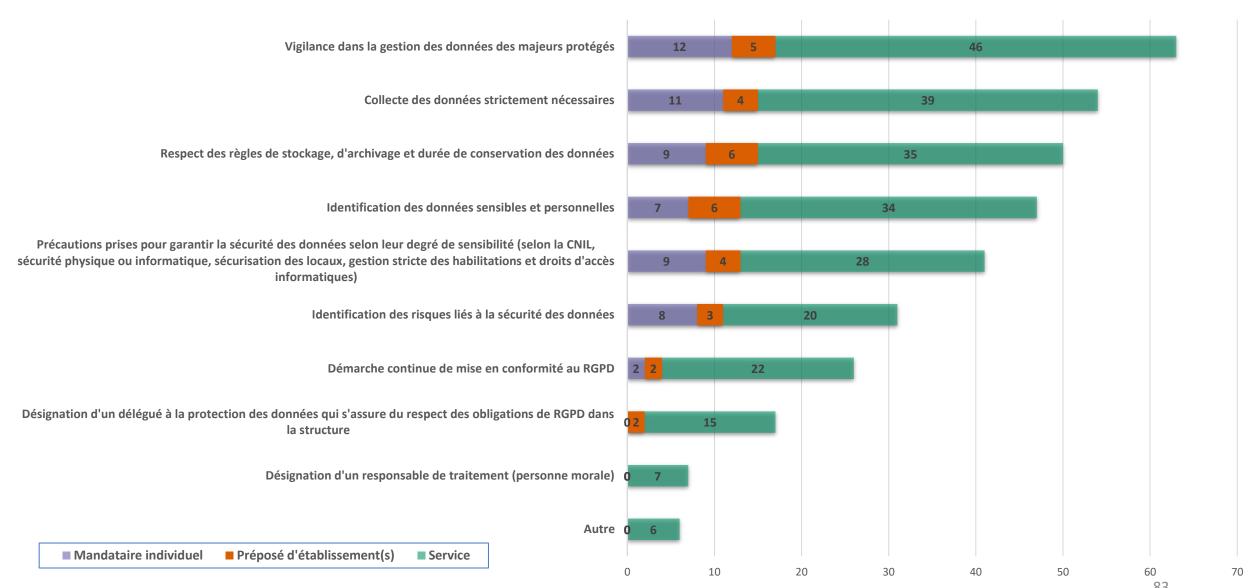


Si vous avez utilisé d'autres outils, merci de les préciser

Guide de la CNIL

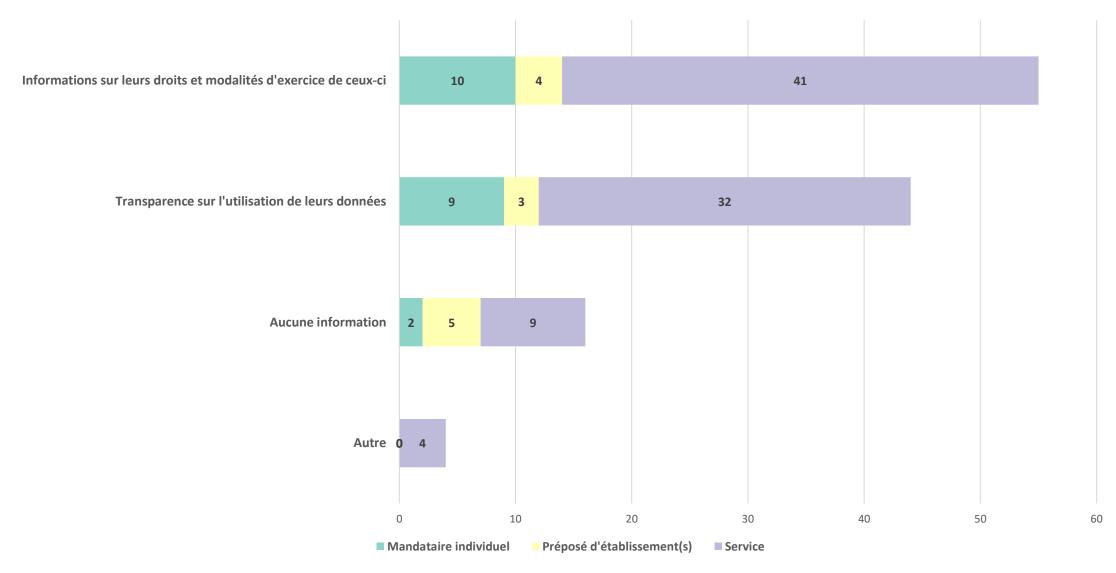
 Guide des bonnes pratiques en matière de RGPD de fédération; par exemple de la FNAT, de la fédération FNMJI

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

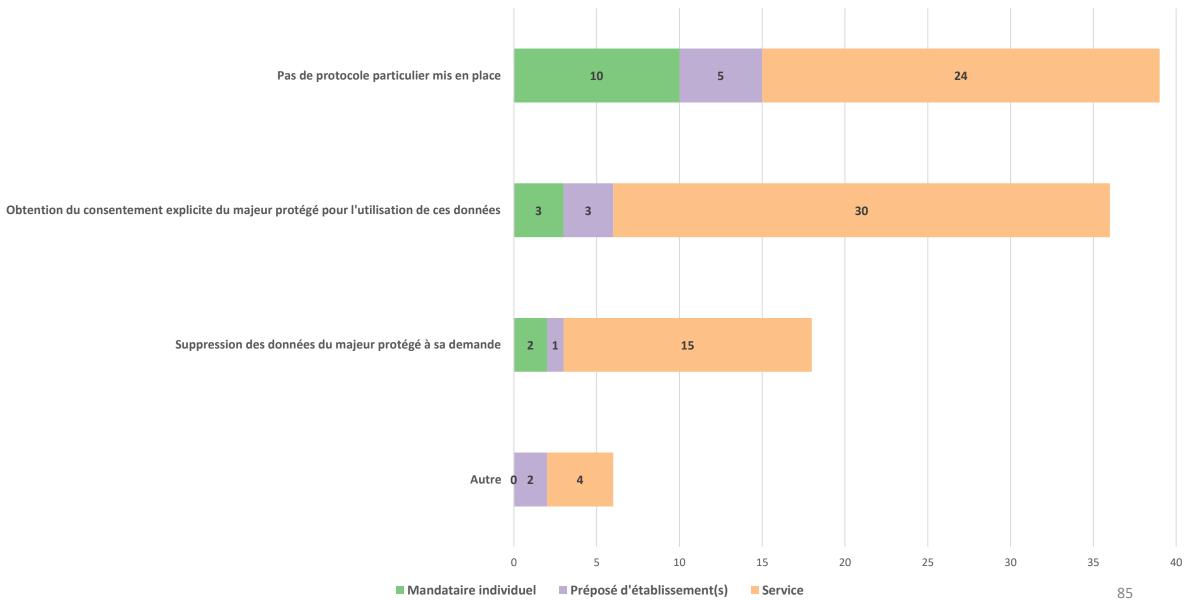


Source: Enquête MJPM Dématérialisation et RGPD- Exploitation CREAI- Juin 2022

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

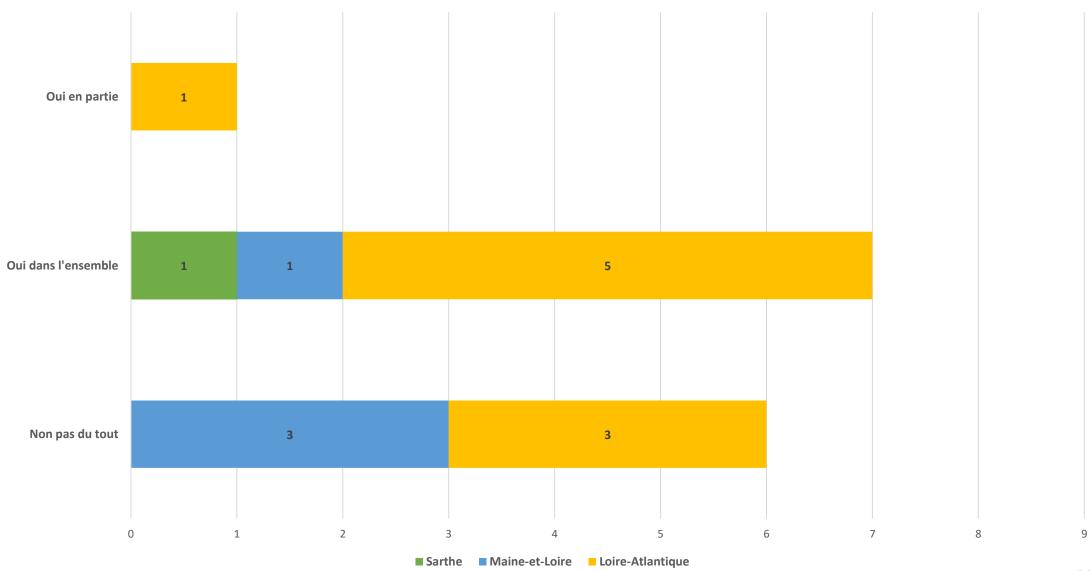


Comment garantissez-vous aux majeurs protégés que vous accompagnez, la protection de leurs données à caractère personnel ?



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

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

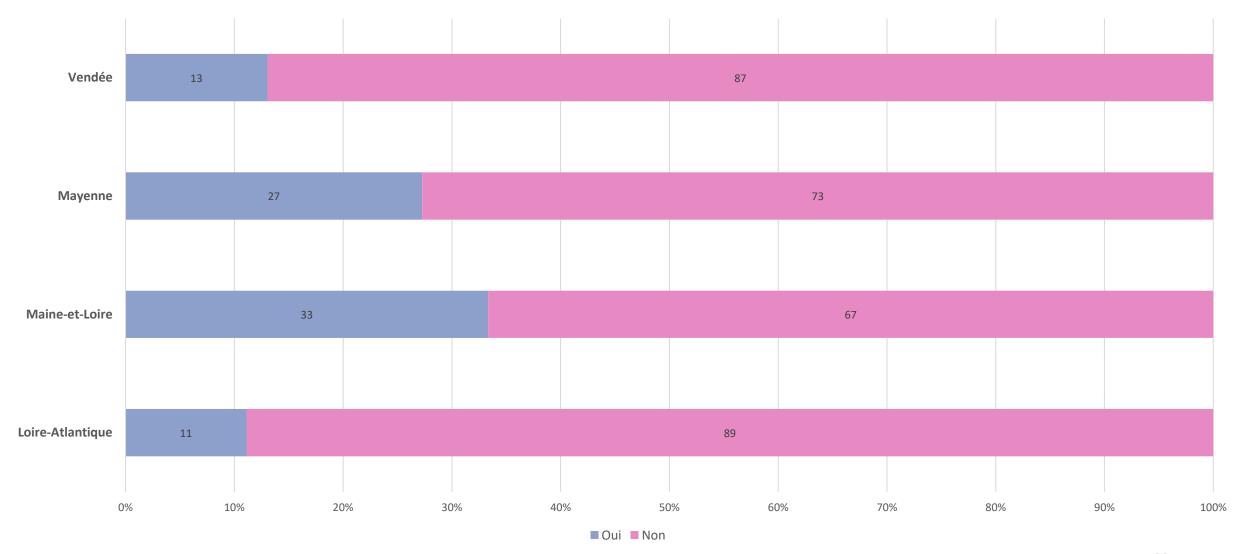


Si oui, pourquoi? Quelles sont vos difficultés?

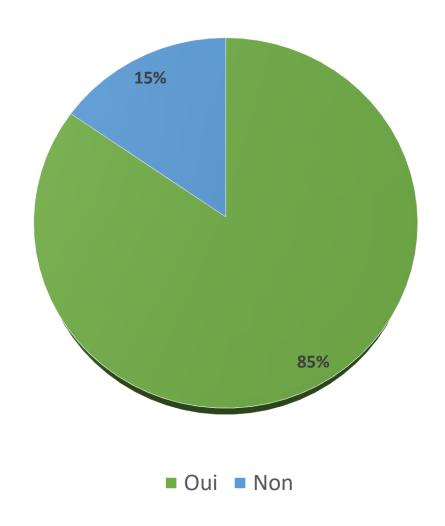
- Pour 6 mandataires individuels du 44:
- « Méconnaissance »
- « Un manque de compréhension du processus »
- « C'est encore en cours et rien n'est simple à sécuriser ni même à expliquer aux majeurs protégés qui ne savent pas ce qui est une pièce jointe ou un cloud ni même un logiciel métier... »
- « 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

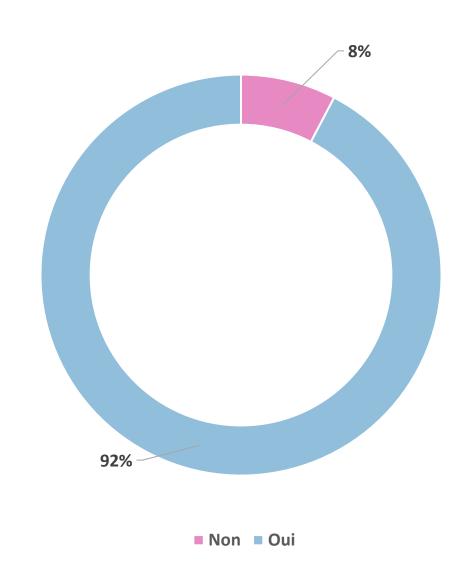
Avez-vous connaissance du guide réalisé par l'UNAF, en mars 2021 sur le RGPD et partagé par une inter-fédération de la protection juridique des majeurs (UNAF, FNAT, UNAPEI)?



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



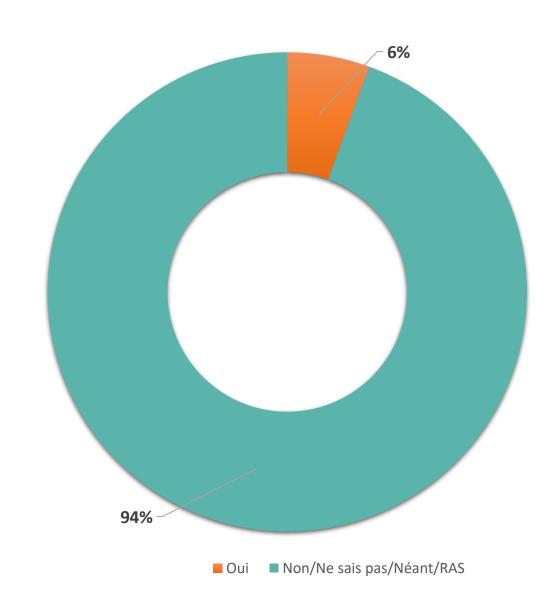
Pensez-vous que ce guide puisse être transposable à d'autres services mandataires ?



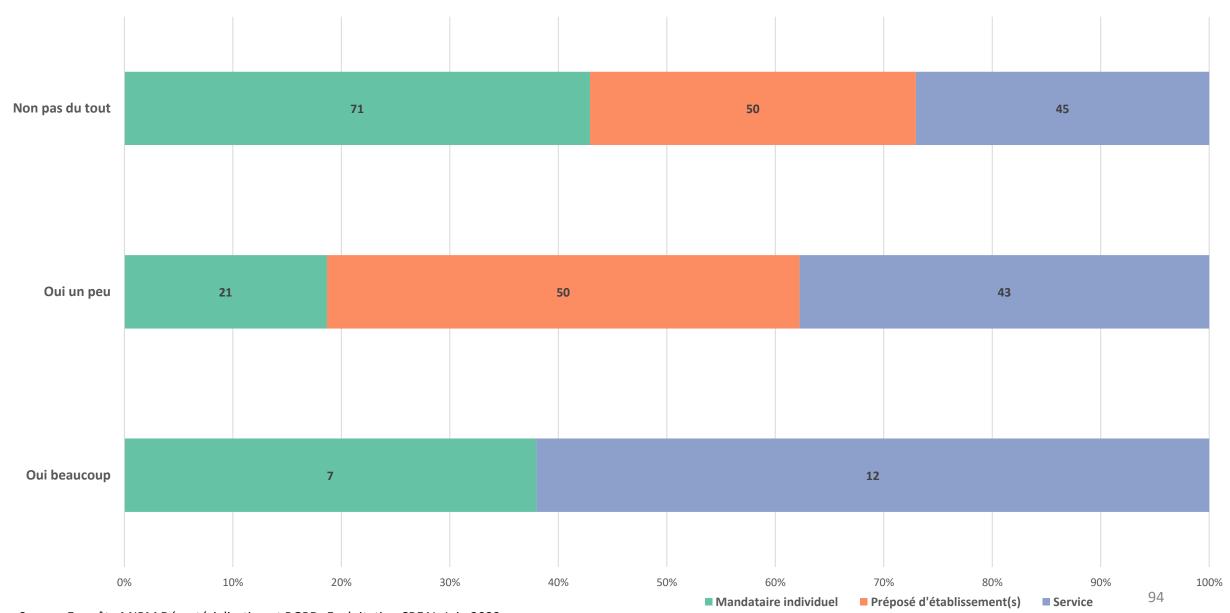
Si oui, dans quelle mesure?

- 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).

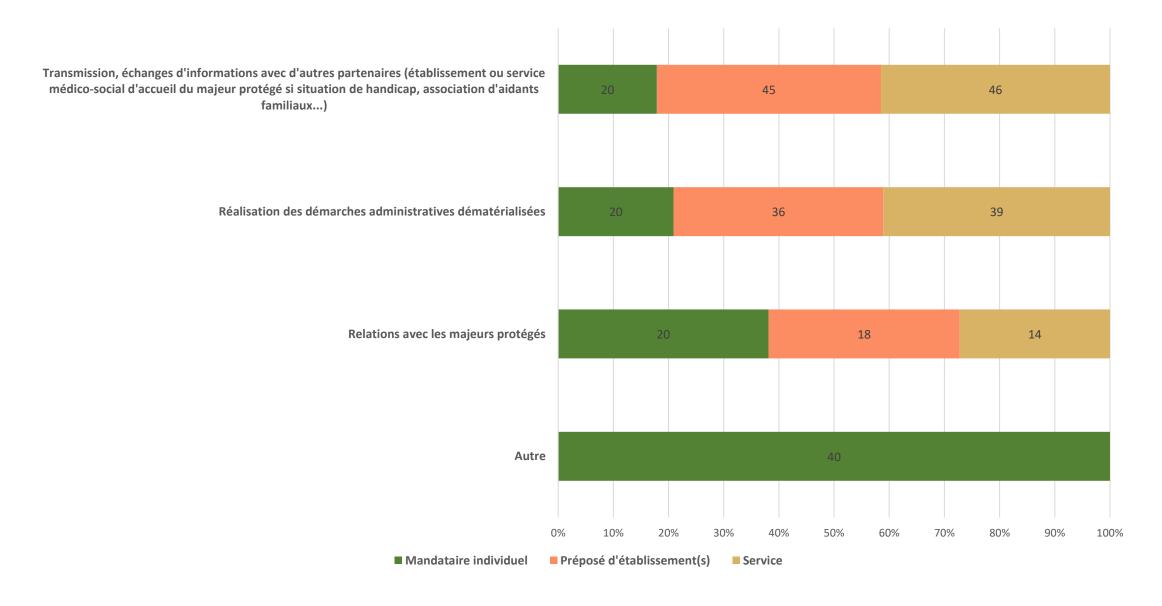
Avez-vous utilisé un autre guide, référentiel, outil sur le RGPD?



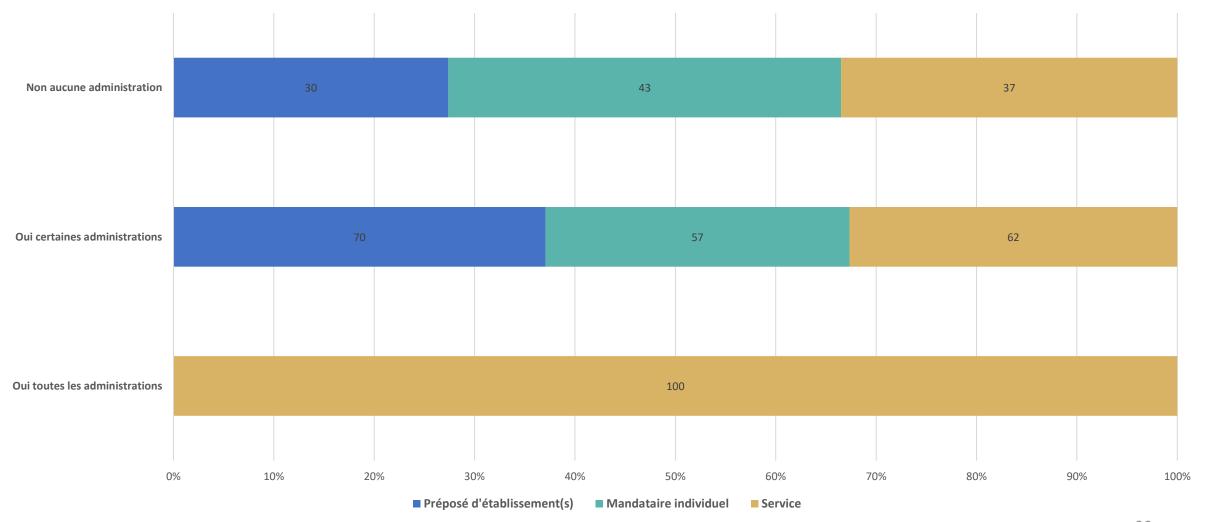
L'application du RGPD a-t-elle des impacts sur l'exercice de vos mesures de protection auprès des majeurs protégés ?



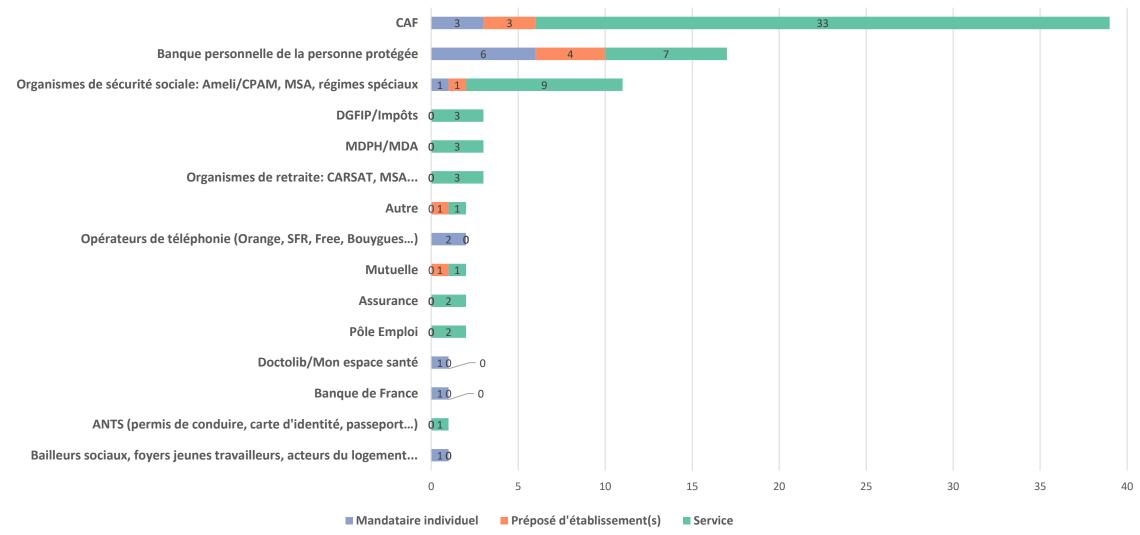
Si oui, quels impacts?



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 ?



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 Impacts du RGPD, respect du RGPD dans la dématérialisation

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

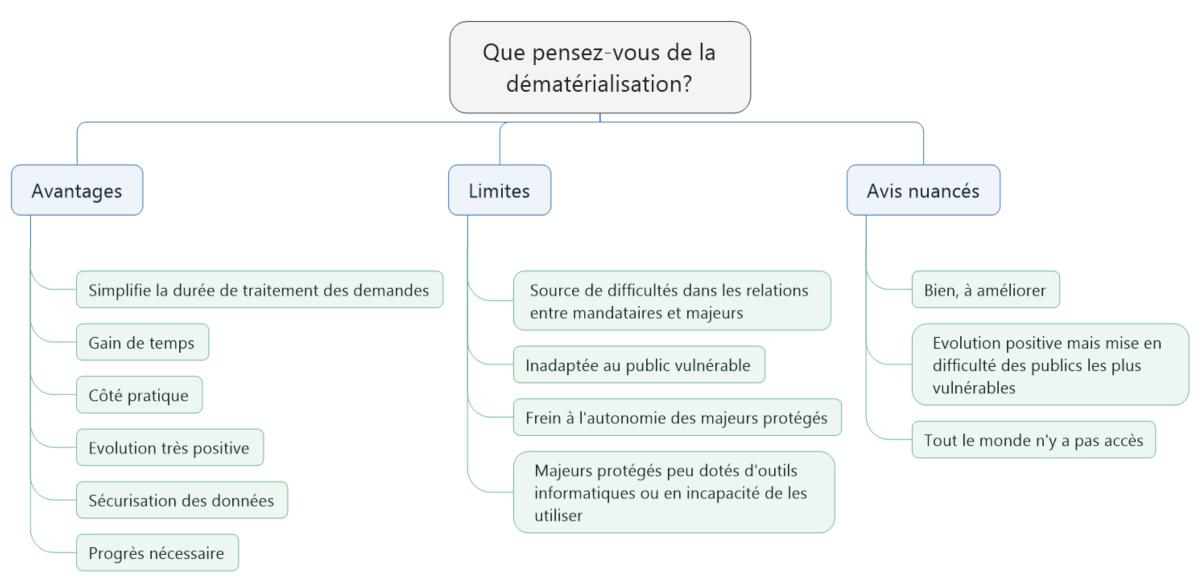
Des impacts dans la transmission, échanges d'infos avec d'autres partenaires (44%), la réalisation des démarches administratives en ligne (38%), les relations avec les majeurs protégés (15%)

Respect du RAPD 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...

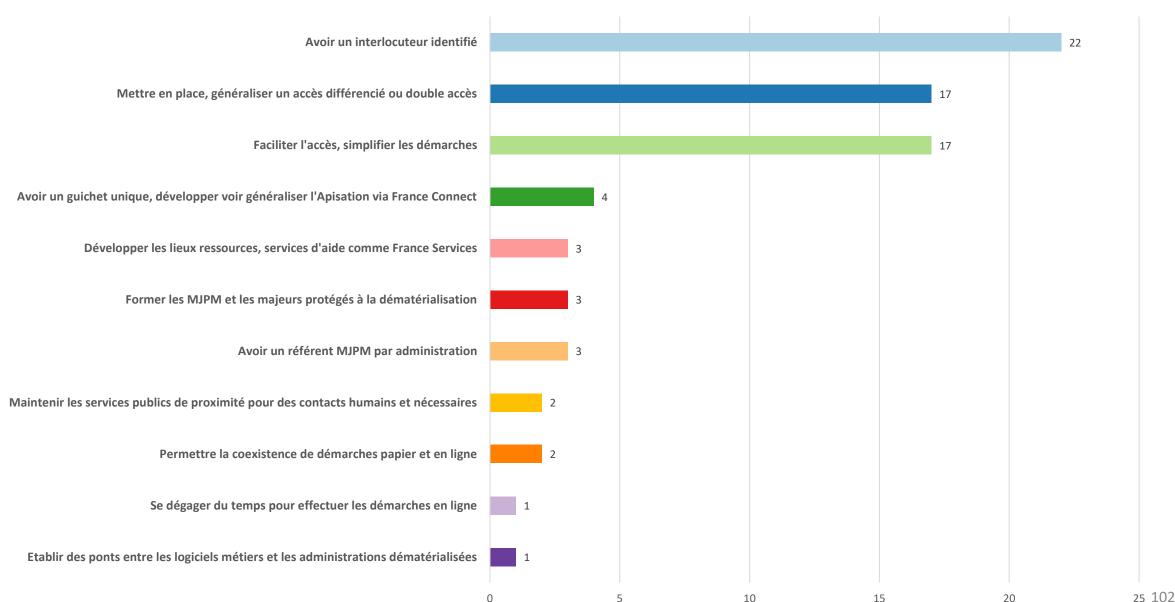
Intérêt d'un double accès mandataire et majeur protégé: éviter les ruptures de droits, favoriser l'autonomie des majeurs protégés,

Pour finir

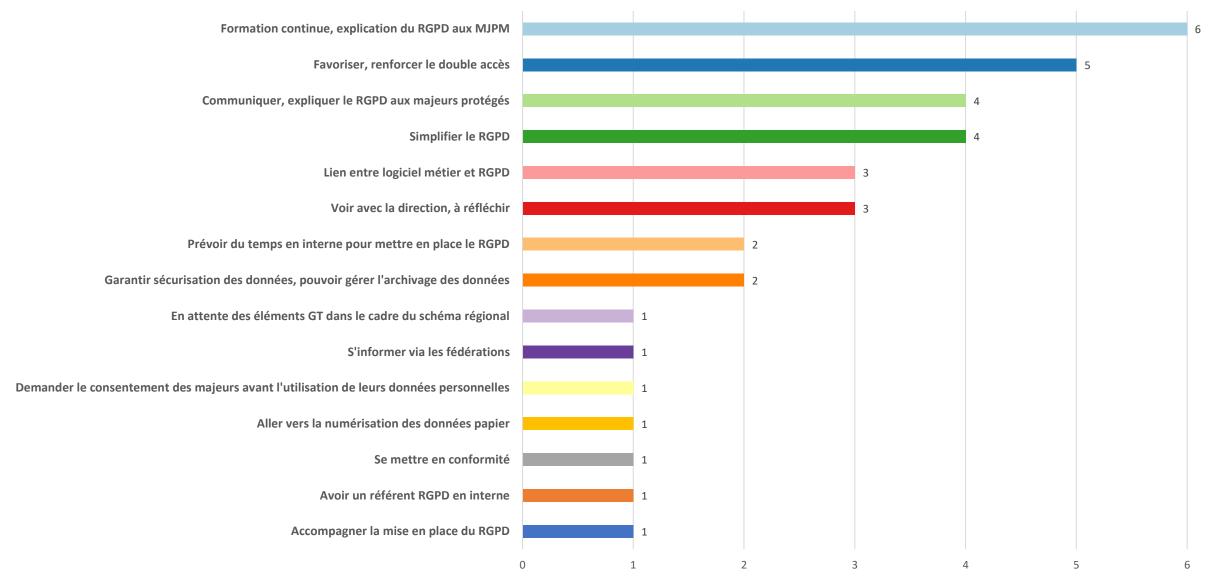
De manière générale, que pensez-vous de la dématérialisation des démarches administratives ?



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



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): <u>rapport</u> 2019

Dématérialisation des services publics: trois ans après, où en est-on ? (2022): <u>rapport 2022</u>

- Dématérialisation des services publics et personnes placées sous mesure de protection juridique: <u>question au Sénat</u>
- 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): <u>etude CESER PDL</u>

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: <u>réferentiel ESSMS</u>

Guide RGPD UNAF (2021): guide unaf

Merci de votre attention

Pour toute question, contactez: r.hounkpatin@creai-pdl.fr