



DIRECTION GÉNÉRALE DE LA COHÉSION SOCIALE



BILAN INTERMEDIAIRE "Expérimentation coffre-fort numérique" ANNEXES

AVRIL 2017

Rédaction : Juliette BOUREAU et Sarah LECOUFFE (UNCCAS)

Vos contacts

DGCS :

Stéphanie BRUN, Cheffe du bureau Animation Territoriale : stephanie.brun@social.gouv.fr

Alix COMOY, Adjointe à la cheffe de bureau Animation Territoriale : alix.comoy@social.gouv.fr

Mathilde DUVAL, Chargée de mission – Animation Territoriale : mathilde.duval@social.gouv.fr

UNCCAS :

Juliette BOUREAU, Responsable Politiques de lutte contre les exclusions : jbureau@unccas.org

Sarah LECOUFFE, Responsable Politiques de lutte contre les exclusions : slecouffe@unccas.org

Rama SOW, Responsable Evènementiel, en charge des relations presse : rsow@unccas.org -
01.53.19.85.53

- 1. Fiches synthétiques illustrant l'avancée de chaque territoire**
- 2. Cahier des charges de l'expérimentation**
- 3. Indicateurs d'évaluation**
- 4. Compte-rendu des échanges avec la CNIL**
- 5. Description des différentes solutions de coffre-fort numérique**
- 6. Questionnaire agents et chef(f)es de projet**

Annexe 1 : Fiches synthétiques illustrant l'avancée de chaque CCAS

CCAS d'AMIENS - Somme (80)

Nombre de CFN ouverts : 10

Contexte local :

Nombre d'habitants de la commune : ~ 133 000

Nombre d'agents du CCAS : 57

Projet :

Offreur de solution : SOS Reconnect

Public cible : Personnes domiciliées ; personnes âgées participants aux ateliers numériques ; public RSA ; personnes fréquentant les Maisons de service au public

Usages : Conservation de documents (niveau A) ; Usage interne au CCAS dans le cadre de l'accompagnement et du suivi des usagers (niveau B et C)

Ressources mobilisées au sein du CCAS :

Service(s) concerné(s) : MSAP, service domiciliation, service RSA

Nombre d'agents concernés : 35

Types d'agents : travailleurs sociaux, animateurs/médiateurs administratifs

Sensibilisation/Formation des agents : 35 agents concernés sensibilisés ; 23 agents concernés formés par l'offreur

Organisation du projet :

Lors de l'accueil de la personne :

- Proposition non systématique fonction du profil et du besoin de la personne
- Distribution d'un document d'information sur les droits et les devoirs d'un utilisateur de CFN ry signature d'un mandat administratif
- Le CCAS va introduire l'ouverture d'un coffre-fort numérique à la formation assurée à des usagers à qui le CCAS, en partenariat avec une association locale, prête des ordinateurs portables.

Calendrier du projet :

2016						2017		
Juillet	Aout	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janvier	Février	Mars
Echange avec l'offreur					1 ^{er} CFN ouvert			

Contexte local :

Nombre d'habitants de la commune : ~ 150 000

Nombre d'agents du CCAS : 850

Projet :

Offreur de solution : Adiléos

Public cible : personnes domiciliées

Usages : Conservation de documents (niveau A)

Usage interne au CCAS dans le cadre de l'accompagnement et du suivi des usagers (niveau B et C)

Objectif à terme : tout public - usage en interne, mais aussi en externe afin de faciliter l'accès aux droits et coordonner les aides légales (niveau D inclus)

Ressources mobilisées au sein du CCAS :

Service(s) concerné(s) : service domiciliation

Nombre d'agents concernés : 40

Types d'agents : agents d'accueil, travailleurs sociaux, cadres, chef(fe)s de service

Sensibilisation/Formation des agents : 8 agents concernés, formation organisée par l'offreur et le chef de projet

Organisation du projet :

Lors de l'accueil de la personne :

- Proposition systématique aux nouvelles personnes domiciliées
- Distribution d'un document d'information sur les droits et les devoirs d'un utilisateur de CFN
- Est systématiquement entreposé une copie de la CNI lors de l'ouverture.

Lors du suivi du coffre-fort numérique :

- Le CCAS a demandé à ce que la solution de coffre-fort numérique indique lors de la numérisation d'un document la personne numérisant et l'organisme, ce qui permet d'authentifier la pièce.

Calendrier du projet :

2016						2017		
Juillet	Aout	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janvier	Février	Mars
1er échange avec l'offreur			1 ^{ère} rencontre avec l'offreur	1 ^{er} CFN ouvert				

Contexte local :

Nombre d'habitants de la commune : ~ 117 000

Nombre d'agents du CCAS : + de 100

Projet :

Offreur de solution : Digiposte

Public cible : Personnes domiciliées et/ou en errance ; Personnes dans une démarche d'accompagnement ; Jeunes de 18 à 25 ans ; Tout public d'antenne sociale

Usages : Conservation de documents (niveau A)

Ressources mobilisées au sein du CCAS :

Service(s) concerné(s) : potentiellement tous les services

Nombre d'agents concernés : 15

Types d'agents : agents d'accueil, travailleurs sociaux, services civique

Sensibilisation/Formation des agents : tous les agents concernés, formation organisée par l'offreur

Organisation du projet :

Lors de l'accueil de la personne :

- L'ouverture d'un CFN peut être proposée dès le 1er accueil du CCAS, dans le cadre de la domiciliation ou d'un accompagnement.
- Les personnes peuvent ouvrir d'elles-mêmes un coffre-fort numérique dans le cadre de la communication grand public.

Calendrier du projet :

2016						2017		
Juillet	Aout	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janvier	Février	Mars
		1 ^{ère} rencontre avec l'offreur		1 ^{er} CFN proposé		1 ^{er} CFN ouvert		

Contexte local :

Nombre d'habitants de la commune : ~ 245 000

Nombre d'agents du CCAS : 280

Projet :

Offreur de solution : SOS Reconnect

Public cible : tout public usager des services de domiciliation, d'accueil social, de médiation et d'intervention sociale du CCAS.

Usages : Conservation de documents (niveau A)

Usage interne au CCAS dans le cadre de l'accompagnement et du suivi des usagers (niveau B et C)

Objectif à terme : proposition aux personnes hébergées dans les établissements gérés par le CCAS (accueil d'urgence, CADA, etc.)

Ressources mobilisées au sein du CCAS :

Service(s) concerné(s) : potentiellement tous les services en contact avec le public

Nombre d'agents concernés : 40

Types d'agents : agents d'accueil, travailleurs sociaux, médiateurs, services civique

Sensibilisation/Formation des agents : Tous les agents formés par un agent déjà sensibilisé

Organisation du projet :

Lors de l'accueil de la personne :

- Pas systématiquement proposé
- Document d'information sur le CFN

Calendrier du projet :

2016						2017		
Juillet	Aout	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janvier	Février	Mars
		Echange avec l'offreur	Rencontre avec l'offreur	1 ^{er} CFN ouvert				

Nombre de CFN ouverts : 6

Contexte local :

Nombre d'habitants de la commune : ~ 5 700

Nombre d'agents du CCAS : 8

Projet :

Offreur de solution : Digiposte

Public cible : personnes domiciliées; usagers de l'épicerie sociale

Usages : Conservation des documents les plus demandés (niveau A)

Objectif à terme : tout public

Ressources mobilisées au sein du CCAS :

Service(s) concerné(s) : accueil, épicerie sociale

Nombre d'agents concernés : 3

Types d'agents : travailleuse sociale, animateur numérique et chargée de communication

Sensibilisation/Formation des agents : 3 agents formés par un agent déjà sensibilisé

Organisation du projet :

Lors de l'accueil de la personne :

- Proposition systématique dès le 1er accueil du CCAS
- Proposition lors d'un atelier numérique organisé au sein de l'épicerie sociale
- Proposition par la CESF dans le cadre de son accompagnement emploi
- L'ouverture d'un CFN est proposée lors d'un atelier numérique organisé en lien avec l'EPN de la ville au sein de l'épicerie sociale : lors de cet atelier, la personne est accompagnée à l'ouverture d'une adresse e-mail et est notamment proposé des moyens mnémotechniques pour retenir son mot de passe. Elle est également sensibilisée aux questions de sécurité sur Internet.

Lors du suivi de la personne :

- Le suivi du coffre-fort numérique pourra être réalisé au sein de l'EPN.

Calendrier du projet :

2016						2017		
Juillet	Aout	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janvier	Février	Mars
			1 ^{er} échange avec l'offreur				1 ^{er} CFN ouvert 1 ^{er} atelier numérique	2ème atelier numérique

Contexte local :

Nombre d'habitants de la commune : ~ 141 000

Nombre d'agents du CCAS : -

Projet :

Offreur de solution : Coffreo

Public cible : usagers du PAEJ (jeunes 18 à 25 ans)

Usages : Conservation de documents (niveau A)

Ressources mobilisées au sein du CCAS :

Service(s) concerné(s) :

Nombre d'agents concernés : 6

Types d'agents : travailleurs sociaux

Sensibilisation/Formation des agents : 2 agents concernés, formés par l'offreur et 2 agents sensibilisés

Organisation du projet :

Lors de l'accueil de la personne :

- Proposé non systématiquement dans le cadre d'un accompagnement

Calendrier du projet :

2016						2017		
Juillet	Aout	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janvier	Février	Mars
			Echange avec l'offreur		Rencontre avec l'offreur		1 ^{er} CFN ouvert	

Nombre de CFN ouverts : 0

Contexte local :

Nombre d'habitants de la commune : ~ 6 500

Nombre d'agents du CCAS : -

Projet :

Offreur de solution : Adiléos

Public cible : Personnes domiciliées et en errance, personnes dans une démarche d'accompagnement, personnes âgées

Usages : Conservation de documents (niveau A)

Ressources mobilisées au sein du CCAS :

Service(s) concerné(s) :

Nombre d'agents concernés : 2

Types d'agents : travailleurs sociaux

Sensibilisation/Formation des agents : quelques agents formés par un agent sensibilisé

Calendrier du projet :

2016						2017		
Juillet	Aout	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janvier	Février	Mars
		1er échange avec votre offreur						1ère proposition d'ouverture de CFN

Nombre de CFN ouverts : 0

Contexte local :

Nombre d'habitants de la commune : ~ 14 500

Nombre d'agents du CCAS :

Projet :

Offreur de solution : Digiposte

Public cible : Personnes domiciliées et/ou errance, Personnes dans une démarche d'accompagnement par le CCAS

Usages : Conservation de documents (niveau A)

Ressources mobilisées au sein du CCAS :

Service(s) concerné(s) :

Nombre d'agents concernés : 2 agents volontaires

Types d'agents : agents d'accueil

Sensibilisation/Formation des agents : 2 agents formés en lien avec l'offreur et la cheffe de projet

Organisation du projet :

Lors de l'accueil de la personne :

- Ouverture proposée systématiquement par les agents en contact avec le public cible
- Ouverture toujours accompagnée d'un document d'information sur le CFN et parfois par la signature d'une charte des droits et des devoirs

Calendrier du projet :

2016						2017		
Juillet	Aout	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janvier	Février	Mars
				1er échange avec l'offreur			1ere ouverture d'un CFN	

Nombre de CFN ouverts : 0

Contexte local :

Nombre d'habitants de la commune : ~ 9 900

Nombre d'agents du CCAS : 11

Projet :

Offreur de solution : Digiposte

Public : Tout public (sur tout le CCAS ou sur une antenne du CCAS) et notamment les personnes suivies sur un dispositif d'aide mis en place par le CCAS (accompagnement social, administratif et budgétaire, bénéficiaires des aides du CCAS, épicerie sociale)

Usages : Conservation de documents (niveau A)

Objectif à terme : Utilisation en interface avec d'autres partenaires

Ressources mobilisées au sein du CCAS :

Service(s) concerné(s) :

Nombre d'agents concernés : 3

Types d'agents :

Sensibilisation/Formation des agents : Prévues pour tous les agents concernés, en lien avec l'offreur

Organisation du projet :

Lors de l'accueil de la personne :

- Proposé de manière systématique dans le cadre d'un accompagnement ou d'un atelier collectif
- Diffusion d'un document d'information
- Signature d'un mandat administratif

Calendrier du projet :

2016						2017		
Juillet	Aout	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janvier	Février	Mars
				Rencontre avec l'offreur				1er CFN proposé

Nombre de CFN ouverts : 0

Contexte local :

Nombre d'habitants de la commune : ~ 104 000

Nombre d'agents du CCAS : 320

Projet :

Offreur de solution : Digiposte

Public cible : Personnes dans une démarche d'accompagnement avec le CCAS

Usages : Conservation de documents (niveau A)

Objectif à terme : Utilisation en interface avec d'autres partenaires

Ressources mobilisées au sein du CCAS :

Service(s) concerné(s) : Accompagnement social

Nombre d'agents concernés : 4

Types d'agents : agents d'accueil et travailleurs sociaux volontaires

Sensibilisation/Formation des agents : Prévues pour tous les agents concernés, en lien avec l'offreur

Calendrier du projet :

2016						2017		
Juillet	Aout	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janvier	Février	Mars
								Rencontre avec l'offreur

Contexte local :

Nombre d'habitants de la commune : ~ 342 000

Nombre d'agents du CCAS : 690

Projet :

Offreur de solution : CDC Arkhinéo/Primobox

Public cible : public en errance

Usages : Conservation des documents (niveau A) et possibilité de partage d'un document avec les agents du CCAS dans le cadre de l'accès aux droits et aux prestations (niveau B)

Objectif à terme : extension à d'autres publics, échange avec des partenaires

Ressources mobilisées au sein du CCAS :

Nombre d'agents concernés : 7

Types d'agents : agents d'accueil et travailleurs sociaux volontaires pour participer à l'expérimentation

Sensibilisation/Formation des agents : Pour certains agents (12), réalisée par l'offreur et un agent déjà formé

Organisation du projet :

Lors de l'accueil de la personne :

- L'ouverture d'un CFN peut être proposée dès le 1er accueil ou dans le cadre d'un accompagnement.
- Document d'information remis

Calendrier du projet :

2016						2017		
Juillet	Aout	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janvier	Février	Mars
		1 ^{er} échange avec l'offreur	1 ^{er} CFN ouvert	1 ^{ère} rencontre avec l'offreur				

Contexte local :**Nombre d'habitants de la commune :** ~ 2, 2 millions**Nombre d'agents du CCAS :** 5 800**Projet :****Offreur de solution :** CDC Arkhinéo/Primobox**Public cible :** personnes en errance**Usages :** conservation des documents (niveau A) et possibilité de partage d'un document avec les agents du CCAS expérimentateurs (niveau B)**Objectif à terme :** extension du nombre de bénéficiaires**Ressources mobilisées au sein du CCAS :****Service(s) concerné(s) :** Espaces Solidarité Insertion du CASVP**Nombre d'agents concernés :** 10**Types d'agents :** agents d'accueil et travailleurs sociaux volontaires**Sensibilisation/Formation des agents :** 10 agents sensibilisés, pas de formation spécifique prévue**Organisation du projet :****Lors de l'accueil de la personne :**

- Ouverture du CFN proposée à des usagers ambassadeurs via les équipes volontaires
- Document de présentation remis aux usagers

Calendrier du projet :

2016						2017		
Juillet	Aout	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janvier	Février	Mars
1ère rencontre de l'offreur			1er groupe de travail avec l'offreur		2ème groupe de travail interne		1 ^{er} CFN ouvert	

Nombre de CFN ouverts : 0

Contexte local :

Nombre d'habitants de la commune : ~ 211 000

Nombre d'agents du CCAS : 120

Projet :

Offreur de solution : Adiléos

Ressources mobilisées au sein du CCAS :

Service(s) concerné(s) :

Nombre d'agents concernés : 30

Types d'agents : agents d'accueil, travailleurs sociaux et instructeurs

Sensibilisation/Formation des agents : Pas encore organisée, mais prévue.

Calendrier du projet :

2016						2017		
Juillet	Aout	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janvier	Février	Mars
			1 ^{er} échange avec l'offreur					

Contexte local :

Nombre d'habitants de la commune : ~ 53 000

Nombre d'agents du CCAS : 180

Projet :

Offreur de solution : Adiléos

Public cible : tout public

Usages : Conservation de documents (niveau A)

Usage interne au CCAS dans le cadre de l'accompagnement et du suivi des usagers (niveau B et C)

Objectif à terme : tout public - usage en interne, mais aussi en externe afin de faciliter l'accès aux droits et coordonner les aides légales (niveau D inclus)

Ressources mobilisées au sein du CCAS :

Service(s) concerné(s) :

Nombre d'agents concernés : 25

Types d'agents : agents d'accueil, travailleurs sociaux

Sensibilisation/Formation des agents : Pour certains agents (16), réalisée par l'offreur et un agent déjà formé

Organisation du projet :

Lors de l'accueil de la personne :

- Pas proposé de manière systématique
- Parfois accompagné de la diffusion d'un document d'information, d'un mandat administratif

Calendrier du projet :

2016						2017		
Juillet	Aout	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janvier	Février	Mars
	Echange avec l'offreur					1 ^{er} CFN ouvert		

Contexte local :

Nombre d'habitants de la commune : ~ 56 000

Nombre d'agents du CCAS : 104

Projet :

Offreur de solution : Coffreo

Public cible : au départ les personnes âgées, mais à présent le CCAS s'oriente vers les personnes dans une démarche d'accompagnement

Usages : Encore en cours de définition

Ressources mobilisées au sein du CCAS :

Service(s) concerné(s) : Tous ceux en lien avec les publics ciblés

Nombre d'agents concernés : 6

Types d'agents : agents d'accueil et travailleurs sociaux

Sensibilisation/Formation des agents : Prévues pour tous les agents concernés, en lien avec l'offreur

Calendrier du projet :

2016						2017		
Juillet	Aout	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janvier	Février	Mars
							Echanges avec l'offreur	

Contexte local :

Nombre d'habitants de la commune : ~ 42 000

Nombre d'agents du CCAS : 7

Projet :

Offreur de solution : SOS Reconnect

Public cible : panel de différents publics, dont des personnes domiciliées, des personnes dans une démarche d'accompagnement avec le CCAS, des personnes âgées, des jeunes de 18 à 25 ans

Usages : Conservation des documents (Niveau A)

Ressources mobilisées au sein du CCAS :

Service(s) concerné(s) : Tous les agents en lien avec les publics ciblés

Nombre d'agents concernés : 7

Types d'agents : agents d'accueil, travailleurs sociaux

Sensibilisation/Formation des agents : Pour certains agents (7) réalisée par l'offreur et un agent déjà formé

Organisation du projet :

Lors de l'accueil de la personne :

- Pas proposé systématiquement
- Documents d'information sur le CFN
- Mandat administratif

Calendrier du projet :

2016						2017		
Juillet	Aout	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janvier	Février	Mars
						Rencontre avec l'offreur		1 ^{ère} proposition d'ouverture de CFN

Annexe 2 : Cahier des charges de l'expérimentation

1. Qu'est-ce qu'un coffre-fort numérique ?

Un coffre-fort numérique est un **espace personnel de stockages de documents administratifs** pour l'utilisateur. C'est ainsi un service qui permet d'archiver, d'indexer et de retrouver des fichiers numériques tels que des documents administratifs, des contrats, des factures, des relevés...

Cet outil est envisagé comme un **portail internet accessible via un site web** (un "cloud") ou comme une clé USB. Il ne s'agit pas d'un logiciel devant être installé sur un ordinateur.

2. Contexte de l'expérimentation :

Dans le cadre de la **feuille de route 2015-2017 du Plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale**, l'Etat a souhaité s'appuyer sur le numérique afin de permettre à chacun(e) d'accéder à ses droits de manière plus simple et plus effective, et « expérimenter un espace personnel numérique pour permettre aux personnes accompagnées de conserver leurs documents et d'accéder à leurs pièces justificatives » (action n°10).

De même, lors des **Etats Généraux du Travail Social**, le groupe de travail sur la coordination des acteurs a souligné l'intérêt du coffre-fort numérique pour permettre à la personne accompagnée par un professionnel « **de stocker l'ensemble des pièces justificatives de l'utilisateur, afin d'éviter les pertes et de les rendre immédiatement disponibles, avec l'accord de la personne, dans une perspective de l'ouverture d'autres droits** ». Ainsi, la proposition 16 de ce groupe de travail est de « développer les outils de partage des informations, associés à des armoires numériques pour faciliter les démarches des personnes. ». Par ailleurs, le plan d'action interministériel en faveur du Travail Social et du développement social adopté en Conseil des ministres le 21 octobre insiste sur le fait que : "Le développement des usages et pratiques numériques chez les intervenants sociaux est un enjeu essentiel pour permettre aux professionnels de se concentrer sur l'accompagnement humain et de travailler davantage en réseau. Il doit également permettre de renforcer le pouvoir d'agir des personnes et de prévenir le risque de fracture numérique."

Enfin, dans le cadre de la **démarche AGILLE** (Améliorer la gouvernance et développer l'initiative locale pour mieux lutter contre l'exclusion), et accompagnés par la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS), deux départements ont vocation à expérimenter l'utilisation du coffre-fort numérique auprès de leurs usagers : le département de Meurthe-et-Moselle et le département de Paris.

Les **CCAS et CIAS, acteurs de proximité par excellence**, jouent un rôle majeur en matière d'information, d'orientation et d'accès aux droits fondamentaux, notamment auprès de personnes en situation de précarité. Ainsi, au regard de la **multiplicité des territoires, des publics et des partenaires des CCAS/CIAS**, ainsi que de la **diversité de fonctionnement même des CCAS/CIAS**, une expérimentation des coffre-forts numériques au sein de CCAS/CIAS est particulièrement pertinente.

Cette expérimentation est **pilotée par l'UNCCAS et la DGCS**.

3. Objectifs de l'expérimentation :

L'expérimentation des coffre-forts numériques au sein de plusieurs CCAS/CIAS permettra de faire une évaluation des situations réelles d'usage des coffre-forts numériques par les personnes concernées et par les agents du CCAS/CIAS. Son principal objet est de **donner lieu à des recommandations destinées à favoriser le déploiement de solutions de coffre-forts numériques adaptées à la prise en compte des besoins et à l'accompagnement des personnes en situation de précarité**.

Plus précisément, l'expérimentation pilotée par l'UNCCAS a pour objectifs de :

- **Définir les usages de l'outil numérique** afin d'identifier les fonctionnalités que doit revêtir un coffre-fort numérique adapté aux problématiques et aux parcours des personnes en situation de précarité, ainsi qu'aux agents du CCAS/CIAS les accompagnant ;
- **Définir les modalités d'accompagnement nécessaires à l'appropriation de l'outil**, aussi bien en matière d'accompagnement des personnes vers une autonomie d'usage des coffre-fort numériques, que de formation éventuelle des agents à ce type d'outils ;
- **Préciser l'articulation du coffre-fort numérique avec les missions des CCAS/CIAS** : accès aux droits, domiciliation, accueil et orientation...

4. Engagements réciproques des parties prenantes de l'expérimentation :

Les CCAS/CIAS se lançant dans cette expérimentation des coffre-forts numériques s'engagent à :

- **Tester le déploiement d'une solution de coffre-fort numérique** auprès de tout ou d'une partie de leurs usagers, en particulier auprès des personnes en situation de précarité ;
- **Informier et accompagner les utilisateurs** à l'usage de cette solution (agents du CCAS/CIAS, personnes accompagnées par le CCAS/CIAS) ;
- **Informier l'UNCCAS** au début de l'expérimentation du cadre de l'expérimentation lancée sur le territoire (public cible, usages retenus, modalités d'accompagnement, partenaires impliqués...) ;
- **Participer à l'évaluation** de cette expérimentation, en répondant au questionnaire et aux sollicitations de l'UNCCAS.

Les offreurs ayant répondu à l'appel à coopération et confirmé leur participation à l'expérimentation s'engagent à :

- **Respecter les conditions de l'expérimentation de l'usage des solutions de coffre-forts numériques** : l'usage du coffre-fort doit être gratuit pour l'utilisateur et pour les collectivités pendant la durée de l'expérimentation (ce qui comprend la gratuité de l'installation et de l'usage) ; le coffre-fort doit permettre de stocker et de partager avec des tiers (sous réserve de l'accord de la personne) des pièces justificatives nécessaires aux démarches administratives, et le coffre-fort doit offrir des garanties de sécurisation des données à caractère personnel ;
- **Proposer des solutions techniques permettant une mise en œuvre très rapide de l'expérimentation, sans investissement préalable du territoire ;**
- **Respecter les usages choisis par les CCAS/CIAS participant à l'expérimentation**, celle-ci n'ayant pas pour but de développer l'outil des offreurs, mais bien d'évaluer l'usage par les CCAS/CIAS, leurs agents et leurs usagers des coffres-forts numériques.

L'UNCCAS s'engage à :

- **Piloter l'expérimentation en lien avec la DGCS ;**
- **Accompagner méthodologiquement les CCAS/CIAS lors du lancement** de l'expérimentation (quel public ? quel usage ? quels partenaires ? etc.) mais ne pourra participer au financement des CCAS/CIAS dans le cadre de cette expérimentation ;
- **Piloter l'évaluation de cette expérimentation** à travers :
 - o la réalisation et la diffusion d'un questionnaire auprès des équipes des CCAS/CIAS engagés dans l'expérimentation,
 - o et des échanges aussi bien avec des agents du CCAS/CIAS que des usagers du CCAS/CIAS utilisateurs des coffre-forts numériques.

5. Eléments de cadrage de l'expérimentation

5.1. La solution de coffre-fort numérique affectée au CCAS/CIAS

La DGCS a lancé un **appel à candidatures auprès des fournisseurs de solutions techniques de coffre-fort numérique**. Pour être retenus, ils devaient répondre aux caractéristiques suivantes :

- l'usage du coffre-fort devra être gratuit pour l'utilisateur et pour les collectivités pendant la durée de l'expérimentation ;
- le coffre-fort devra permettre de stocker et de partager avec des tiers (sous réserve de l'accord de la personne) des pièces justificatives nécessaires aux démarches administratives ;
- le coffre-fort devra offrir des garanties de sécurisation des données à caractère personnel.

Toutes les solutions techniques répondant à ces caractéristiques ont été retenues. Les CCAS/CIAS participant à l'expérimentation ne pourront proposer à leurs administrés que la solution qui leur sera affectée.

En effet, le choix de la solution sera réalisé par tirage au sort afin que chaque solution soit testée. Une solution sera affectée à chaque CCAS/CIAS.

Les questions techniques au sujet de l'outil seront traitées directement entre le CCAS/CIAS et le fournisseur de coffre-fort numérique : ces questions techniques devront être liées à l'usage prévu et effectif par le CCAS/CIAS de la solution de coffre-fort numérique. Néanmoins, il sera utile que l'offreur puisse préciser aux CCAS et à l'UNCCAS si les prestations techniques ou les conseils fournis sont habituels ou sont particuliers à l'expérimentation

5.2. Le public

Public : Le CCAS/CIAS devra définir le **public cible de son expérimentation** : les agents le proposeront-ils à tous les administrés de la commune ou seulement à un public ciblé pour un usage défini ? Cette question est à réfléchir en amont en fonction des besoins que vous avez repérés sur votre territoire et de la capacité de votre CCAS/CIAS en termes de moyens humains.

Dans le cas où le CCAS/CIAS ne souhaiterait pas le proposer à tout son public, voici différentes catégories d'utilisateurs pour lesquels l'expérimentation du coffre-fort numérique semble être particulièrement intéressante :

- Personnes sans résidence stable (en lien avec la domiciliation) ;
- Personnes mobiles ;
- Personnes âgées isolées ;
- Personnes relevant des minima sociaux (en cas de 1^{ère} demande comme dans le cadre de l'accompagnement des allocataires)
-

Communication et accompagnement à l'appropriation de l'outil :

En fonction du public cible retenu, plusieurs pistes de communication peuvent s'avérer appropriées le temps de l'expérimentation :

- *information large* : presse locale, flyer, affiches...
- *information en interne* : cet outil est directement proposé par les agents aux personnes lorsqu'elles se présentent au CCAS/CIAS.

Le CCAS/CIAS devra informer les personnes intéressées et les former à l'appropriation de l'outil.

5.3 Les usages :

Usage envisagé :

L'outil doit permettre le stockage de pièces administratives et assurer un accès permanent au coffre-fort par le bénéficiaire concerné par les pièces. Cela permettra de faciliter la gestion de ses documents par la personne et de faciliter le traitement de son dossier par le CCAS/CIAS dans la pré-instruction des aides légales ou dans l'instruction des aides facultatives.

L'usage peut être réservé à une utilisation interne au CCAS/CIAS, mais dans l'idéal, cet outil doit permettre l'interface avec les autres partenaires (notamment la CAF, le Conseil Départemental et Pôle Emploi) afin de favoriser l'accès aux droits et la simplification pour l'utilisateur.

Lorsque l'usage retenu est un usage partenarial, cela implique que le CCAS/CIAS informe ses partenaires de cette expérimentation et de son usage, et définisse quelles sont les modalités concrètes d'utilisation de ce coffre-fort numérique par les partenaires, dans le respect de l'utilisateur et des règles CNIL.

Utilisateurs : Les différents utilisateurs de l'outil doivent être pensés et définis en amont de l'expérimentation en fonction de l'usage envisagé :

Il s'agit à minima :

- **des usagers du CCAS/CIAS** dont les pièces sont disponibles sur la plateforme, qui doivent expressément donner leur accord avant tout dépôt ou communication des pièces qui les concernent
- **des agents du CCAS/CIAS**

Mais il peut également s'agir :

- des **agents des partenaires institutionnels** (CAF, Conseil Départemental, Pôle Emploi...)
- des **agents des partenaires associatifs**.

Pièces pouvant être intégrées sur le coffre-fort numérique :

Les documents sont principalement des **documents permettant d'attester la situation personnelle de personnes accompagnées** (état des ressources, situation familiale...), ainsi que tout autre document d'aide à la décision à viser (pièce jointe, rapport, Cerfa...). Les informations et documents essentiels facilitant l'accès aux droits et permettant d'accompagner au mieux la personne dans ses différentes démarches de réinsertion y seront stockés et complétés : carte d'identité, carte vitale, attestation CMU, certificat de travail, attestation CAF, attestation CPAM, titre de séjour, livret de famille, etc.

Il s'agira de **photos, de scans, de documents dématérialisés** (documents Open Office, Microsoft, PDF, JPG etc.), certifiés lors de leur dépôt par le CCAS/CIAS et non modifiables (uniquement possibilité de remplacer certains documents obsolètes par des utilisateurs habilités).

La possibilité doit être donnée à la personne d'avoir un espace strictement privé : il sera le seul à pouvoir y accéder facilement, partout et quand il le souhaite pour stocker certains documents personnels.

6. Calendrier prévisionnel de l'expérimentation (2016-2017) :

Mars 2016 : Appel à coopération auprès d'éditeurs de coffres-forts numériques ;

Avril 2016 : Diffusion du cahier des charges auprès des CCAS/CIAS intéressés

Mai 2016 :

- Réunion de présentation à destination des offreurs
- Confirmation de la participation des offreurs à l'expérimentation

Juin 2016 :

- Validation définitive des CCAS/CIAS participant à l'expérimentation
- Tirage au sort pour constituer les binômes CCAS-CIAS/offreurs

Juillet 2016 :

- Journée d'échange dédiée au lancement de l'expérimentation : CCAS/CIAS, offreurs de solutions de coffre-fort numérique, CNIL, DGCS, UNCCAS
- Retour des premières fiches-projets
- Mise en place d'un Espace Partagé (Sharepoint) par l'intermédiaire de la DGCS

Septembre 2016 :

- Réunion nationale consacrée au lancement officiel de l'expérimentation, en présence des CCAS/CIAS retenus, de la Secrétaire d'Etat, de la DGCS, de l'UNCCAS et des membres du comité de pilotage ;
- Mise en place du comité de pilotage : Secrétariat d'Etat chargé de la lutte contre les exclusions, DGCS, UNCCAS, CNIL, DGEFP, DJEPVA, SGMAP (France Connect), Agence du Numérique, Secrétariat d'Etat chargé du numérique.
- Déplacement au sein d'un CCAS/CIAS participant à l'expérimentation de la Secrétaire d'Etat en charge de la lutte contre les exclusions

Janvier 2017 :

- Diffusion des éléments d'évaluation aux CCAS/CIAS

Février 2017 :

- Transmission par les CCAS/CIAS de leur retour sur l'expérimentation à M+6, à l'UNCCAS
- Entretiens complémentaires téléphoniques ou physiques réalisés par l'UNCCAS

- Rédaction du 1^{er} rapport d'évaluation par l'UNCCAS en lien avec la DGCS

Mars 2017 :

- Réunion d'échange avec les CCAS/CIAS engagés dans l'expérimentation
- Comité de pilotage / Bilan intermédiaire

Septembre 2017 :

- Transmission par les CCAS/CIAS de leur retour sur l'expérimentation à M+12
- Entretiens complémentaires téléphoniques et/ou physiques par l'UNCCAS
- Rédaction du rapport d'évaluation par l'UNCCAS en lien avec la DGCS

Octobre 2017 :

- Réunion de restitution avec les CCAS/CIAS engagés dans l'expérimentation
- Comité de pilotage / Bilan final.

7. Modalités d'évaluation :

L'UNCCAS réalisera **une évaluation à six mois et à un an** du lancement de l'expérimentation afin de valoriser l'action des CCAS/CIAS engagés et d'en tirer des enseignements. S'agissant d'une évaluation sur l'usage, celle-ci sera réalisée auprès des CCAS/CIAS participants (mais pas auprès des offreurs de solution).

Les indicateurs envisagés sont :

- Modalités de mobilisation en interne : formation des agents ? réunions régulières ?
- Modalités de mobilisation en externe : information des partenaires ? réunion de lancement de l'expérimentation ? réunions régulières d'échanges ?
- Nombre de personnes accompagnées dans l'ouverture d'un coffre-fort numérique
- Nombre de personnes accompagnées dans l'utilisation d'un coffre-fort numérique
- Appropriation par les agents :
 - Sentiment concernant l'utilité et la facilité d'utilisation du coffre-fort numérique
 - Modalités d'accompagnement mises en place
 - Recensement des difficultés techniques et pratiques rencontrées
 - Positionnement éthique et déontologique face à ce nouvel outil (en lien notamment avec les questions de vie privée et de confidentialité)
- Appropriation par les usagers
- Constats sur les limites de la démarche
- Propositions d'évolutions

L'évaluation de manière générale sera amenée à identifier des solutions mises en place par les CCAS/CIAS dans le cadre de l'expérimentation. Voici des exemples de problématiques que les CCAS/CIAS seront amenés à rencontrer lors de l'expérimentation : que faire en cas d'oubli de mot de passe par l'utilisateur ? Est-ce que la modification, l'ajout et la suppression de documents est une prérogative de l'utilisateur ou est-ce que des agents du CCAS/CIAS et/ou des partenaires peuvent également y être habilités ? Quelles modalités de gestion des droits et autorisations d'accès ? Comment sont certifiés les documents ? ...

Annexe 3 : Indicateurs d'évaluation

1. Les indicateurs quantitatifs

Sur le démarrage de l'expérimentation au sein du CCAS

- Nombre et type d'agents concernés par l'expérimentation
- Nombre et type d'agents formés à l'ouverture d'un CFN
- Nombre et type d'agents pouvant proposer l'ouverture d'un CFN
- Proposition systématique d'ouverture de CFN (*oui / non ; tous les agents / agents volontaires / agents sélectionnés*)
- Type et fréquence d'échanges avec votre offreur (*téléphone / mails / rencontre physique/formation*)
- Satisfaction des échanges avec votre offreur (De 1 à 5)
- Date de la signature de la convention avec l'offreur
- Date de la 1^{ère} proposition d'ouverture de coffre-fort numérique

Sur l'impact de l'expérimentation auprès des usagers **(estimations possibles)**

- Cadre dans lequel l'ouverture d'un CFN est proposée
- Atteinte du public cible (++) / + / - / --)
- Nombre de personnes à qui un CFN a été proposé
- Nombre de CFN ouverts
- Nombre de personnes accompagnées à l'ouverture d'un CFN
- Type d'accompagnement
- Temps moyen consacré à l'ouverture d'un CFN
- Nombre de personnes ayant demandé la suppression de leur CFN
- Nombre de personnes ayant utilisé leur CFN lors de leur parcours au sein du CCAS
- Nombre de personnes ayant utilisé leur CFN lors de leur parcours avec des partenaires du CCAS
- Nombre de personnes ayant signé le document les informant de leurs droits et devoirs au sujet du CFN
- Nombre de personnes ayant signé un mandat d'accompagnement administratif
- Nombre de personnes ayant signé une charte autour du coffre-fort numérique
- Nombre de procédures réalisées pour obtenir un nouveau mot de passe
- Satisfaction des usagers (++) / + / - / --) et estimation des raisons
- Forces et faiblesses

2. Les indicateurs qualitatifs (au cours d'entretiens + déplacements dans les CCAS)

Sur le démarrage de l'expérimentation au sein du CCAS : évolution entre la fiche projet n°1 et + 6 mois / difficultés rencontrées / recommandations éventuelles pour d'autres CCAS / estimation de la simplicité + difficulté + lourdeur du démarrage, etc.

Sur les modalités de mobilisation en interne : information, sensibilisation, formation des agents / réunions régulières / information du Conseil d'administration / communication / comitologie et gouvernance, etc.

Sur l'appropriation par les agents : questions rencontrées / freins éventuels / premiers retours positifs et négatifs / besoins éventuels en accompagnement ou formation / sentiment concernant l'utilité et la facilité d'utilisation du CFN / modalités d'accompagnement des agents mises en place / positionnement éthique et déontologique

Sur l'appropriation par les usagers : *idem*

Sur l'appropriation par les partenaires extérieurs : *idem*

Sur les relations avec l'offreur de coffre-fort numérique : régularité des échanges / attentes réciproques / difficultés rencontrées, etc.

Sur l'offre elle-même : atteinte du public ciblé / réponse aux attentes / réponse aux besoins / pertinence / avantages / inconvénients, etc.

Annexe 4 : Compte-rendu des échanges avec la CNIL (rencontre CNIL – DGCS – UNCCAS de septembre 2016)

Ce compte-rendu n'est pas définitif et n'a pas de valeur officielle. Il permet néanmoins de présenter des éléments de réflexion en matière de confidentialité et de sécurisation des données. Il viendra nourrir le Vade-mecum qui sera rédigé à la fin de l'expérimentation.

ELEMENTS GENERIQUES

La DGCS et l'UNCCAS ont rappelé le cadre général de l'expérimentation, son calendrier, ses attendus, et ont présenté les différents offreurs et territoires retenus.

La CNIL a présenté le Label « Coffre-fort numérique »¹, qui n'a pour le moment été accordé, faute de sollicitation, qu'à Cecurity.com (d'autres organismes sont en cours d'examen) et a évoqué le référentiel Cloud de l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI) comme une source potentielle pour la partie « Sécurité » des coffres-forts numériques². Ont également été abordé la question des hébergeurs agréés de données de santé à caractère personnel³, ainsi que le Référentiel général de sécurité (RGS)⁴ qui s'impose aux systèmes d'information mis en œuvre par les autorités administratives dans leurs relations entre elles et dans leurs relations avec les usagers.

- ➔ A priori, les coffres-forts numériques ne sont pas visés par le Référentiel général de sécurité (RGS) mais la question se pose tout de même de savoir s'ils peuvent être considérés comme des téléservices⁵ (et donc être concernés). Ce point sera à approfondir au cours de l'expérimentation, mais ne doit pas bloquer son démarrage. De même, il n'est pas nécessaire que les offreurs participants à l'expérimentation soient labellisés « Coffre-fort numérique ».
- ➔ Concernant l'hébergement de documents comprenant potentiellement des données de santé, il est possible que les organismes proposant des coffres-forts numériques doivent avoir à être agréés hébergeurs de données de santé. La DGCS et l'UNCCAS vont donc se rapprocher de l'ASIP pour obtenir des précisions, mais – en attendant – il est préconisé aux CCAS d'informer leurs usagers de ne pas stocker des données sensibles de santé sur leurs coffres-forts numériques mais les CCAS ne seront pas tenus responsables si l'utilisateur le fait.
- ➔ Néanmoins, le RGS, le label de la CNIL et le référentiel sur le Cloud de l'ANSSI présentent des éléments de bonnes pratiques, qui pourront être particulièrement utiles pour les offreurs de CFN, ainsi que pour les responsables de sécurité informatique des CCAS.

De manière globale, les CCAS/CIAS peuvent réaliser un engagement de conformité à l'autorisation unique 48 (AU 48), qui s'applique à leurs travaux en général et qui couvre également ce qui peut être réalisé dans le cadre de l'expérimentation. Le remplissage et la lecture de l'AU 48 peuvent permettre de rappeler certaines données importantes en matière de libertés informatiques.

¹ <https://www.cnil.fr/fr/questions-reponses-sur-le-label-coffre-fort-numerique>

² Référentiel disponible ici : http://www.ssi.gov.fr/uploads/IMG/pdf/cloud_referentiel_exigences_anssi.pdf

³ Pour en savoir plus sur les hébergeurs de données de santé à caractère personnel : [cliquer ici](#).

⁴ Pour en savoir plus sur le Référentiel général de sécurité : [cliquer ici](#).

⁵ Cf. « Notes supplémentaires de la CNIL » en fin de document.

SUR L'ACCORD DE L'USAGER

Rappel du cadre général

La recommandation CNIL sur le label coffre-fort numérique indique que « *lorsqu'un service de stockage numérique est présenté comme un service de coffre-fort numérique, les documents stockés ne doivent être consultables que par l'utilisateur concerné et les personnes spécialement mandatées par ce dernier* » et que **les utilisateurs doivent être « clairement informés du type d'espace mis à leur disposition et de ses conditions d'utilisation ».**

Deux principaux cas sont envisagés :

- soit le CCAS/CIAS aide les usagers à ouvrir et à utiliser un CFN, sans y accéder directement et sans connaître les mots de passe des usagers (on parlera d'accompagnement simple) ;
- soit le CCAS/CIAS met en place un accompagnement plus poussé, avec possibilité de consulter, de déposer ou de retirer des documents sur le CFN de l'utilisateur, avec une connaissance éventuelle des mots de passe (on parlera d'accompagnement poussé).

Que ce soit un accompagnement simple ou poussé, chaque personne accompagnée par le CCAS/CIAS dans l'ouverture et l'utilisation d'un CFN doit être clairement informée. Il est donc conseillé de **faire signer un document dans lequel la personne accompagnée exprime son accord** : « Je, soussignée..., donne mon accord pour être accompagnée(e) par le CCAS/CIAS de... dans l'ouverture et l'utilisation d'un compte ». L'information doit également porter sur les modalités d'utilisation du CFN, les fonctionnalités offertes par le service ainsi que sur les droits dont disposent les usagers : droit exclusif d'accès aux documents (sauf mandat), droit de fermeture à tout moment du CFN, etc.

Une « charte du coffre-fort numérique » peut également être rédigée par le CCAS/CIAS, afin d'expliquer de manière simple quels sont les droits et devoirs de l'utilisateur du CFN, ceux des agents du CCAS/CIAS (et des éventuels partenaires) et ce que le CCAS/CIAS s'engage à faire ou non.

Dans le cas d'un accompagnement poussé, il sera nécessaire de **formaliser un mandat d'accompagnement administratif signé par la personne concernée**.

En résumé :

	ACCOMPAGNEMENT SIMPLE	ACCOMPAGNEMENT POUSSÉ
OBLIGATOIRE	Information générale sur le coffre-fort numérique : Modalités d'utilisation, fonctionnalités, droits des usagers.	
	Accord de la personne à l'ouverture d'un CFN	
		Mandat d'accompagnement administratif
FACULTATIF	Charte du coffre fort numérique	

L'accord pour ouverture et utilisation du CFN

Aucun formalisme particulier n'est requis concernant le document exprimant l'accord de la personne accompagnée pour l'ouverture et l'utilisation d'un coffre-fort numérique. Ainsi, il peut être obtenu sous format papier comme numérique – en fonction de ce qui semble le plus approprié pour le CCAS/CIAS. De même, il n'y a aucune obligation en matière de durée. Il est néanmoins conseillé de faire apparaître la possibilité pour la personne de fermer son CFN lorsqu'elle le souhaite (dans tous les cas, l'information doit avoir été réalisée à l'oral – cf. tableau précédent).

Le mandat d'accompagnement administratif

Lors d'un accompagnement poussé, il sera nécessaire de faire signer un mandat d'accompagnement administratif. Celui-ci devra comprendre un certain nombre d'éléments concernant : les conditions d'accès au CFN ; les conditions d'utilisation ; les données d'identification ; le périmètre dans lequel l'agent mandaté peut intervenir ; les finalités poursuivies (par exemple : « afin de faciliter l'accès aux droits ») et le fait que l'agent mandaté doit intervenir « dans l'exercice de ses missions ».

Le mandat d'accompagnement administratif ne remplace pas l'accord pour ouverture et utilisation : il le complète. Ainsi, une personne doit pouvoir accepter d'être aidée dans l'ouverture de son CFN, mais pouvoir refuser de signer un mandat d'accompagnement administratif.

Enfin, il est conseillé de permettre à la personne accompagnée de ne pouvoir accepter qu'une partie du mandat (par exemple, accepter que l'agent consulte mais pas qu'il dépose un document).

Questions / Réponses :

➔ **L'accord de la personne accompagnée par le CCAS/CIAS à l'ouverture et l'utilisation d'un coffre-fort numérique (CFN) doit-il être formalisé ?**

L'accord de la personne pour l'ouverture et l'utilisation d'un CFN doit être obtenu. S'il n'y a pas de formalisme particulier à suivre, il est conseillé de faire signer un document par la personne accompagnée qui indique qu'elle est informée et qu'elle est d'accord pour être accompagnée par le CCAS/CIAS dans l'ouverture et l'utilisation du CFN.

Dans le cadre d'un accompagnement poussé, il est obligatoire de formaliser un mandat d'accompagnement administratif.

➔ **Cet accord est-il global ou particulier à chaque institution partenaire ? A chaque agent ?**

Dans le cas d'un accompagnement simple, l'accord peut concerner le CCAS de manière indéfinie puisque l'utilisateur donne son accord à l'ouverture d'un CFN avant tout.

Dans le cas d'un accompagnement poussé, l'utilisateur devra également signer un mandat d'accompagnement administratif. Celui-ci doit nommer de manière précise l'agent (ou les agents) visé(s) par le mandat d'accompagnement administratif. Les agents peuvent être d'institutions différentes, mais doivent tous signer le document. Il peut par ailleurs être plus simple de mettre en place un mandat d'accompagnement administratif par structure engagée.

➔ **Cet accord doit-il être précis sur les procédures mises en œuvre ou peut-il être général ?**

Dans le cas d'un accompagnement simple, l'accord indique (a minima) que la personne est d'accord pour ouvrir et être accompagnée dans l'utilisation du CFN. Le document doit indiquer la possibilité pour la personne de fermer son CFN lorsqu'elle le souhaite.

Dans le cas d'un accompagnement poussé, le mandat d'accompagnement administratif doit préciser ce que peuvent faire les agents mandatés : déposer des documents, consulter les documents présents, extraire des justificatifs, connaître le mot de passe, etc. Idéalement, le mandat d'accompagnement administratif peut présenter une liste de procédures que la personne accompagnée peut décider ou non d'accepter (par exemple, via une liste d'actions à cocher). Il peut également être envisagé de noter les actions effectuées sur le CFN par l'agent du CCAS, et de réaliser un contrôle a posteriori du fait que les actions réalisées correspondent au mandat.

→ Cet accord doit-il être borné dans le temps ?

Il n'y a aucune obligation en matière de durée : l'accord peut tout à fait être borné sur une période de 12 mois, comme être valable jusqu'à ce que la personne accompagnée ne le souhaite plus.

Lorsqu'il y a un mandat, la personne est informée du fait qu'elle est libre de révoquer ce mandat à tout moment. A l'expiration du mandat, il pourra être recommandé à la personne concernée de changer son mot de passe pour s'assurer de son accès exclusif au coffre-fort numérique.

→ L'accord doit-il se faire sous format papier nécessairement ? Sous format numérique ?

Il n'y a aucune obligation sur le format de l'accord, qui peut aussi bien être sous format papier que numérique. En revanche, il semble plus pratique de le faire sous format papier (pour que les personnes concernées puissent signer directement) que sous format numérique, mais cela peut dépendre du matériel dont dispose le CCAS/CIAS.

Sous format numérique, et dans le cas d'un accompagnement poussé nécessitant un mandat, il sera nécessaire de mettre en place des procédés permettant d'identifier précisément le signataire du mandat (afin d'éviter des risques d'usurpation d'identité).

→ Certaines informations doivent-elles obligatoirement figurer dans le document d'accord ? Par exemple, le droit de suppression et de rétractation n'appartenant qu'à l'utilisateur ?

Comme indiqué précédemment, il n'y a aucune obligation particulière lors d'un accompagnement simple, à part l'expression de l'accord de l'utilisateur pour ouvrir et utiliser un CFN. En revanche, il peut être pertinent d'ajouter des informations sur la possibilité pour la personne accompagnée de supprimer son CFN par exemple. *En cours de confirmation par la CNIL : les mentions d'information de l'article 32 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée doivent-elles apparaître ?*

→ Les agents du CCAS/CIAS doivent-ils également être signataires de ce document ? Les autres partenaires également ?

Dans le cas d'un accompagnement simple, l'accord de la personne accompagnée est suffisant. Il est néanmoins possible d'envisager la signature par la personne accompagnée et par l'agent d'une charte du coffre-fort numérique. En revanche, dans le cas d'un accompagnement poussé et d'un mandat d'accompagnement administratif, chaque agent mandaté doit signer le document (agents du CCAS comme des partenaires).

→ Est-il possible d'ouvrir un coffre-fort numérique à l'ensemble des usagers visés par l'expérimentation, sans même qu'ils en soient informés ?

C'est tout à fait envisageable. En revanche, ce n'est pas forcément pertinent si les usagers ne sont pas encouragés à utiliser le coffre-fort numérique. Par ailleurs, à partir du moment où les usagers utilisent le CFN, il faut qu'ils donnent expressément leur accord (et que leur mot de passe soit changé, afin que les agents du CCAS/CIAS ne les connaissent pas – sauf dans le cas d'un mandat d'accompagnement administratif).

Précisions : dans le cas d'un accompagnement poussé et d'un mandat d'accompagnement administratif, **le CCAS/CIAS peut indiquer la possibilité pour les personnes accompagnées de créer un dossier « Privé »** ou un espace Privé (lorsque cela est rendu possible par l'offreur) afin qu'il puisse stocker certaines données qu'il souhaite que les mandatés ne puissent pas consulter.

Rappel du cadre général

Dans le cas d'un accompagnement simple à l'ouverture et à l'utilisation, les mots de passe ne peuvent pas être connus, ni conservés par les agents et/ou le CCAS/CIAS. En revanche, il peut être envisagé de définir l'adresse mail de l'agent accompagnant comme adresse mail de recours en cas d'oubli des mots de passe (à condition que ce soit bien la personne accompagnée qui redéfinisse ensuite son mot de passe, que celle-ci ait donné son accord et que la solution le permette).

Dans le cas d'un accompagnement poussé, les mots de passe peuvent être connus et conservés par les agents spécifiquement mandatés (à condition que le mandat d'accompagnement administratif le précise).

La sécurité des mots de passe conservés est très importante : il est, par exemple, fortement déconseillé de conserver l'ensemble des mots de passe sur un Excel qui serait accessible à tous les agents du CCAS ou dans un cahier conservé dans son bureau sans précaution particulière. Des gestionnaires de mots de passe assurant la sécurité des mots de passe peuvent ainsi être utilisés.

Questions / Réponses :

➔ **Est-il possible pour un CCAS/CIAS de les conserver pour les usagers, en cas d'oubli ? Si oui, cela doit-il être précisé à l'utilisateur dans le document d'autorisation ?**

En dehors d'un mandat d'accompagnement administratif, il n'est pas possible pour un CCAS/CIAS de conserver les identifiants (dont les mots de passe) des usagers en cas d'oubli. En revanche, il est possible de donner l'adresse d'un agent du CCAS comme adresse mail utilisable lors de la procédure de remise à jour du mot de passe si la personne a donné son accord (et même s'il est possible que des offreurs bloquent la possibilité de mettre plusieurs fois la même adresse mail comme « adresse back-up »).

En cas de mandat d'accompagnement administratif, il est nécessaire que le mandat précise le fait que l'agent mandaté connaisse et conserve les codes d'utilisation de l'utilisateur.

➔ **Si oui, quelle sont les règles de conservation et d'archivage de ces codes ?**

Le CCAS/CIAS doit réfléchir à une façon sécurisée de conserver et archiver les différents codes : le plus important est que seules les personnes mandatées doivent pouvoir accéder à ces identifiants. Il est ainsi envisageable de **recourir à un gestionnaire de mot de passe**. La CNIL a notamment mentionné « Keepass » car la sécurité de celle-ci a été certifiée « CSPN » par l'ANSSI⁶ et que la CNIL a publié un bref tutoriel de cette solution⁷, mais d'autres peuvent également être utilisés. La CNIL a par ailleurs évoqué une communication plus générale sur leur site sur la gestion des mots de passe qui évoque d'autres solutions⁸. Quelques exemples ont par ailleurs été relevés par l'UNCCAS sur ce lien : <http://www.autourduweb.fr/5-gestionnaires-de-mots-de-passe-en-ligne/> (mais n'ont pas été validés par la CNIL).

⁶ http://www.ssi.gouv.fr/administration/certification_cspn/keepass-version-2-10-portable/

⁷ <https://www.youtube.com/watch?v=XTnDKJ1zOQ>

⁸ <https://www.cnil.fr/fr/construire-un-mot-de-passe-sur-et-gerer-la-liste-de-ses-codes-dacces>

→ **Le CCAS/CIAS peut-il conseiller une personne dans la création de ces codes ? Le CCAS/CIAS pourrait-il utiliser le même modèle d'identifiants pour tous les usagers accompagnés (par exemple, 1^{ère} lettre du prénom et 4 premières lettres du nom pour l'identifiant, et date de naissance pour le code) ?**

Le CCAS/CIAS peut conseiller les personnes dans la création de leurs identifiants et de leurs mots de passe, et peut encourager par exemple un même modèle d'identifiant (1^{ère} lettre du prénom + 4 premières lettres du nom).

En revanche, en matière de sécurité, **il est important que le CCAS/CIAS n'impose pas un certain type de mot de passe** mais laisse libre les usagers– en les conseillant si besoin sur la façon de sécuriser un mot de passe⁹ : utilisation de chiffres et de lettres, mettre des majuscules et des minuscules si possible, etc.

→ **Les partenaires peuvent-ils connaître également ces codes ?**

Seules les personnes mandatées (que ce soit des agents du CCAS/CIAS ou des agents des structures partenaires) sont autorisées à connaître les codes – à condition que cette autorisation soit couverte par le mandat d'accompagnement administratif.

⁹ <https://www.cnil.fr/fr/construire-un-mot-de-passe-sur-et-gerer-la-liste-de-ses-codes-dacces>

Rappel du cadre général

Les coffres-forts numériques permettront de stocker des documents administratifs (par exemple, copie de carte d'identité), mais aussi **des données personnelles** (par exemple, des photos) et même **potentiellement des données dites sensibles** (qui font apparaître « l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses, l'appartenance syndicale, la santé ou la vie sexuelle » d'une personne). En principe, les données sensibles ne peuvent être recueillies et exploitées qu'avec le consentement explicite des personnes.

Les offreurs concernés par l'expérimentation ne sont pas reconnus comme des hébergeurs de données de santé (HDS) : **cela signifie qu'il est fortement déconseillé pour les usagers de déposer des documents relatifs à leur santé**. A l'inverse, il est ainsi conseillé aux CCAS/CIAS d'informer leurs usagers (par exemple, par le biais d'une charte) sur les documents qu'ils peuvent ou non déposer. En revanche, si une personne dépose des documents comportant des données de santé, le CCAS/CIAS ne pourra pas en être tenu responsable à partir du moment où la personne en avait été informée.

Questions / Réponses :

- ➔ **Est-ce que cela peut poser problème dans le cadre d'un coffre-fort numérique ? Le CCAS/CIAS doit-il faire une déclaration par rapport à sa connaissance des données stockées ?**

A partir du moment où les usagers sont informés des pièces qu'ils peuvent mettre, et de celles pour lesquelles il est déconseillé d'utiliser le CFN, **le CCAS/CIAS n'est en aucun cas responsable des données qui seront déposées par les personnes accompagnées**, et n'a pas non plus à faire de déclaration concernant les données déposées.

- ➔ **Plus concrètement, les coffres-forts numériques peuvent contenir des documents avec le numéro de sécurité sociale des personnes : est-ce un problème si celui-ci n'est pas « traité » mais juste « stocké » ?**

Cela ne pose pas de problèmes que des documents indiquant le numéro de sécurité sociale soient déposés et stockés sur le coffre-fort numérique puisque le numéro de sécurité sociale figure simplement sur les documents mais n'est pas traité dans le cadre du traitement « CFN », par les CCAS. En outre, le CFN est utilisé dans le cadre de l'accès aux droits et pour faciliter les démarches des personnes accompagnées¹⁰.

- ➔ **Sur certains justificatifs, il y a parfois des codes propres à l'utilisateur (par exemple, sur une facture Orange ou une facture EDF...) : doit-on apurer ces éléments sur le document scanné ? Ou cela ne pose pas de problème particulier ?**

De la même manière que pour le numéro de sécurité sociale, l'important est la raison pour laquelle ces documents sont déposés et stockés. **Cela ôterait une grande partie de l'utilité du CFN si les codes propres aux usagers devaient être apurés** (et cela pourrait empêcher les documents d'être certifiés authentiques ou d'être utilisés dans le cadre d'autres démarches).

¹⁰ Ces éléments découlent d'une première analyse réalisée par les services de la CNIL, et ne préjugent pas de la position de la Commission : des évolutions à ce sujet peuvent potentiellement intervenir.

QUESTIONS DIVERSES SUR L'UTILISATION

- **Peut-on interdire l'accès au CFN à toutes autres personnes (même celles qui ont un positionnement hiérarchique supérieur des agents, dont les élus) non exclusivement cités dans le règlement?**

En réalité, le problème se pose de manière inverse : personne ne peut accéder au coffre-fort numérique d'un usager sans avoir été spécialement mandaté par lui. Peu importe le positionnement hiérarchique d'un agent, si l'utilisateur ne l'a pas mandaté, il n'a pas le droit d'y accéder.

- **Peut-on rendre obligatoire l'usage du coffre fort numérique pour les personnes domiciliées au CCAS? Nous sommes confrontés à des stocks de courrier non récupérés et ne pouvons les détruire, l'importation de ces documents au coffre fort nous permettrait d'alléger les gestions « papier »**

Non, cela n'est pas possible. S'il est envisageable que le coffre-fort numérique conditionne l'accès à certaines aides facultatives du CCAS/CIAS (en fonction de la pertinence de celles-ci, par exemple, cela ne semble pas indiqué pour des aides d'urgence ou des aides alimentaires), cela ne peut pas être le cas pour la domiciliation dont les conditions d'entrée dans le dispositif sont bornées par la loi.

- **Peut-on créer des comptes familles? ou un compte individuel est-il préconisé?**

En principe, le coffre-fort numérique reste tout de même un service individuel. Il est donc conseillé de créer des comptes individuels. Il est également possible d'envisager que l'un des membres de la famille puisse être mandataire.

Ensuite, dans la pratique, rien n'empêche une personne ayant un coffre-fort numérique individuel de transmettre ses codes aux membres de sa famille.

- **Certains organismes tels que la CAF ou les Impôts peuvent ils transférer des documents directement sur ce coffre-fort ?**

Des structures partenaires pourraient déposer des documents directement sur le coffre-fort si et seulement si les agents qui effectuent cette action ont été mandatés par l'utilisateur du CFN. Il s'agit bien de personnes physiques travaillant pour les organismes en question.

Par ailleurs, il est possible que certains offreurs participant à l'expérimentation aient autorisé certains organismes et institutions à déposer des documents sans voir le reste du coffre-fort numérique : il ne s'agit plus alors de mandats, ni d'échanges liées à des personnes physiques.

Sur la question des téléservices :

La question se pose de savoir si les coffres-forts numériques peuvent être considérés comme des téléservices de l'administration. La loi « Informatique et Libertés » est modifiée par la loi Lemaire pour une République numérique. La définition d'un téléservice dans la loi de 1978 s'aligne désormais sur celle adoptée par l'administration (cf. [Ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2015](#)). Ainsi, « tout système d'information permettant aux usagers de procéder par voie électronique à des démarches ou formalités administratives » est un téléservice.

S'agissant de l'expérimentation, et sur la base des éléments, la CNIL considère que deux cas peuvent être distingués (mais cela sera ultérieurement précisé et confirmé) :

- Le cas de la simple mise à disposition d'un coffre-fort numérique (espace de stockage mis à la disposition d'un bénéficiaire, ne permettant aucun échange de données) : il ne s'agirait pas d'un téléservice ;
- Le cas d'un coffre-fort numérique qui permettrait, en plus de l'espace de stockage, d'échanger des documents avec certains organismes publics comme la CAF ou des collectivités locales, en leur mettant à disposition les documents : dans ce cas, le service pourrait certainement être considéré comme un téléservice et le RGS trouverait application. A noter que dans cette dernière situation, nous ne parlerons pas de « coffre-fort » stricto sensu car des personnes autres que les bénéficiaires du service (ou les personnes physiques mandatées par eux) auront accès à tout ou partie des documents qui y sont stockés.

Sur le traitement de données personnels avec traitement de numéro de sécurité sociale

Il conviendra de rappeler que les traitements de données personnelles, mis en œuvre par une personne morale de droit public (établissement public, administration, etc.) et pour lesquels le numéro de sécurité sociale est traité, sont soumis à une demande d'avis et ne peuvent donc pas être couverts par l'engagement de conformité à l'AU 48.

Annexe 5 : Description des différentes solutions de coffre-fort numérique

- 1. Adiléos**
- 2. Coffréo**
- 3. Digiposte**
- 4. Primobox / CDC Arkhineo**
- 5. SOS Reconnect**

ADILEOS

1) Les statistiques à date (consultable via <https://doc-depot.com/experimentation.php>)

- a. CCAS Saint Louis :
- nombre de Responsables : **2**
 - nombre de Travailleur social : **16** (7 non finalisés)
 - nombre de Bénéficiaires : **13** (9 non finalisés)
 - nombre de Documents : **33**

-
- b. CCAS Entre Deux :
- nombre de Responsables : **1**
 - nombre de Travailleur social : **2**
 - nombre de Bénéficiaires : **0**
 - nombre de Documents : **0**

-
- c. CCAS ANGERS :
- nombre de Responsables : **1**
 - nombre de Travailleur social : **11** (3 non finalisés)
 - nombre de Bénéficiaires : **34** (33 non finalisés)
 - nombre de Documents : **101**

Nb : un compte « non finalisé » est un compte créé auquel l'utilisateur ne s'est jamais connecté.

ADILEOS, née d'un engagement de personnes de terrain, est une association apolitique et aconfessionnelle créée en 2014, à but non lucratif, dont l'objectif est de développer et déployer des solutions logicielles pour aider et soutenir des personnes en grande difficulté sociale ainsi que des personnes ou des organisations qui les accompagnent (Travailleurs sociaux ou bénévoles).

Avec une vingtaine de bénévoles, ADILEOS met en place, avec le soutien de la Fondation Sopra Steria - Institut de France, des projets majeurs, déjà opérationnels et déployés avec succès dans plusieurs structures sociales dont « doc-depot » :

- *Stockage sécurisé de documents et informations des bénéficiaires,*
- *Gratuit pour tous,*
- *Utilisation simple et adaptée aux utilisateurs,*
- *Solution innovante, techniquement et juridiquement maîtrisée,*
- *Dimension nationale.*

Doc-depot répond à 2 attentes :

- **Humaine** : *Permettre aux bénéficiaires de conserver les photos essentielles de leur vie, un des rares liens avec leur famille,*
- **Sociale** : *Sauvegarder des informations et documents administratifs et faciliter la réactivation de certains droits.*

Au-delà du fait que le site internet doc-depot.com permette le stockage sécurisé de ces documents et informations transmises, via le site ou via Mail, SMS et MMS, cela permet aux acteurs sociaux (salariés ou bénévoles reconnus) : une simplification de leur travail, un gain de temps, la garantie d'un accès sécurisé à ces informations, une relation de confiance enrichie entre bénéficiaires et acteurs sociaux. ADILEOS met aussi à disposition un outil à destination des sans-abris très sensibles aux conditions météo (pluie, grand froid et canicule). Ainsi, ADILEOS propose d'envoyer gratuitement des SMS avec les alertes météo aux sans-abris si, dans les 3 jours suivants, une des conditions météo impactante est prévue. L'activation se fait soit par l'envoi d'un sms à un numéro non surtaxé soit sur le site de l'association.



Créée en 2007, Coffreo accompagne toutes les entreprises qui par la nature même de leur activité gèrent de forts volumes de contrats courts. Coffreo apporte une réponse pertinente aux enjeux de sécurisation juridique, d'optimisation et d'automatisation des processus ainsi que de maîtrise des coûts.

Grâce à son offre agile, adaptée naturellement aux RH avec de fortes contraintes opérationnelles, à sa simplicité de déploiement et à sa conformité aux exigences légales, Coffreo accélère les projets de digitalisation et rend efficace les échanges avec les salariés.

Notre expertise métier, le partage de nos savoir-faire et de notre expérience permet :

- de sécuriser et de rendre agile la relation entre employeurs et leurs salariés là où elle représente un fort enjeu pour leur activité,
- d'accompagner les salariés au quotidien quelle que soit leur situation afin de faciliter l'accès à l'emploi.

L'expérimentation proposée par la DGCS d'accompagner les travailleurs sociaux des Centres Communaux d'Actions Sociales et leurs bénéficiaires résonne particulièrement pour Coffreo qui avait déjà mené, dans un autre contexte, une première expérimentation de coffre-fort solidaire sur la période 2011-2013.

La participation à cette expérimentation couvre une démarche plus large et plus ambitieuse d'aide et d'accompagnement des bénéficiaires. En effet, la simplification des démarches administratives et l'accès aux droits sont des vrais enjeux pour les bénéficiaires et les travailleurs sociaux auxquels Coffreo souhaite contribuer.

Coffreo en quelques chiffres :

- + 30 000 nouveaux salariés chaque mois
- + 400 000 contrats de travail signés en ligne chaque mois
- + 15 000 000 de documents échangés et archivés par an



DIGIPOSTE : le coffre-fort numérique de La Poste

Le Groupe La Poste souhaite proposer DIGIPOSTE comme le coffre-fort numérique des personnes en situation de précarité, disponible à vie, et gratuit.

Notre solution proposée est en mode SaaS (Software As A Service) et ne demande qu'une connexion internet et un navigateur web pour être utilisée et administrée.

DIGIPOSTE est accessible en ligne (www.digiposte.fr) et via l'application mobile DIGIPOSTE PASS (disponible sur Apple Store, Google Play, et également en version tablette iPad).

Des usages multiples autour de DIGIPOSTE

- ✓ DIGIPOSTE collecte, trie, classe et conserve tous les documents personnels et administratifs dans un coffre-fort numérique et les rend accessibles, partout, tout le temps.
- ✓ Tous types de documents (factures, relevés, etc...) sont ainsi centralisés automatiquement : achats en ligne, électricité, téléphonie, transport, impôts... Il suffit simplement d'entrer, une seule fois et en un seul lieu, ses différents identifiants et codes d'accès aux sites utilisés afin que les documents soient automatiquement transférés dans le coffre-fort numérique.
- ✓ DIGIPOSTE accompagne également chaque utilisateur dans la réalisation de ses démarches administratives en indiquant la liste des documents indispensables à la constitution des dossiers. Elle les regroupe et les récupère directement dans le coffre-fort numérique tout en offrant la possibilité de les partager de façon sécurisée. L'accès aux documents se fait alors via un lien envoyé au destinataire de son choix qui autorisera temporairement et contrôlera l'accès au document préalablement sélectionné. Ainsi, le document ne quitte pas le coffre-fort numérique.

Le Groupe La Poste a une responsabilité particulière en matière de gestion et de collecte des données personnelles. Le Groupe La Poste s'est donc fixé des standards élevés en termes de fiabilité, de neutralité et de respect des droits des personnes. Ainsi, si l'ensemble des données personnelles des clients est collecté dans le cadre normatif fixé en matière de transparence et de protection des données, le Groupe La Poste va plus loin que le cadre légal en développant des mesures concrètes en phase avec les attentes des clients du coffre-fort numérique autour d'un principe clé : c'est le client qui décide de l'utilisation de ses données.

DIGIPOSTE : un levier qui place le citoyen au centre

Le Groupe La Poste ne souhaite pas se substituer aux services en ligne de l'Etat qui font référence en matière de relation avec les citoyens. Mais l'utilisation de DIGIPOSTE comme canal de relation complémentaire auprès des personnes en situation de précarité est un facteur d'accélération de la simplification des démarches en ligne en s'appuyant sur les usages existants des français.

Au-delà de la mise à disposition d'un coffre-fort numérique qui permet aux institutions de s'inscrire dans une démarche forte d'accessibilité aux outils et applications numériques, DIGIPOSTE permet de manière plus large d'apporter une réponse aux problématiques d'inclusion et d'autonomie numérique.

❖ Avantages pour les utilisateurs de DIGIPOSTE :

- 1/ Gagner du temps ; le patrimoine documentaire nécessaire à la création des démarches administratives est accessible et disponible 24/7.
- 2/ Se constituer plus rapidement et facilement un dossier avec un rappel systématique des échéances.
- 3/ Se simplifier sa vie numérique avec des fonctionnalités utiles et simples, comme la mise à disposition de ses documents auprès de tiers ou la vérification de pièces d'identité numérisées.
- 4/ Une application mobile et web, gratuite et ergonomique, avec 5Go d'espace pour archiver ses documents personnels.

À propos de Primobox

Créée en 2007, Primobox conçoit et commercialise des solutions de dématérialisation et de signature électronique permettant aux entreprises de toutes tailles et de tous secteurs, de simplifier, sécuriser et structurer tous leurs processus d'échanges de documents avec leurs clients, leurs salariés ou encore leurs fournisseurs.

L'archivage et l'envoi des bulletins de paie, la dématérialisation fiscale des factures, ou encore la signature électronique des contrats comptent parmi les principaux usages de nos clients.

Délivrées en mode SaaS, nos solutions ne nécessitent aucun changement dans le système d'information, sont opérationnelles en quelques jours, et génèrent ainsi des économies dès leur mise en place. Elles permettent ainsi à toute entreprise, quelle que soit sa taille et son secteur d'activité, d'accélérer sa transformation numérique au travers de la dématérialisation des process administratifs.

En tant que Tiers de Confiance, nos solutions sont conformes au cadre réglementaire.

Primobox propose également une solution de coffre-fort électronique à destination des particuliers, et plus particulièrement des salariés des entreprises ayant souscrit à son offre DEMAT RH® (www.demat-rh.com).

Cette solution permet ainsi au citoyen de stocker et sécuriser tout type de documents personnels : bulletins de paie, justificatifs d'identité, factures, relevés de banques, diplômes, etc.

Pour plus d'informations : <http://www.primobox.com> et [@Primobox](https://twitter.com/Primobox) [@MyPrimobox](https://twitter.com/MyPrimobox)

À propos de CDC Arkhinéo

Créée en 2001, CDC Arkhinéo, Tiers de Confiance Archiveur, filiale de la Caisse des Dépôts, est la première société française d'archivage à valeur probante des données électroniques (factures, bulletins de salaire, contrats de prêt, contrats de travail, souscriptions de produits d'épargne, prêts, états comptables etc.).

Grâce à sa solution en mode SaaS, certifiée Afnor NF 461 et agréée par le SIAF, CDC Arkhinéo assure la conservation intègre et à long terme des données numériques de clients prestigieux dans différents secteurs d'activité publics et privés (banque, assurance, distribution, électronique, audiovisuel, aéronautique, automobile etc.).

Pour plus d'informations : www.cdcarhineo.fr et [@CDC_Arkhineo](https://twitter.com/CDC_Arkhineo)

Expérimentation de Reconnect : CCAS de Bordeaux, Talence et Amiens.

La mise à disposition d'un service assortie d'un accompagnement individualisé à l'utilisation.

Déploiement technique du cloud solidaire dans les CCAS :

- Paramétrage personnalisé en fonction des organisations internes
- Création de comptes gestionnaires pour les responsables des CCAS
- Création des comptes professionnels pour toutes les équipes concernées par l'expérimentation.

Formation et accompagnement à l'utilisation:

- Déplacements de l'équipe Reconnect pour former les travailleurs sociaux des CCAS à l'utilisation de Reconnect, sur application Web et application mobile : présentation théoriquement et formation pratique
- Mise à disposition de guides d'utilisation pour les travailleurs sociaux, et de supports de communication pour les bénéficiaires (affiches, flyers).
- Accès à une hotline par téléphone en cas de difficultés rencontrées dans l'utilisation
- Suivi par mail, et entretiens qualitatifs réalisés avec 5 travailleurs sociaux.
- Programmation d'une deuxième journée de formation si nécessaire (réalisée pour le CCAS de Bordeaux avec les référents Reconnect des services ; prévue en mars avec le CCAS Amiens)

Les chiffres clés de l'expérimentation :

- **6 formations** réalisées, dont 1 par Skype
- **48 travailleurs** sociaux ont été formés à l'utilisation de l'outil
- **60 comptes bénéficiaires** ont été créés par les travailleurs sociaux des CCAS
- **+ de 300** documents ont été mis en sécurité.

Retours qualitatifs de l'expérimentation

- **Pour les travailleurs sociaux :**

Reconnect représente un changement de pratique pour les travailleurs sociaux, qui demande donc un fort accompagnement. Toutefois, une fois que l'utilisation de la plateforme est maîtrisée, et que les équipes en ont compris l'utilité, la création de comptes pour les bénéficiaires et la mise en sécurité de leurs documents entre dans les pratiques. L'outil correspond à la volonté des professionnels d'autonomiser les bénéficiaires.

Les travailleurs sociaux sont équipés de smartphones et sont très intéressés par l'application mobile Reconnect PRO.

« Dans mon service, nous scannons déjà les documents, Reconnect ne demande donc pas de charge de travail supplémentaire, il suffit juste de les mettre sur le cloud » une assistante sociale du CCAS Amiens.

- **Pour les bénéficiaires :**

Les travailleurs sociaux ont besoin d'être guidés sur la façon dont ils présentent l'outil aux bénéficiaires.

D'après notre retour, lorsque l'outil est bien présenté, les bénéficiaires sont intéressés et voient l'utilité, notamment sur la possibilité de partager avec plusieurs structures.

« J'ai créé un compte pour Monsieur B., il est très âgé et ne sait pas se servir d'Internet, mais il était avec son fils, qui a très bien compris comment se servir de Reconnect » une assistante sociale du CCAS Amiens.

Annexe 6 : Questionnaires d'évaluation adressés aux CCAS

- 1. Questionnaire adressé aux chef(fe)s de projet**
- 2. Questionnaire adressé aux agents concernés par l'expérimentation**

Expérimentation Coffre-Fort Numérique : Evaluation à 6 mois.

*Obligatoire

Contexte du CCAS

Quelques questions classiques pour bien vous situer !

1.
Nom du CCAS : *
.....
2.
Nom, Prénom :
.....
3.
Fonction : *
.....
4.
Numéro de téléphone : *
.....
5.
Votre rôle dans l'expérimentation : *
.....

L'état de votre expérimentation

6.
Votre/vos public(s) cible(s) : *
Plusieurs réponses possibles.
 - Tout public (sur tout le CCAS ou sur une antenne du CCAS)
 - Personnes domiciliées et/ou errance
 - Personnes dans une démarche d'accompagnement par le CCAS
 - Personnes âgées
 - Jeunes de 18 à 25 ans
 - Autre :

7. **Où en êtes-vous dans l'expérimentation ? ***

Une seule réponse possible.

Vous êtes dans la conception du projet : discussions avec l'offreur, avec vos partenaires, ... *Passez à la question 8.*

Vous êtes dans la préparation concrète du démarrage : information et formation des agents, réflexion sur les modalités de déploiement, ... *Passez à la question 14.*

Vous avez commencé à proposer l'ouverture de coffres-forts numériques à vos publics cibles *Passez à la question 25.*

Les agents du CCAS concernés par l'expérimentation

Même si vous êtes encore dans la conception de l'expérimentation, ces questions visent à en savoir plus sur les agents du CCAS que vous envisagez d'associer au coffre-fort numérique.

8. **Nombre d'agents du CCAS**

Estimation possible ! Cela permettra de voir le ratio d'agents concernés par l'expérimentation vis à vis de l'ensemble du CCAS.

.....

Type et fonction des agents potentiellement concernés

9. **Nombre d'agents potentiellement concernés par l'expérimentation**

Estimation possible.

.....

10. **Type d'agents potentiellement concernés par l'expérimentation**

Plusieurs réponses possibles.

Agents volontaires

Agents sélectionnés

Tous les agents en lien avec les publics ciblés

Autre :

11.

Fonctions des agents potentiellement concernés par l'expérimentation*Plusieurs réponses possibles.*

- Agents d'accueil
- Travailleurs sociaux
- Cadres
- Chef(fe)s de service
- Directeur/Directrice
- Autre :

Sensibilisation et formation des agents potentiellement concernés

12.

Pensez-vous proposer des formations ou sensibilisations aux agents ?*Estimation possible.**Une seule réponse possible.*

- Oui, à tous les agents qui seront concernés
- Oui, aux agents qui le souhaitent
- Non
- Ne sait pas
- Autre :

13.

Si oui, par qui la sensibilisation/formation sera-t-elle réalisée ?*Plusieurs réponses possibles.*

- Par votre offreur
- Par un agent déjà formé/sensibilisé
- Par le/la chef(fe) de projet
- Ne sait pas
- Autre :

*Passez à la question 36.***Les agents du CCAS concernés par l'expérimentation**

Même si vous êtes encore dans la phase de démarrage de l'expérimentation, ces questions nous permettront de mieux comprendre qui sont les agents qui proposeront le coffre-fort numérique, s'ils ont été formés ou non, etc.

14.

Nombre d'agents du CCAS

Estimation possible ! Cela permettra de voir le ratio d'agents concernés par l'expérimentation vis à vis de l'ensemble du CCAS.

.....

Type et fonction des agents concernés

15. **Nombre d'agents concernés par l'expérimentation**

Estimation possible.

.....

16. **Type d'agents concernés par l'expérimentation**

Plusieurs réponses possibles.

- Agents volontaires
- Agents sélectionnés
- Tous les agents en lien avec les publics ciblés
- Autre :

17. **Fonctions des agents concernés par l'expérimentation**

Plusieurs réponses possibles.

- Agents d'accueil
- Travailleurs sociaux
- Cadres
- Chef(fe)s de service
- Directeur/Directrice
- Autre :

Sensibilisation et formation des agents

18. **Avez-vous mis (allez-vous mettre) en place une/des réunion(s) d'information de vos agents ?**

Une seule réponse possible.

- Oui, pour tous les agents
- Oui, pour certains agents
- Non
- Ne sait pas
- Autre :

19.

Avez-vous mis (allez-vous mettre) en place une/des formation(s) pour vos agents ?

Une seule réponse possible.

- Oui, pour tous les agents
- Oui, pour certains agents
- Non
- Ne sait pas
- Autre :

20.

Si oui, par qui la formation a-t-elle été (ou sera) réalisée ?

Plusieurs réponses possibles.

- Par votre offreur
- Par un agent déjà formé/sensibilisé
- Par le/la chef(fe) de projet
- Ne sait pas
- Autre :

21.

Nombre d'agents sensibilisés ou formés à l'ouverture d'un CFN (actuellement ou à venir)

Estimation possible.

.....

22.

Nombre d'agents sensibilisés ou formés à l'utilisation d'un CFN (actuellement ou à venir)

Estimation possible.

.....

23.

Nombre d'agents sensibilisés ou formés à proposer l'ouverture d'un CFN (actuellement ou à venir)

Estimation possible.

.....

24.

Nombre d'agents sensibilisés ou formés à proposer l'utilisation d'un CFN (actuellement ou à venir)

Estimation possible.

.....

Passez à la question 43.

Les agents du CCAS concernés par l'expérimentation

25.

Nombre d'agents du CCAS

Estimation possible ! Cela permettra de voir le ratio d'agents concernés par l'expérimentation vis à vis de l'ensemble du CCAS.

.....

Type et fonction des agents concernés

26.

Nombre d'agents concernés par l'expérimentation

Estimation possible.

.....

27.

Type d'agents concernés par l'expérimentation

Plusieurs réponses possibles.

- Agents volontaires
- Agents sélectionnés
- Tous les agents en lien avec les publics ciblés
- Autre :

28.

Fonctions des agents concernés par l'expérimentation

Plusieurs réponses possibles.

- Agents d'accueil
- Travailleurs sociaux
- Cadres
- Chef(fe)s de service
- Directeur/Directrice
- Autre :

Sensibilisation et formation des agents

29.

Avez-vous mis en place une/des réunion(s) d'information de vos agents ?*Une seule réponse possible.*

- Oui, pour tous les agents
- Oui, pour certains agents
- Non
- Ne sait pas
- Autre :

30.

Avez-vous mis une/des formation(s) pour vos agents ?*Une seule réponse possible.*

- Oui, pour tous les agents
- Oui, pour certains agents
- Non
- Ne sait pas
- Autre :

31.

Si oui, par qui la formation a-t-elle été réalisée ?*Plusieurs réponses possibles.*

- Par votre offreur
- Par un agent déjà formé/sensibilisé
- Par le/la chef(fe) de projet
- Ne sait pas
- Non concerné (pas de formation réalisée)
- Autre :

32.

Nombre d'agents sensibilisés ou formés à l'ouverture d'un CFN*Estimation possible.*

.....

33.

Nombre d'agents sensibilisés ou formés à l'utilisation d'un CFN*Estimation possible.*

.....

34.

Nombre d'agents sensibilisés ou formés à proposer l'ouverture d'un CFN*Estimation possible.*

.....

35. **Nombre d'agents sensibilisés ou formés à proposer l'utilisation d'un CFN**

Estimation possible.

.....

Passez à la question 50.

Vos relations avec votre offreur

36. **Date de votre 1er échange avec votre offreur**

.....

37. **Date de votre 1ère rencontre avec votre offreur**

Si vous n'avez pas rencontré votre offreur, n'hésitez pas à nous dire pourquoi (pas besoin, pas envie, etc.)

.....

38. **Avez-vous signé une convention avec votre offreur ?**

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non
- Ne sait pas
- Autre :

39. **Pourquoi ?**

.....

.....

.....

.....

.....

40.

Type d'échanges avec votre offreur*Une seule réponse possible par ligne.*

	Souvent	Rarement	Au moins une fois	Jamais	Non concerné	Ne sait pas
Téléphone	<input type="radio"/>					
Mails	<input type="radio"/>					
Rencontre physique	<input type="radio"/>					
Formation	<input type="radio"/>					
Questions pratiques sur l'utilisation du CFN	<input type="radio"/>					
Autre(s)	<input type="radio"/>					

41.

Fréquence de vos échanges avec votre offreur*Une seule réponse possible.*

	1	2	3	4	5	
Jamais	<input type="radio"/>	Très souvent				

42.

Satisfaction de vos échanges avec votre offreur*Une seule réponse possible.*

	1	2	3	4	5	
Faible	<input type="radio"/>	Grande				

*Passez à la question 89.***Vos relations avec votre offreur**

43.

Date de votre 1er échange avec votre offreur

.....

44.

Date de votre 1ère rencontre avec votre offreur

Si vous n'avez pas rencontré votre offreur, n'hésitez pas à nous dire pourquoi (pas besoin, pas envie, etc.)

.....

45.

Avez-vous signé une convention avec votre offreur ?*Une seule réponse possible.*

- Oui
- Non
- Ne sait pas
- Autre :

46.

Pourquoi ?

.....

.....

.....

.....

.....

47.

Type d'échanges avec votre offreur*Une seule réponse possible par ligne.*

	Souvent	Rarement	Au moins une fois	Jamais	Non concerné	Ne sait pas
Téléphone	<input type="radio"/>					
Mails	<input type="radio"/>					
Rencontre physique	<input type="radio"/>					
Formation	<input type="radio"/>					
Questions pratiques sur l'utilisation du CFN	<input type="radio"/>					
Autre(s)	<input type="radio"/>					

48.

Fréquence de vos échanges avec votre offreur*Une seule réponse possible.*

1 2 3 4 5

Jamais Très souvent

49.

Satisfaction de vos échanges avec votre offreur*Une seule réponse possible.*

1 2 3 4 5

Faible Grande

Passez à la question 57.

Vos relations avec votre offreur

50.

Date de votre 1er échange avec votre offreur

.....

51.

Date de votre 1ère rencontre avec votre offreur

Si vous n'avez pas rencontré votre offreur, n'hésitez pas à nous dire pourquoi (pas besoin, pas envie, etc.)

.....

52.

Avez-vous signé une convention avec votre offreur ?

Une seule réponse possible.

Oui

Non

Ne sait pas

Autre :

53.

Pourquoi ?

.....

.....

.....

.....

.....

54.

Type d'échanges avec votre offreur

Une seule réponse possible par ligne.

	Souvent	Rarement	Au moins une fois	Jamais	Non concerné	Ne sait pas
Téléphone	<input type="radio"/>					
Mails	<input type="radio"/>					
Rencontre physique	<input type="radio"/>					
Formation	<input type="radio"/>					
Questions pratiques sur l'utilisation du CFN	<input type="radio"/>					
Autre(s)	<input type="radio"/>					

55. **Fréquence de vos échanges avec votre offreur**

Une seule réponse possible.

1	2	3	4	5	
Jamais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Très souvent

56. **Satisfaction de vos échanges avec votre offreur**

Une seule réponse possible.

1	2	3	4	5	
Faible	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Grande

Passez à la question 62.

Votre expérimentation va démarrer...

57. **Date envisagée de la 1ère proposition d'ouverture de CFN**

.....

58. **Cadre(s) dans lequel l'ouverture d'un CFN pourra être proposée**

Plusieurs réponses possibles.

- Dès le premier accueil au CCAS
- Dans le cadre de la domiciliation
- Dans le cadre d'un accompagnement
- Ne sait pas encore
- Autre :

59. **L'ouverture d'un coffre-fort numérique sera-t-elle systématiquement proposée au public cible ?**

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non
- Ne sait pas encore
- Autre :

60.

L'ouverture d'un coffre-fort numérique sera proposée :*Plusieurs réponses possibles.*

- Par des agents volontaires
- Par des agents sélectionnés
- Par tous les agents en contact avec le public ciblé
- Ne sait pas encore
- Autre :

61.

L'ouverture d'un coffre-fort numérique sera accompagnée :*Une seule réponse possible par ligne.*

	Oui, toujours	Oui, parfois	Oui, rarement	Non, jamais	Ne sait pas encore	Autre
La diffusion d'un document d'information sur le CFN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
La signature d'un document informant l'utilisateur sur ses droits et devoirs concernant le CFN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
La signature d'un mandat administratif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				

*Passez à la question 93.***Votre expérimentation a démarré...**

62.

Date de la 1ère proposition d'ouverture de CFN

.....

63.

Date de la 1ère ouverture de CFN

.....

64.

Cadre(s) dans lequel l'ouverture d'un CFN peut être proposée*Plusieurs réponses possibles.*

- Dès le premier accueil au CCAS
- Dans le cadre de la domiciliation
- Dans le cadre d'un accompagnement
- Ne sait pas
- Autre :

65.

L'ouverture d'un coffre-fort numérique est-elle systématiquement proposée au public cible ?

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non
- Ne sait pas
- Autre :

66.

L'ouverture d'un coffre-fort numérique est proposée :

Plusieurs réponses possibles.

- Par des agents volontaires
- Par des agents sélectionnés
- Par tous les agents en contact avec le public ciblé
- Ne sait pas
- Autre :

67.

L'ouverture d'un coffre-fort numérique est accompagnée de :

Une seule réponse possible par ligne.

	Oui, toujours	Oui, parfois	Oui, rarement	Non, jamais	Ne sait pas	Autre
La diffusion d'un document d'information sur le CFN	<input type="radio"/>					
La signature d'un document informant l'utilisateur sur ses droits et devoirs concernant le CFN	<input type="radio"/>					
La signature d'un mandat administratif	<input type="radio"/>					

Passez à la question 68.

Premiers impacts de l'expérimentation

68.

Nombre de personnes à qui l'ouverture d'un CFN a été proposée

Estimation possible.

.....

69. **Nombre de personnes accompagnées lors de l'ouverture d'un CFN**

Estimation possible.

.....

70. **Nombre de coffres-forts numériques ouverts**

Estimation possible.

.....

71. **Temps moyen consacré à l'ouverture d'un CFN**

72. **Nombre de personnes ayant utilisé leur CFN lors de leur parcours au sein du CCAS**

Par exemple : lors de la demande d'une aide facultative, de la mise à jour d'un dossier d'aide légale, de leur accompagnement budgétaire, etc.
Estimation possible.

.....

73. **Nombre de personnes ayant utilisé leur CFN lors de leur parcours avec des partenaires du CCAS**

Par exemple : lors de leurs échanges avec la CAF, le Département, la Mission locale, EDF, etc. Estimation possible.

.....

74. **Nombre de personnes ayant signé un document les informant de leurs droits et devoirs vis-à-vis du CFN**

Estimation possible.

.....

75. **Nombre de personnes ayant signé un mandat d'accompagnement administratif.**

Estimation possible.

.....

76. **Nombre de personnes ayant signé une Charte sur le coffre-fort numérique.**

Estimation possible.

.....

77. **Nombre de procédures réalisées pour obtenir un nouveau mot de passe avec l'aide du CCAS.**

Estimation possible.

.....

78. **Nombre de personnes ayant demandé la suppression de leur CFN.**

Estimation possible.

.....

79. **Satisfaction globale des agents concernant le CFN**

Une seule réponse possible.

1	2	3	4	5	
Très insatisfaits	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Très satisfaits

80. **Sentiment d'appropriation du CFN par les agents du CCAS**

Une seule réponse possible.

1	2	3	4	5	
Faible appropriation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Forte appropriation

81. **Satisfaction globale des usagers concernant le CFN**

Une seule réponse possible.

1	2	3	4	5	
Très insatisfaits	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Très satisfaits

82. **Sentiment d'appropriation du CFN par les usagers**

Une seule réponse possible.

1	2	3	4	5	
Faible appropriation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Forte appropriation

83.

Utilité globale estimée du coffre-fort numérique*Une seule réponse possible.*

1	2	3	4	5		
Pas utile	<input type="radio"/>	Très utile				

84.

Utilité estimée du coffre-fort numérique en fonction des usages*Une seule réponse possible par ligne.*

	Pas utile	Peu utile	Assez utile	Très utile	Ne sait pas
Conservation des documents	<input type="radio"/>				
Facilitation de l'accès aux droits	<input type="radio"/>				
Facilitation de l'accompagnement	<input type="radio"/>				
Médiation vers le numérique	<input type="radio"/>				

85.

Utilité estimée du coffre-fort numérique en fonction des publics*Une seule réponse possible par ligne.*

	Pas utile	Peu utile	Assez utile	Très utile	Ne sait pas
Tout public du CCAS	<input type="radio"/>				
Personnes domiciliées et/ou en errance	<input type="radio"/>				
Personnes dans une démarche d'accompagnement avec le CCAS	<input type="radio"/>				
Personnes âgées	<input type="radio"/>				
Personnes de moins de 25 ans	<input type="radio"/>				

86.

Les principaux atouts du CFN selon vous

.....

.....

.....

.....

.....

87. **Les principales difficultés du CFN selon vous**

.....
.....
.....
.....
.....

88. **Remarques supplémentaires sur le CFN**

.....
.....
.....
.....
.....

Arrêtez de remplir ce formulaire.

Quelques questions supplémentaires

89. **Pourquoi votre expérimentation n'a-t-elle pas encore commencé ?**

.....
.....
.....
.....
.....

90. **Quelles sont les prochaines étapes du déploiement du coffre-fort numérique dans votre CCAS ?**

.....
.....
.....
.....
.....

91. **Quels sont les premiers retours des agents (si le CFN leur a déjà été présenté) ?**

.....
.....
.....
.....
.....

92. **Remarques supplémentaires**

.....
.....
.....
.....
.....

Arrêtez de remplir ce formulaire.

Remarques supplémentaires

93. **Souhaitez-vous apporter un complément à ce questionnaire ?**

.....

Fourni par



Expérimentation UNCCAS-DGCS "Coffre-Fort Numérique" : questionnaire pour agents

Ce questionnaire est à destination de tout agent participant à l'expérimentation "Coffre-fort numérique". Il peut être anonyme car il n'y a aucune obligation à indiquer son nom, son prénom, son email ou son numéro de téléphone.

*Obligatoire

1.

Votre CCAS *

Une seule réponse possible.

- Amiens
- Angers
- Besançon
- Bordeaux
- Briey
- Clermont-Ferrand
- Entre-Deux
- Laxou
- Maxeville
- Nancy
- Nice
- Paris
- Rennes
- Saint-Louis
- Saint-Quentin
- Talence

2.

La solution de coffre-fort numérique utilisée *

Une seule réponse possible.

- ADILEOS
- CDC ARKHINEO / PRIMOBX
- COFFREO
- DIGIPOSTE
- SOS RECONNECT
- Ne sait pas

3.

Votre poste / fonction *

Une seule réponse possible.

- Agent d'accueil
- Assistant(e) social(e)
- CESF
- Chef(fe) de service
- Autre : _____

4.

Votre nom et prénom (facultatif)

5.

Votre email (facultatif)

6.

Votre numéro de téléphone (facultatif)

Quelques questions générales

7.

Utilisez-vous dans le cadre de votre travail :

Plusieurs réponses possibles.

- Ordinateur
- Internet
- Scanner
- Borne (par exemple, borne CAF ou borne CPAM)
- Gestion électronique des documents (GED)
- Logiciel de gestion
- Intranet
- Autre : _____

8.

Quand et comment avez-vous été informé(e) de l'expérimentation Coffre-fort numérique ?

9.

**Quelle a été votre première réaction vis à vis du coffre-fort numérique ?
(Plusieurs réponses possibles)**

Plusieurs réponses possibles.

- De la curiosité
- De l'intérêt
- De la défiance
- De l'indifférence
- Pas de réaction
- Autre : _____

10.

Connaissiez-vous le concept de coffre-fort numérique avant l'expérimentation ?

*

Une seule réponse possible.

- Non, pas du tout
- Oui, mais de manière très vague
- Oui, je voyais très bien ce que c'était
- Oui, et j'avais moi-même déjà un coffre-fort numérique
- Autre : _____

11.

Votre participation à l'expérimentation est : *

Une seule réponse possible.

- Volontaire, j'ai décidé d'y participer
- Une décision de ma hiérarchie
- Autre : _____

12.

Votre rôle dans l'expérimentation (Vous pouvez cocher plusieurs cases !)

Plusieurs réponses possibles.

- Vous informez les personnes de l'existence du coffre-fort numérique
- Vous aidez les personnes à créer leur coffre-fort numérique
- Vous accompagnez les personnes dans l'utilisation de leur coffre-fort numérique (importation de documents, perte de mot de passe, partage de documents)
- Autre : _____

13. **Comment décririez-vous ce qu'est un coffre-fort numérique ?**

14. **Avez-vous ouvert un coffre-fort numérique dans le cadre de l'expérimentation (pour vous-même, avant de le proposer à quelqu'un) ? ***

Une seule réponse possible.

- Non, je n'en avais pas besoin/envie
- Non, j'avais déjà un coffre-fort numérique
- Non, je n'y ai pas pensé
- Oui, pour mieux comprendre ce que c'est
- Oui, parce que j'en ai besoin pour l'expérimentation
- Oui, parce que ma hiérarchie me l'a demandé
- Autre : _____

Sensibilisation et formation au coffre-fort numérique

15. **Avez-vous bénéficié d'une sensibilisation ou d'une formation au coffre-fort numérique ? ***

Une seule réponse possible.

- Oui *Passez à la question 16.*
- Non *Passez à la question 25.*

Vous avez bénéficié d'une sensibilisation ou d'une formation au coffre-fort numérique

16. **En quoi a consisté cette sensibilisation ou formation ? (Vous pouvez cocher plusieurs cases !)**

Plusieurs réponses possibles.

- Un email / Des emails
- Une réunion / Des réunions
- La distribution d'un guide d'explication
- Une démonstration du coffre-fort numérique sur ordinateur
- Un accompagnement à l'utilisation du coffre-fort numérique sur ordinateur
- Autre : _____

17.

Quels étaient les objectifs de cette sensibilisation ou formation ? En quoi consistait son contenu ?

18.

Avez-vous trouvé cette sensibilisation ou formation utile ?

Une seule réponse possible.

	1	2	3	4	5	
Pas utile	<input type="radio"/>	Très utile				

19.

Pourquoi ?

20.

Avez-vous trouvé cette sensibilisation ou formation suffisante ?

Une seule réponse possible.

	1	2	3	4	5	
Insuffisante	<input type="radio"/>	Tout à fait suffisante				

21.

Pourquoi ?

22.

Pensez-vous qu'une formation ou sensibilisation à l'utilisation du coffre-fort numérique soit :

Une seule réponse possible.

- Utile
- Indispensable
- Préférable
- Inutile
- Autre : _____

23.

Qui a effectué cette sensibilisation ou formation ? (Vous pouvez cocher plusieurs cases !)

Plusieurs réponses possibles.

- L'offreur de coffre-fort numérique
- Votre supérieur hiérarchique
- Un pair qui avait été déjà sensibilisé ou formé
- Autre : _____

24.

Avez-vous des remarques supplémentaires à faire en matière de sensibilisation ou de formation ?

Passez à la question 28.

Vous n'avez pas bénéficié d'une sensibilisation ou d'une formation au coffre-fort numérique

25.

Une formation ou une sensibilisation au coffre-fort numérique vous a-t-elle été proposée ?

Une seule réponse possible.

- Oui, mais je ne voulais pas y assister
- Oui, mais je ne pouvais pas y assister
- Non, mais j'aimerais en bénéficier
- Non, et ça ne m'intéresse pas
- Autre : _____

26.

Pensez-vous qu'une formation ou sensibilisation au coffre-fort numérique soit :

Une seule réponse possible.

- Utile
- Indispensable
- Préférable
- Inutile
- Autre : _____

27.

Avez-vous des remarques supplémentaires à faire en matière de sensibilisation et de formation au coffre-fort numérique ?

Passez à la question 28.

Vos liens avec l'offreur

28.

Avez-vous des contacts directs avec l'offreur de coffre-fort numérique (autre qu'une sensibilisation/formation) ?

Une seule réponse possible.

Oui

Non

29.

Si oui, sur quels sujets ces échanges portent-ils ?

30.

Si oui, notez votre satisfaction quant à :

Une seule réponse possible par ligne.

	Pas du tout satisfait(e)	Peu satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Très satisfait(e)
La fréquence de ces échanges	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La qualité de ces échanges	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La pertinence de ces échanges	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

31.

Si non, souhaiteriez-vous avoir des échanges ? Sur quels sujets ?

32.

Si vous avez une question ou un problème sur l'utilisation du CFN, à qui les posez-vous ? (Il est possible de cocher plusieurs réponses)

Plusieurs réponses possibles.

- L'offreur de coffre-fort numérique
- Un(e) de vos collègues
- Votre hiérarchie
- Autre : _____

33.

Avez-vous des remarques supplémentaires concernant vos relations avec l'offreur de coffre-fort numérique ?

Vos relations avec le public

34.

Quelles sont les principales réactions des personnes à qui il est proposé d'ouvrir un coffre-fort numérique ?

Une seule réponse possible par ligne.

	Jamais	Rarement	Parfois	Souvent	Toujours	Ne sait pas
Indifférence	<input type="radio"/>					
Curiosité	<input type="radio"/>					
Méfiance	<input type="radio"/>					
Intérêt	<input type="radio"/>					

35.

En moyenne, trouvez-vous que les personnes acceptent facilement d'ouvrir un coffre-fort numérique ?

Une seule réponse possible.

	1	2	3	4	5	
Non, c'est très rare	<input type="radio"/>	Oui, presque toujours				

36.

En moyenne, est-ce que ces personnes considèrent le coffre-fort numérique utile ?

Une seule réponse possible par ligne.

	Pas utile	Peu utile	Assez utile	Très utile	Ne sait pas	Non concerné
Tout public du CCAS	<input type="radio"/>					
Personnes domiciliées et/ou en errance	<input type="radio"/>					
Personnes dans une démarche d'accompagnement avec le CCAS	<input type="radio"/>					
Personnes âgées	<input type="radio"/>					
Personnes de moins de 25 ans	<input type="radio"/>					

37.

Si vous souhaitez apporter des compléments ou des explications à vos réponses :

38.

Quels sont les principaux atouts du coffre-fort numérique perçus par les personnes à qui l'ouverture d'un CFN est proposée ?

39.

Quels sont les principaux inconvénients du coffre-fort numérique perçus par les personnes à qui l'ouverture d'un CFN est proposée?

Votre ressenti vis à vis du coffre-fort numérique

40.

Trouvez-vous que le coffre-fort numérique est facile à utiliser ?

Une seule réponse possible.

1	2	3	4	5	
Très difficile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Très facile

41.

Trouvez-vous que le coffre-fort numérique est facile à expliquer ?

Une seule réponse possible.

1	2	3	4	5	
Très difficile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Très facile

42.

Trouvez-vous qu'il est facile de convaincre un "usager" de l'intérêt d'ouvrir un coffre-fort numérique ?

Une seule réponse possible.

1	2	3	4	5	
Très difficile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Très facile

43.

Pensez-vous que le coffre-fort numérique est utile :

Une seule réponse possible par ligne.

	Pas utile	Peu utile	Assez utile	Très utile	Ne sait pas
Conservation des documents	<input type="radio"/>				
Facilitation de l'accès aux droits	<input type="radio"/>				
Facilitation de l'accompagnement	<input type="radio"/>				
Médiation vers le numérique	<input type="radio"/>				

44.

Si vous souhaitez apporter des compléments ou des explications à vos réponses :

45.

Selon vous, le coffre-fort numérique est-il utile pour :

Une seule réponse possible par ligne.

	Pas utile	Peu utile	Assez utile	Très utile	Ne sait pas	Non concerné
Tout public du CCAS	<input type="radio"/>					
Personnes domiciliées et/ou en errance	<input type="radio"/>					
Personnes dans une démarche d'accompagnement avec le CCAS	<input type="radio"/>					
Personnes âgées	<input type="radio"/>					
Personnes de moins de 25 ans	<input type="radio"/>					

46.

Si vous souhaitez apporter des compléments ou des explications à vos réponses :

47.

Selon vous, quels sont les principaux atouts du coffre-fort numérique pour les agents des CCAS ?

48.

Selon vous, quels sont les principaux inconvénients du coffre-fort numérique pour les agents des CCAS ?

Questions complémentaires

49.

Avez-vous changé d'avis sur le coffre-fort numérique depuis le début de l'expérimentation (complexité, utilité, intérêt...) ?

50.

Avez-vous des éléments supplémentaires à apporter dans le cadre de cette expérimentation ?

51.

Avez-vous des questions à poser sur l'expérimentation en elle-même ?

52.

Accepteriez-vous d'être recontacté(e) dans le cadre de l'évaluation pour des questions complémentaires ? Si oui, merci d'indiquer votre email.
