



DIRECTION GÉNÉRALE DE LA COHÉSION SOCIALE



# BILAN INTERMEDIAIRE

## "Expérimentation coffre-fort numérique"

**AVRIL 2017**

Rédaction : Juliette BOUREAU et Sarah LECOUFFE (UNCCAS)

## Vos contacts

### DGCS :

Stéphanie BRUN, Cheffe du bureau Animation Territoriale : [stephanie.brun@social.gouv.fr](mailto:stephanie.brun@social.gouv.fr)

Alix COMOY, Adjointe à la cheffe de bureau Animation Territoriale : [alix.comoy@social.gouv.fr](mailto:alix.comoy@social.gouv.fr)

Mathilde DUVAL, Chargée de mission – Animation Territoriale : [mathilde.duval@social.gouv.fr](mailto:mathilde.duval@social.gouv.fr)

### UNCCAS :

Juliette BOUREAU, Responsable Politiques de lutte contre les exclusions : [jbureau@unccas.org](mailto:jbureau@unccas.org)

Sarah LECOUFFE, Responsable Politiques de lutte contre les exclusions : [slecouffe@unccas.org](mailto:slecouffe@unccas.org)

Rama SOW, Responsable Evènementiel, en charge des relations presse : [rsow@unccas.org](mailto:rsow@unccas.org) -  
01.53.19.85.53

## Sommaire

Vos contacts .....	2
Introduction .....	5

### Partie 1 : Cadrage du projet

<b>Présentation de l'expérimentation.....</b>	<b>7</b>
Contexte de l'expérimentation .....	7
Objectifs de l'expérimentation .....	7
Les porteurs de l'expérimentation.....	8
<b>Présentation des CCAS et offreurs participants .....</b>	<b>9</b>
Les CCAS participants.....	9
Les offreurs.....	10
<b>Déroulé et suivi de l'expérimentation .....</b>	<b>11</b>
Calendrier du projet.....	11
Suivi et pilotage de l'expérimentation .....	11
Suivi des territoires .....	12
<b>Modalités d'évaluation .....</b>	<b>12</b>
Méthodologie d'évaluation.....	12
Objectif de l'évaluation intermédiaire .....	13

### Partie 2 : Avancée des 16 territoires expérimentateurs

<b>L'avancée des territoires .....</b>	<b>15</b>
Quatre typologie de CCAS.....	15
Quelques indicateurs d'avancée des territoires .....	16

### Partie 3 : Evaluation

<b>Retour sur l'évaluation.....</b>	<b>19</b>
Modalités d'évaluation.....	19
Enjeux de l'évaluation .....	20
<b>Les coffres-forts numériques.....</b>	<b>21</b>
Des coffres-forts numériques aux fonctionnalités variées .....	21
La description des coffres-forts numériques par les agents .....	22

<b>La définition des publics ciblés .....</b>	<b>23</b>
Les publics ciblés par les CCAS au départ de l'expérimentation.....	23
Les publics ciblés par les CCAS à mi-parcours de l'expérimentation .....	25
<b>L'organisation des CCAS .....</b>	<b>27</b>
L'environnement numérique des CCAS .....	27
L'ouverture d'un coffre-fort numérique et le suivi .....	28
La confidentialité.....	29
<b>Les usages des coffres-forts numériques .....</b>	<b>30</b>
Les usages envisagés par les CCAS du coffre-fort numérique au début de l'expérimentation .....	30
L'évolution des usages envisagés par les CCAS du coffre-fort numérique .....	31
<b>L'appropriation du coffre-fort numérique par les agents.....</b>	<b>32</b>
Les fonctions et types des agents concernés par l'expérimentation.....	32
Le rôle des agents.....	33
Les premières réactions des agents .....	33
La sensibilisation et la formation des agents : un temps indispensable selon les agents .....	34
L'appropriation par les agents : une appropriation moyenne d'un outil plutôt facile à utiliser .....	36
<b>L'utilité du coffre-fort numérique.....</b>	<b>38</b>
L'utilité perçue selon les types d'usages .....	38
Une utilité à nuancer selon les échanges.....	39
L'utilité perçue varie selon les publicsPar type de public .....	40
<b>Le public.....</b>	<b>41</b>
Les réactions des personnes à qui l'ouverture d'un coffre-fort numérique est proposée.....	42
<b>Questionnements et points de vigilance .....</b>	<b>44</b>
Le respect de la confidentialité des données et des exigences de la CNIL .....	44
La sécurité des données.....	45
L'interaction avec d'autres outils du type France Connect.....	45
L'authentification des documents inscrits dans le coffre-fort numérique .....	46

## Annexes

## Introduction

L'Union nationale des Centres communaux et intercommunaux d'action sociale (UNCCAS) et la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS) pilotent depuis le 11 juillet 2016 une expérimentation sur l'usage et l'utilité des coffres-forts numériques.

Cette expérimentation doit permettre de réaliser une évaluation des situations réelles d'usage des coffres-forts numériques par les personnes concernées et par les agents des CCAS/CIAS. Dans ce cadre, depuis septembre 2016, 16 CCAS sur 12 territoires expérimentent le recours à une solution de coffre-fort numérique pour tout ou partie des personnes qu'ils accueillent et/ou accompagnent.

Il a été prévu que l'UNCCAS réalise une évaluation à six mois et à un an du lancement de l'expérimentation. Ce document résulte de cette première phase d'expérimentation et en présente un bilan intermédiaire.

Sur la base des données récoltées lors de l'évaluation, l'UNCCAS et la DGCS travailleront à des recommandations pour 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 –ainsi que des CCAS et CIAS, et de leurs agents. Ces recommandations auront également vocation à être diffusées aux partenaires institutionnels et associatifs qui peuvent avoir l'ambition de proposer cet outil à leurs publics –en particulier, aux personnes en situation de précarité.

# **PARTIE 1 : CADRAGE DU PROJET**

PRESENTATION DE L'EXPERIMENTATION

PRESENTATION DES CCAS ET DES OFFREURS PARTICIPANTS

DEROULE DE L'EXPERIMENTATION

MODALITES DE L'EVALUATION

## PRESENTATION DE L'EXPERIMENTATION

### Contexte de l'expérimentation : mieux accompagner le développement de l'usage du numérique, un enjeu national

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 la personne accompagnée, 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 issue de ce groupe 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 2016 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."

### Qu'est-ce qu'un coffre-fort numérique ?

Un coffre-fort numérique est 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...mais aussi des documents personnels (photos, textes, etc.). Il permet aux personnes accompagnées de conserver leurs documents et d'accéder à leurs pièces justificatives dès lors qu'elles ont un accès à Internet.

### Objectifs de l'expérimentation : évaluer les situations réelles d'usage des coffres-forts numériques

L'expérimentation des coffres-forts numériques au sein de plusieurs CCAS/CIAS doit permettre de faire une évaluation des situations réelles d'usage des coffres-forts numériques par les personnes concernées et par les agents du CCAS/CIAS.

Plus précisément, les objectifs de l'évaluation, réalisée par l'UNCCAS en lien avec la DGCS, sont 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 accompagnants ;

- **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...

### Les porteurs de l'expérimentation : les CCAS, acteurs sociaux de proximité et pilotes locaux du projet

Les CCAS et CIAS sont des établissements publics administratifs, de proximité, et des structures paritaires. Leur Conseil d'Administration, présidé par le Maire (ou le Président de l'intercommunalité) est constitué à la fois d'élus locaux et de représentants de la société civile, qualifiés dans le secteur de l'action sociale.

Les **CCAS/CIAS, acteurs de proximité par excellence**, jouent un rôle majeur en matière d'information, d'orientation et d'accès aux droits fondamentaux, en particulier auprès des personnes en situation de précarité.

En effet, ils animent une **action générale de prévention et de développement social**, en liaison avec les institutions publiques et privées. A ce titre, ils développent différentes activités et missions légales ou facultatives, directement orientées vers les populations concernées.

Ainsi, **les CCAS/CIAS se mobilisent dans les principaux champs suivants** (par ordre décroissant d'implication) : lutte contre l'exclusion, services d'aide à domicile, prévention et animation pour les personnes âgées, gestion d'établissements d'hébergement pour personnes âgées, soutien au logement et à l'hébergement, petite enfance, enfance/jeunesse, soutien aux personnes en situation de handicap.

**Les CCAS/CIAS ont plusieurs missions obligatoires, notamment définies par le Code de l'Action Sociale et des Familles** : la participation à l'instruction des dossiers de demande d'aide sociale ; la domiciliation des personnes sans domicile stable ; la tenue d'un fichier des bénéficiaires de prestations accordées par le CCAS/CIAS ; la réalisation d'une analyse des besoins sociaux.

Les CCAS/CIAS peuvent également intervenir sous différentes formes, et principalement :

- **Par la gestion d'équipements et de services** : établissements et services pour personnes âgées, centres sociaux, crèches, centres d'hébergement, accueils de jours, épiceries sociales, services de soins infirmiers à domicile...;
- **Par des aides facultatives** (ou aides « extra-légales »), qui constituent souvent l'essentiel de la politique sociale de la commune ou de l'intercommunalité : secours d'urgence, prêts sans intérêt, colis alimentaires, chèques d'accompagnement personnalisé, ... ;
- **Par la coordination des acteurs sociaux** à l'échelle de la commune ou de l'intercommunalité.

Au regard de la **multiplicité des territoires, des publics qu'ils accompagnent et des partenaires des CCAS/CIAS**, ainsi que de la **diversité de fonctionnement même des CCAS/CIAS**, l'expérimentation de solution de coffres-forts numériques au sein de CCAS/CIAS est donc particulièrement pertinente.



## PRESENTATION DES CCAS ET OFFREURS PARTICIPANTS

### Les CCAS participants : 16 CCAS aux profils différents répartis sur 12 territoires

Les CCAS/CIAS parties prenantes de cette expérimentation des coffres-forts numériques devaient s'engager à :

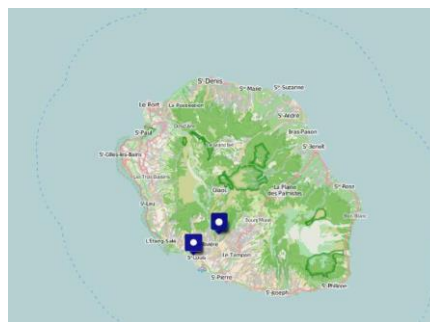
- **Tester le déploiement d'une solution de coffre-fort numérique** auprès de tout ou d'une partie de leurs usagers, en particulier auprès des personnes en situation de précarité ;
- **Informier et accompagner les utilisateurs** à l'usage de cette solution (agents du CCAS/CIAS, personnes accompagnées 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.

A l'issue d'une courte procédure de sélection, sur une vingtaine de CCAS ayant pris contact avec l'UNCCAS, 16 ont confirmé leur participation à l'expérimentation en s'engageant à respecter le cahier des charges (cf. annexes).

#### *Liste des CCAS concernés*

- |   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| - CCAS d'Amiens (133 000 hab.)            | - CCAS de Maxéville (9 900 hab.)      |
| - CCAS d'Angers (150 000 hab.)            | - CCAS de Nancy (104 000 hab.)        |
| - CCAS de Besançon (117 000 hab.)         | - CCAS de Nice (342 000 hab.)         |
| - CCAS de Bordeaux (245 000 habitants)    | - CCAS de Paris (2 200 000 hab.)      |
| - CCAS de Briey (5750 hab.)               | - CCAS de Rennes (211 000 hab.)       |
| - CCAS de Clermont-Ferrand (141 000 hab.) | - CCAS de Saint-Louis (53 000 hab.)   |
| - CCAS d'Entre-Deux (6 500 hab.)          | - CCAS de Saint-Quentin (56 000 hab.) |
| - CCAS de Laxou (14 500 hab.)             | - CCAS de Talence (42 000 hab.)       |

Les CCAS participants à l'expérimentation sont répartis sur 11 départements (dont un d'Outre-Mer : la Réunion). Pour garantir une plus grande richesse dans l'expérimentation, un point d'attention dans le choix des territoires retenus a été porté à la diversité des tailles de communes, à la pluralité de la répartition territoriale et aux différences de maturité dans leurs projets sur l'accès au numérique.



*Répartition géographique des CCAS participants*

### Les offreurs : 5 solutions testées, répondant à quelques caractéristiques de base

Pour définir les solutions allant être retenues pour l'expérimentation et pour s'assurer d'une expérimentation portant sur les usages et non sur les outils eux-mêmes, la DGCS a lancé un **appel à coopération auprès des fournisseurs de solutions techniques de coffre-fort numérique**. Pour être retenus, ils devaient répondre aux conditions suivantes :

- **Respecter les conditions de l'expérimentation** : l'usage du coffre-fort doit être gratuit pour la personne accompagnée 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 ;
- **Permettre une mise en œuvre très rapide de l'expérimentation**, sans investissement préalable du territoire.

Toutes les solutions techniques répondant à ces caractéristiques ont été retenues. 5 offreurs participent ainsi à l'expérimentation<sup>1</sup> : ADILEOS, CDC ARKHINEO/PRIMOBX, COFFREO, DIGIPOSTE et SOS/RECONNECT.

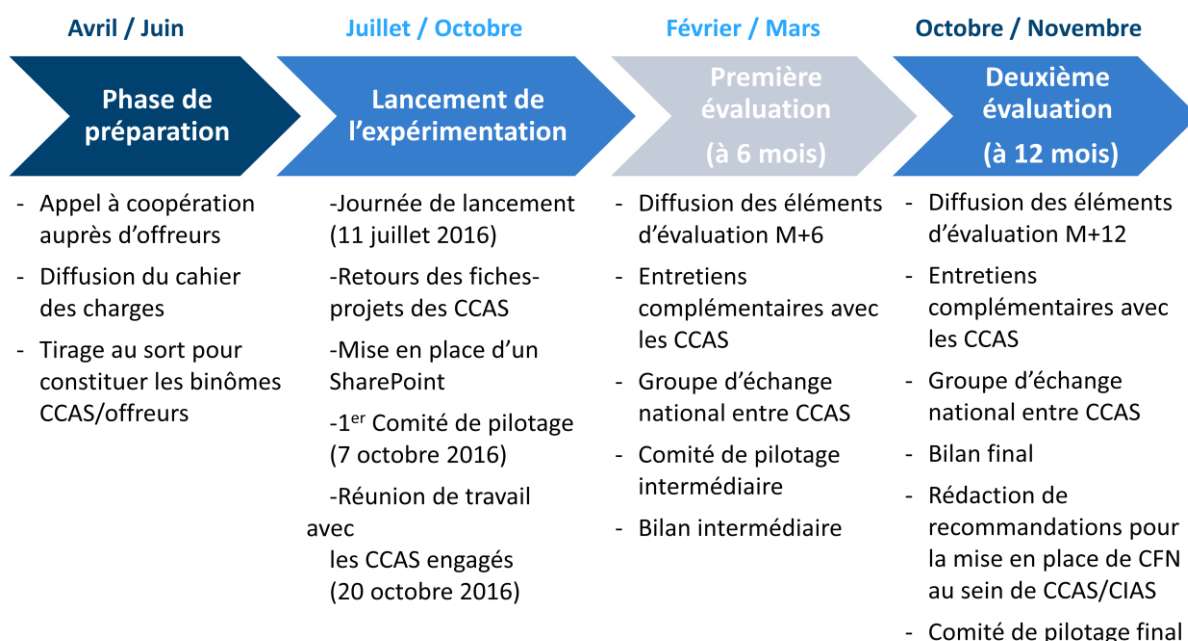
Le choix a été fait de procéder à un tirage au sort pour coupler les CCAS/CIAS à une solution de coffre-fort numérique, afin que chaque solution soit testée et affectée. **Un premier tirage au sort a eu lieu le 28 juin 2016** et un second le 23 septembre 2016, suite à l'inadéquation d'une solution de coffre-fort numérique avec les conditions inscrites dans l'appel à coopération (entre autres, l'outil ne permettait pas un véritable stockage des documents puisqu'ils étaient conservés sur le Smartphone de l'utilisateur et la solution nécessitait un besoin trop lourd d'investissement de la part des CCAS).

<sup>1</sup> Cf. Annexes pour une description des différentes solutions (version définitive à venir).

## DEROULE ET SUIVI DE L'EXPERIMENTATION

### Calendrier du projet : une année d'expérimentation évaluée en deux temps

Le calendrier de l'expérimentation, de sa conception à sa mise en oeuvre effective, peut être schématisé en quatre principales étapes :



### Suivi et pilotage de l'expérimentation : des comités techniques restreints et un comité de pilotage élargi

L'expérimentation est co-pilotée par la DGCS et l'UNCCAS, qui se réunissent régulièrement au sein de comités techniques, pour faire le point sur le déroulement de l'expérimentation, sur les éventuelles difficultés rencontrées par les CCAS et/ou les offreurs, sur les questions qui émergent, etc.

Par ailleurs, **un comité de pilotage national de l'expérimentation se tiendra à 3 reprises au cours de l'expérimentation**. Le premier comité de pilotage qui a permis de présenter le cadre de l'expérimentation et les modalités d'évaluation s'est tenu le 7 octobre 2016. Ce comité de pilotage national associe le cabinet de la Secrétaire d'Etat aux Personnes handicapées et à la Lutte contre l'Exclusion, le Cabinet de la secrétaire d'Etat au numérique et à l'innovation, la DGCS et l'UNCCAS, les principales institutions pouvant être concernées par le coffre-fort numérique (SGMAP, CGET, CNIL, Agence du numérique), les organismes de prestations sociales, les directions d'administration centrale et les représentants de collectivités (Pôle Emploi, CNAV, CNAF, CNAMTS, DGEFP, DJEPVA, DSS, ADF et ANDASS). Des liens sont également établis avec des instances représentant les personnes concernées, comme c'est le cas avec le CNLE ou le CNPA.

## Suivi des territoires : organisation de groupes de travail avec les CCAS engagés pour mutualiser les pratiques

Plusieurs groupes de travail sont organisés avec l'UNCCAS et les CCAS participants pour faire un point régulier sur l'expérimentation, pour soulever d'éventuelles interrogations et pour alimenter en continu l'évaluation de cette expérimentation.

3 réunions ont déjà eu lieu :

- **Journée de lancement (11 juillet 2016)** : les CCAS et les offreurs participants à l'expérimentation ont été réunis pour une journée de lancement afin de présenter le cadre de l'expérimentation, de présenter les projets de chaque territoire, de faire se rencontrer les binômes CCAS/offreurs et de faire le point sur les premières questions.
- **1<sup>ère</sup> réunion de travail (20 octobre 2016)** : ce premier groupe de travail et d'échange avait pour objectifs de faire le point sur les avancées de l'expérimentation au niveau national (retour sur le Comité de pilotage, la rencontre avec la CNIL, la communication, etc.) et au niveau de chaque CCAS, ainsi que d'approfondir la question de l'évaluation et de recenser d'éventuels points de blocage ou questionnements récurrents.
- **2<sup>ème</sup> réunion de travail (9 mars 2017)** : ce second groupe de travail avait pour objectifs de présenter les principaux enseignements tirés des questionnaires et des entretiens d'évaluation. Ces échanges ont permis de formaliser des constats communs et de commencer à réfléchir collectivement à des préconisations autour de trois axes principaux : la démarche projet du CCAS, l'appropriation par les agents et l'appropriation par les personnes accompagnées.

## MODALITES D'EVALUATION

### Méthodologie d'évaluation : une évaluation centrée sur les CCAS

L'UNCCAS s'est engagée à réaliser une évaluation à six mois et à un an du lancement de l'expérimentation, soit un bilan intermédiaire en mars 2017 et un rapport final en octobre 2017.

L'évaluation est réalisée par l'UNCCAS auprès des CCAS et CIAS engagés et des personnes accompagnées.

Elle se fonde sur des données quantitatives recueillies via :

- Des questionnaires adressés aux chef(fe)s de projet de chaque CCAS
- Des questionnaires adressés aux agents des CCAS chargés de proposer l'ouverture d'un coffre-fort numérique
- Des indicateurs d'évaluation<sup>2</sup> chiffrés remontés à six mois et à un an du lancement de l'expérimentation.

---

<sup>2</sup> Cf. Annexes pour le détail des indicateurs retenus d'évaluation.

...Mais également sur **des éléments de ressenti plus qualitatifs** recueillis via des échanges réguliers avec les CCAS engagés dans l'expérimentation et notamment :

- des échanges bilatéraux par téléphone avec les chef(fe)s de projet de chaque CCAS pour compléter les éléments reçus via questionnaires ;
- des échanges issus de la tenue à plusieurs reprises d'un groupe de travail réunissant les CCAS engagés.

**Objectif de l'évaluation intermédiaire : une évaluation centrée sur le lancement du projet et l'appropriation de l'outil**

Des indicateurs communs doivent permettre d'évaluer l'évolution entre l'évaluation intermédiaire et l'évaluation finale. Cela dit, des thèmes plus précis seront plus particulièrement traités lors de l'une ou l'autre étape, en fonction de l'avancement du projet.

Ainsi, alors que l'évaluation à un an permettra d'approfondir la personne accompagnée des coffres-forts numériques par les agents, les personnes et l'impact sur leurs accès aux droits, l'évaluation intermédiaire a été centrée en priorité sur la mise en place du projet au sein du CCAS.

Evaluation intermédiaire
<p><u>Evaluation centrée sur :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la mise en place du projet</li> <li>- le lien avec l'offreur de solution et les partenaires sur le territoire ;</li> <li>- l'information, la sensibilisation et la formation des agents ;</li> <li>- la communication sur le projet ;</li> <li>- l'appropriation par les agents et les personnes accompagnées ;</li> <li>- l'ouverture de coffre-fort numérique.</li> </ul>
<b>Février 2017 : Récolte des données qualitatives et quantitatives</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diffusion des éléments d'évaluation aux CCAS/CIAS</li> <li>- Transmission par les CCAS de leur retour à M+6 via le remplissage d'un questionnaire par les chef(fe)s de projet, et par les agents</li> <li>- Entretiens complémentaires téléphoniques par l'UNCCAS avec les chef(fe)s de projet et 1 entretien avec la DDCS de Meurthe et Moselle en raison du portage particulier de l'expérimentation sur ce territoire.</li> </ul>
<b>Mars 2017 : Bilan intermédiaire</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exploitation des données reçues</li> <li>- Organisation d'un groupe de travail avec les CCAS participants pour valider les enseignements</li> <li>- Rédaction du rapport intermédiaire par l'UNCCAS, en lien avec la DGCS</li> <li>- Présentation des résultats lors du comité de pilotage</li> </ul>

## **PARTIE 2 : AVANCEE DES 16 TERRITOIRES EXPERIMENTATEURS**

### Quatre typologie de CCAS

Ce document présente en annexe une fiche récapitulative de l'avancée de chaque CCAS dans le projet. Pour traduire cette avancée de manière plus synthétique, nous avons identifié **quatre groupes de CCAS en fonction de l'avancée de l'expérimentation sur leurs territoires**, mais également en fonction de leurs premiers constats sur le sujet. Il ne s'agit évidemment pas de jugement de valeur, mais ces différentes typologies seront à creuser dans le bilan final pour étudier plus précisément les facteurs de réussite et les freins rencontrés par les différents CCAS.

**Un premier groupe comprend 5 CCAS** (Amiens, Angers, Bordeaux, Briey, Nice et Saint-Louis) pour lesquels l'expérimentation a débuté de manière effective. Les équipes sont enthousiastes et en perçoivent plus fortement l'utilité. Ils ont trouvé leurs publics (en tout cas, une partie de leurs publics est réceptif) et poursuivent leur extension et/ou leur réflexion sur les publics et les usages de cet outil.

**Un second groupe regroupe 6 CCAS** (Entre-deux, Saint-Quentin, Talence, Plateau de Haye (Laxou, Maxeville, Nancy) pour lesquels l'expérimentation a débuté très récemment, mais le retard pris est lié à l'organisation du projet (implication des partenaires, rendez-vous tardif avec l'offreur etc.). Aucun coffre-fort numérique n'a pour l'instant été ouvert, mais les équipes sont enthousiastes et en perçoivent plus fortement l'utilité.

**Un troisième groupe regroupe 3 CCAS** (Besançon, Clermont-Ferrand, Paris) pour lesquels l'expérimentation a débuté de manière effective. Néanmoins, les équipes apparaissent moins identifier l'utilité du coffre-fort numérique qui ne correspond pas forcément à leur(s) besoin(s) et ils semblent rencontrer plus de difficultés à trouver un public réceptif et intéressé à cet outil. Des réflexions sont en cours pour le proposer de manière différente.

**Un dernier groupe avec un seul CCAS** (Rennes) pour lequel l'expérimentation n'a pas encore débuté. En effet, pour ce CCAS, des discussions sont encore en cours avec des partenaires de son territoire qui souhaitent également proposer un outil similaire.

## Quelques indicateurs d'avancée des territoires

Le tableau suivant présente quelques indicateurs de suivi des expérimentations en locale ; chaque expérience est détaillée après dans le document :

CCAS	Offreur	Nombre d'agents concernés ou potentiellement concernés	Date 1 <sup>ère</sup> proposition CFN	Nombre de CFN ouverts
Amiens	SOS Reconnect	35	Décembre 2016	10
Angers	Adileos	40	Novembre 2016	40
Besançon	Digiposte	15	Novembre 2016	1
Bordeaux	SOS Reconnect	40	Novembre 2016	6
Briey	Digiposte	3	Février 2017	6
Clermont-Ferrand	Coffreo	6	Février 2017	3
Entre-deux	Adileos	3	Mars 2017	0
Nice	CDC-Arkhineo	7	Octobre 2016	10
Paris	CDC-Arkhineo	10	Février 2017	4
Plateau de Haye	Digiposte	9	Mars 2017	0
Rennes	Adileos	30	-	0
Saint-Louis	Adileos	25	Janvier 2017	16
Saint-Quentin	Coffreo	6	Mars 2017	0
Talence	SOS Reconnect	7	Mars 2017	0

Quelques remarques sur ces indicateurs :

- On comptabilise **236 agents concernés ou potentiellement concernés** par l'expérimentation. Rappelons que le nombre d'agents concernés dépend logiquement de la taille du CCAS et du projet de chacun : un service est-il concerné dans son entier ? quelques agents seulement ont-ils été affectés à l'expérimentation ? Ces éléments sont donc développés dans les différentes parties du bilan liées à l'organisation du projet et à l'investissement des agents.
- La date de 1<sup>ère</sup> proposition d'ouverture d'un coffre-fort numérique est issue du questionnaire rempli par les chef(f)es de projet. En avril 2017, seul un CCAS n'a pas encore commencé à proposer de CFN à tout son public ou partie, mais **une majorité des CCAS**



**engagés propose l'ouverture d'un CFN depuis seulement un ou quelques mois** : le recul des CCAS sur les résultats de ce premier temps d'évaluation est donc restreint. Cela traduit également le temps relativement long (de plusieurs semaines à plusieurs mois) mais nécessaire avant la mise en œuvre du projet pour rencontrer l'offreur, organiser le projet, sensibiliser et former les agents...

- Nous totalisons près de 100 coffres-forts numériques avec les chiffres des CCAS, mais **plus de 120 coffres-forts numériques ouverts** depuis le début de l'expérimentation en prenant en compte les quelques chiffres adressés par les offreurs. Ce chiffre est approximatif et nécessite d'être envisagé à la hausse : en effet, il n'est pas toujours possible de comptabiliser les coffres-forts ouverts sur un territoire dans le cadre de l'expérimentation. En effet, cela n'est notamment pas possible pour les solutions dites "grand public" pour lesquelles tout à chacun peut ouvrir un coffre-fort numérique. Par ailleurs, un certain nombre de CCAS communiquent de manière large sur la possibilité d'ouvrir un coffre-fort numérique.

## **PARTIE 3 : EVALUATION**

LES COFFRES-FORTS NUMERIQUES

LA DEFINITION DES PUBLICS CIBLES

L'ORGANISATION DES CCAS

LES USAGES DES COFFRES-FORTS NUMERIQUES

L'APPROPRIATION DU COFFRE-FORT NUMERIQUE PAR LES AGENTS

L'UTILITE DU COFFRE-FORT NUMERIQUE

LE PUBLIC

QUESTIONNEMENTS ET POINTS DE VIGILANCE

## Retour sur l'évaluation

### Modalités d'évaluation : des questionnaires complétés par des échanges de groupe et en bilatéral

Dans le cadre de cette première évaluation à six mois, plusieurs modalités ont été mises en œuvre pour recueillir le ressenti et les indicateurs d'avancée de chaque territoire.

Ainsi, un **questionnaire a été transmis à l'ensemble des chef(fe)s de projet des CCAS<sup>3</sup>** : il a été rempli par 15 des 16 CCAS, soit un taux de réponse de 93,75%. Des entretiens par téléphone ont par ailleurs été réalisés par l'équipe de l'UNCCAS avec chacun(e) des référents des CCAS pour compléter ces données. La DGCS a également complété ces premiers éléments par un entretien avec la DDCS de Meurthe et Moselle, compte-tenu de leur rôle spécifique dans l'expérimentation.

Un **questionnaire à destination des agents** a également été transmis aux chef(fe)s de projet<sup>4</sup> pour qu'ils s'en fassent le relai auprès de leurs équipes : **49 réponses ont été adressées à l'UNCCAS au 15 mars** et analysées, sur un potentiel d'environ 157 agents sensibilisés par les CCAS/CIAS, soit un taux de réponse de 31%.

Les agents, en premier contact avec le public, ont pu apporter un premier niveau d'informations sur la réaction des personnes, leur degré d'appropriation de l'outil et leur sentiment d'utilité. Ces éléments d'analyse recueillis sur les personnes concernées le sont donc à travers un biais, qui est celui de la perception par les agents de ce que pensent et disent les personnes concernées.

Ainsi, **il est d'ores et déjà prévu de recueillir directement des personnes leur ressenti sur cet outil lors de la deuxième phase d'expérimentation**, à travers la réalisation et la diffusion d'un questionnaire spécifique.

En résumé, les éléments suivants d'évaluation se fondent sur les résultats issus de ces deux questionnaires, des échanges complémentaires avec les chef(fe)s de projet des CCAS et sur les échanges issus des trois groupes de travail ayant eu lieu depuis le démarrage de l'expérimentation (11 juillet 2016, 20 octobre 2016, 9 mars 2017). Ces éléments ont été étudiés au regard des fiches-projets formalisées par les CCAS participants au début de l'expérimentation.

#### QUELQUES CHIFFRES

**16 CCAS impliqués sur 11 départements**

**233 agents concernés** ou allant être concernés

**Au moins 157 agents formés ou sensibilisés** au coffre-fort numérique soit 67,4% des agents concernés ou allant être concernés

**Au moins 158 coffres-forts numériques ouverts**

**49 agents** ayant répondu au questionnaire

<sup>3</sup> Cf. annexes pour le questionnaire à destination des chef(fe)s de projet.

<sup>4</sup> Cf. annexes pour le questionnaire à destination des agents de CCAS.

Cette première évaluation cherche à répondre aux questionnements suivants :

- **Les coffres-forts numériques** : Comment les agents concernés par cette expérimentation perçoivent et décrivent le coffre-fort numérique ? Quelles sont les différentes fonctionnalités techniques des offres proposées ?
- **Les publics retenus** : Quels sont les publics qui étaient ciblés par les CCAS au départ de l'expérimentation ? Est-ce que ces publics ont évolué, et si oui, quelles sont les raisons qui ont poussé les CCAS à élargir, restreindre ou modifier leurs publics cibles ?
- **L'organisation des CCAS** : Comment le CCAS propose-t-il le coffre-fort numérique à son public ? Quelle organisation a-t-il retenu ? Comment cela s'articule-t-il avec les réflexions qu'ils portent sur le numérique et les autres outils du CCAS ?
- **Les usages du coffre-fort numérique** : Quels sont les usages du coffre-fort numérique qui étaient envisagés par les CCAS au démarrage de l'expérimentation ? Quels sont les usages finalement retenus ? Y-a-t-il eu des évolutions, et si oui, quelles sont-elles et comment s'expliquent-elles ?
- **Le rôle des agents du CCAS** : Au sein des CCAS, quels sont les agents concernés par l'expérimentation ? Est-ce que tous les agents en lien avec les publics ciblés sont concernés ? Quels rôles jouent-ils dans le cadre de l'expérimentation ?
- **La mobilisation des agents du CCAS** : Comment les agents se sont-ils appropriés le coffre-fort numérique ? Quelles ont été leurs réactions ? Ont-ils été sensibilisés et/ou formés, et si oui, de quelle manière ?
- **L'utilité du coffre-fort numérique pour le CCAS** : Quelle utilité du coffre-fort numérique pour les chef(fe)s de projet et pour les agents ayant répondu au questionnaire ? Selon ces dernières et ces derniers, l'utilité du coffre-fort numérique varie-t-elle selon les usages envisagés et les publics ciblés ?
- **L'appropriation et le sentiment d'utilité des publics** : Comment les personnes concernées se sont-elles appropriées le coffre-fort numérique ? Quelles sont leurs principales réactions et interrogations ? Le coffre-fort numérique leur semble-t-il utile, et si oui, pourquoi ?

## Les coffres-forts numériques

« Un coffre-fort numérique est 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...mais aussi des documents personnels (photos, textes, etc.). Il permet aux personnes accompagnées de conserver leurs documents et d'accéder à leurs pièces justificatives dès lors qu'elles ont un accès à Internet. »

Telle est la définition du coffre-fort numérique qui constitue le point de départ de l'expérimentation. Or, plusieurs questions se posent : *Comment les agents concernés par cette expérimentation perçoivent et décrivent le coffre-fort numérique ? Quelles sont les différentes fonctionnalités techniques des offres proposées ?*

### Des coffres-forts numériques aux fonctionnalités variées

L'expérimentation vise à tester l'utilité et les usages éventuels des coffres-forts numériques, aussi bien pour et par les agents, que pour et par les personnes concernées. Néanmoins, les 5 coffres-forts numériques utilisés au cours de l'expérimentation ont des fonctionnalités variées, et ces fonctionnalités peuvent avoir des conséquences sur les usages qui peuvent en être faits par les CCAS, les agents et les personnes utilisatrices de ces coffres-forts numériques.

Lors du bilan final de l'expérimentation, il s'agira d'étudier plus finement les diverses fonctionnalités techniques proposées par les offres (de manière anonyme) et leurs conséquences sur les usages. Pour le moment, voici quelques illustrations de la diversité des fonctionnalités proposées par ces 5 coffres-forts numériques :

- **Ouverture** : certains coffres-forts numériques peuvent être ouverts depuis un site Internet en accès libre et ne nécessitent pas d'accompagnement ou d'accès spécifique par le CCAS, tandis que plusieurs offres ne sont accessibles que par le biais du CCAS (ou d'une structure d'accompagnement social). Enfin, au moins un coffre-fort numérique peut être ouvert par le biais d'un utilisateur déjà inscrit, mais sans nécessité que le CCAS n'intervienne dans le processus.
- **Inscription** : certains coffres-forts numériques nécessitent l'existence d'une adresse email, tandis que d'autres permettent la création d'un compte simplement par une combinaison d'un identifiant et d'un mot de passe.
- **Perte du mot de passe** : la manière de récupérer l'accès à son compte lorsque l'utilisateur/l'utilisatrice a perdu son mot de passe varie, certaines offres passent par l'envoi d'un email tandis que d'autres demandent une authentification par la réponse à des questions personnelles (par exemple, lieu de naissance ou nom de son premier animal de compagnie).
- **Accès** : tous les coffres-forts numériques sont accessibles par une connexion Internet et sont utilisables via un ordinateur. En revanche, certaines offres semblent mieux adaptées que d'autres à la navigation sur téléphone portable ou sur tablette.

- **Fonctionnalités de partage** : toutes les offres permettent le partage de documents stockés sur le coffre-fort numérique, mais les modalités de partage peuvent fortement différer. Ainsi, certains coffres-forts numériques comportent un espace partagé avec une ou plusieurs personnes de confiance, où l'utilisateur du CFN comme les personnes de confiance peuvent déposer et avoir accès aux documents stockés. D'autres coffres-forts numériques ne proposent pas d'espace partagé, mais permettent l'envoi de documents (parfois, un document à la fois, parfois plusieurs documents en même temps) à des personnes précises. Pour certaines offres, le partage n'est possible qu'à une personne détenant elle-même le même coffre-fort numérique (dans ce cas, l'agent du CCAS doit donc avoir ouvert un espace de coffre-fort numérique dans lequel il se rend régulièrement pour voir si des partages ont été réalisés). Plusieurs offres permettent de ne partager que pour une période prédéfinie (3h, 5 jours, 1 mois), tandis que d'autres proposent un partage permanent (jusqu'à ce que l'utilisateur décide d'ôter l'accès à la personne de confiance).
- **Autres options** : des coffres-forts numériques proposent la possibilité (pour les agents des CCAS comme pour les personnes accompagnées) de signaler d'éventuels contenus illicites ; plusieurs offres proposent un service d'agenda et de rappel de rendez-vous par SMS ; certains coffres-forts numériques permettent aux utilisateurs d'accéder à des services de traduction gratuits en ligne ; des offres permettent de récupérer directement des documents venant d'institutions ou de partenaires (comme la CAF, Pôle Emploi, EDF...), etc.

## La description des coffres-forts numériques par les agents

Au-delà de la variété de fonctionnalités techniques des coffres-forts numériques, il est intéressant de s'interroger sur la façon dont les agents décrivent ce qu'est un coffre-fort numérique. En effet, les 50 agents ayant complété le questionnaire ont dû répondre à la question suivante : « Comment décririez-vous ce qu'est un coffre-fort numérique ».

Voici leurs réponses, condensées dans un nuage de mots-clefs visant à faire ressortir les expressions ou les mots revenant le plus régulièrement :



*Nuage des mots-clefs utilisés par les agents pour décrire le coffre-fort numérique*

On voit donc que les termes « stockage », « documents », « espace » et « sécurisé » sont ceux qui reviennent le plus parmi les descriptions. On peut aussi repérer d'autres, comme « administratifs », « outil », « utile » ou « informatique ». Les agents semblent donc **voir avant tout le coffre-fort numérique comme un espace informatique et sécurisé de stockage de documents**, principalement administratifs, et comme un outil utile.

Plusieurs verbatim d'agents semblent conforter cette lecture : « *C'est un espace de stockage et de partage sécurisé* », « *Un espace dématérialisé de conservation des documents* », « *Un porte-document virtuel* », « *Un espace de stockage sécurisé et dématérialisé de documents* », « *Un espace informatique en ligne pour conserver et classer les documents, et consultable à tout moment* ».

Certains verbatim s'éloignent de cette description, mais restent dans le champ de la conservation et du partage de documents : « *C'est une messagerie personnelle sécurisante pour les documents importants et que l'on peut partager avec les personnes de notre choix* » ou « *une façon d'avoir accès à ses documents précieux ou utiles, où que l'on soit, même en vacances* ».

Dans l'ensemble, les agents décrivent le coffre-fort numérique comme un espace sécurisé et dématérialisé permettant de stocker et de partager des documents administratifs. Néanmoins, il est intéressant de constater que si les 5 coffres-forts numériques participants à l'expérimentation répondent à cette définition, ils disposent de fonctionnalités techniques très variées – depuis l'ouverture du coffre-fort, à la façon de partager ces documents ou de récupérer son mot de passe pour y accéder.

## La définition des publics ciblés

*« Quels sont les publics qui étaient ciblés par les CCAS au départ de l'expérimentation ? Est-ce que ces publics ont évolué, et si oui, quelles sont les raisons qui ont poussé les CCAS à élargir, restreindre ou modifier leurs publics cibles ? »*

### Les publics ciblés par les CCAS au départ de l'expérimentation

Chaque CCAS participant a dû préciser au démarrage de l'expérimentation les publics qu'il souhaitait « cibler » le temps de l'expérimentation. Toute latitude leur a ainsi été laissée pour définir leur(s) public(s) cible(s). Ils pouvaient ainsi choisir de se concentrer sur un public très spécifique et restreint (par exemple, les jeunes de 18 à 25 ans accompagnés dans le cadre du Point Accueil Ecoute Jeunes, comme ce fut le cas pour le CCAS de Clermont-Ferrand), cibler un public particulier mais plus nombreux (comme les personnes domiciliées au sein du CCAS d'Angers, sachant que cela représente environ 1600 personnes) ou proposer le coffre-fort numérique à toute personne fréquentant le CCAS (ou une antenne du CCAS, comme c'est le cas à Besançon).

Il est nécessaire de préciser que **les CCAS ont dû définir leur(s) public(s)-cible(s) avant le début de l'expérimentation, c'est-à-dire avant de connaître leur offreur et les caractéristiques de l'outil retenu**. Pour faire leur choix et définir le public pour lequel le coffre-fort numérique leur semblait le plus pertinent à expérimenter, ils se sont généralement basés sur l'usage qu'ils envisageaient du CFN et sur leurs ressentis concernant les publics potentiels. Du fait du cadre particulier de l'expérimentation, et des contraintes de temps qu'elle entraînait, ils n'ont pas pu se baser sur une analyse des besoins plus formalisée pour identifier le(s) public leur semblant le(s) plus adéquat(s).

Au 1<sup>er</sup> octobre 2016, **4 CCAS indiquaient donc ne pas souhaiter cibler de public en particulier** sur l'ensemble des personnes qu'ils accompagnent (même si un le faisait sur l'échelle d'une antenne du CCAS). L'objectif pour ces CCAS était donc de proposer cet outil à tout leur public soit dans l'idée que l'expérimentation allait venir préciser le public pour lequel cet outil était le plus utile, soit parce qu'ils avaient d'ores et déjà l'ambition d'en faire un outil pour l'ensemble de leurs administrés.

Parmi les 12 CCAS restants, 8 CCAS ne mentionnaient qu'un public-cible et 4 en mentionnaient plusieurs. De plus, **3 CCAS ont choisi de tester l'outil sur un public limité avant de le généraliser** et évoquaient une seconde phase de l'expérimentation où « tout le public » du CCAS serait concerné.

**9 CCAS mentionnaient « les personnes domiciliées et/ou en errance »** comme un de leurs publics cibles (soit 75% d'entre eux). Ce public est donc largement représenté dans le choix des CCAS participants, qui l'expliquent par deux raisons principales. D'une part, la domiciliation des personnes sans domicile stable constitue l'une des obligations légales des CCAS et plusieurs des CCAS participants ont un nombre très important de personnes domiciliées au sein de leur file active : il est alors particulièrement intéressant pour les CCAS de suivre l'articulation de l'outil qu'est le coffre-fort numérique avec cette mission fondamentale du CCAS et les actions qu'ils ont pu mettre en œuvre sur le sujet (parcours d'accompagnement vers le logement, par exemple). D'autre part, les chef(f)es de projet ont expliqué avoir pensé naturellement à ce public qui, souvent hébergé ou dans une situation complexe de logement et parfois en grande précarité, semble être davantage confronté à la perte de documents administratifs ou personnels, faute d'endroit stable et sécurisé où les stocker.

**3 CCAS indiquaient vouloir proposer le coffre-fort numérique « aux personnes dans une démarche d'accompagnement avec le CCAS »**, par exemple, dans le cadre d'une épicerie sociale, d'un accompagnement RSA, d'un atelier numérique. Néanmoins, aucun de ces 3 CCAS n'a restreint son public cible aux personnes accompagnées, et 2 des 3 CCAS concernés ont même indiqué vouloir délibérément proposer le coffre-fort numérique à un panel de publics variés pour tester largement son usage et son utilité. Ainsi, le choix des « personnes dans une démarche d'accompagnement avec le CCAS » semble avant tout être un choix dicté par la rationalité : il s'agit d'être certain(e) de pouvoir proposer l'ouverture et l'utilisation d'un coffre-fort numérique à un certain nombre de personnes. Le public accompagné par le CCAS est par ailleurs un public avec lequel une relation régulière et de confiance est en général déjà nouée. De plus, les 3 CCAS ayant choisi ce public envisageaient un usage strictement « interne » du coffre-fort numérique, ce dernier servant alors à ce que la personne concernée puisse conserver ses principaux documents administratifs et personnels et à ce que son accompagnement par le CCAS soit facilité (accès plus rapide aux documents administratifs régulièrement demandés, instruction plus aisée des demandes d'aides facultatives, etc.).



**2 CCAS souhaitent cibler les jeunes de 18 à 25 ans** (dont 1 CCAS ne souhaitant cibler que ce public-là). Si ce public n'est évidemment pas le principal public des CCAS, les deux CCAS ayant décidé de le retenir comme public-cible l'ont fait sur la base de deux hypothèses principales :

- les jeunes de 18 à 25 ans seraient davantage acclimatés aux outils numériques et l'appropriation du coffre-fort numérique en serait donc facilitée ;
- les jeunes de 18 à 25 ans rencontreraient des difficultés particulières dans leurs démarches administratives et dans le traitement des documents administratifs (quels sont les documents à garder ? quelle durée de conservation pour tel ou tel document ?), et l'ouverture d'un coffre-fort numérique représenterait une occasion de travailler ces sujets.

**2 CCAS pensaient proposer le coffre-fort numérique aux personnes âgées suivies par le CCAS** (et l'un de ces 2 CCAS souhaitait le proposer exclusivement à ce public-là). Les personnes âgées sont un public traditionnel des CCAS/CIAS : de plus, les deux CCAS concernés sont gestionnaires d'établissements à destination des personnes âgées. Le choix de ce public-cible est différent pour chacun des CCAS concernés. L'un a choisi ce public sur le principe de 3 hypothèses : les personnes âgées seraient plus éloignées du numérique que les autres et le coffre-fort numérique pourrait représenter une première étape dans l'usage du numérique ; les personnes âgées suivies par le CCAS ont besoin régulièrement de documents administratifs dans le cadre de leurs parcours médico-social et le coffre-fort numérique pourrait s'avérer un gain de temps dans le traitement de leurs dossiers ; les personnes âgées résidant dans les foyers-logements du CCAS seraient faciles à « capter » et à interroger sur leur ressenti (est-ce que le coffre-fort numérique est utile ? facile à utiliser ? etc.). Le deuxième CCAS gère des ateliers numériques à destination des personnes âgées, et il lui semblait tout à fait logique de faire entrer ce public-cible au sein de son panel varié.

### Les publics ciblés par les CCAS à mi-parcours de l'expérimentation

Au 1<sup>er</sup> mars 2017, certains publics ciblés par les CCAS ont évolué. Plusieurs CCAS font également une distinction plus claire entre les publics-ciblés au début de l'expérimentation, et ceux qu'ils comptent cibler progressivement.

On constate parallèlement deux phénomènes :

- **Des CCAS qui étendent le périmètre d'expérimentation à de nouveaux publics** - soit avec l'ambition d'élargir le public cible, soit pour tester la solution à d'autres publics. Seuls 5 CCAS continuent de viser 1 seul public en particulier (contre 8 au départ).
- **Des CCAS qui précisent leur public**, en particulier « les personnes dans une démarche d'accompagnement avec le CCAS » qui sont de plus en plus restreintes aux personnes hébergées au sein de structures gérées par les CCAS et aux personnes fréquentant les épiceries sociales des CCAS.

Ainsi, « **les personnes domiciliées et/ou en errance** » sont toujours le premier public ciblé (**10 CCAS au 1<sup>er</sup> mars 2017**), mais plusieurs CCAS ont désormais élargi aux « personnes dans une démarche d'accompagnement avec le CCAS » (9 CCAS contre 3 au départ).

Parmi ceux-là, certains CCAS ont indiqué avoir finalement privilégié ce public car, étant dans une démarche d'accompagnement avec un référent identifié au sein du CCAS, l'appropriation d'un nouvel outil numérique qui nécessite au préalable plusieurs étapes en était facilitée. C'est ce qu'explique un CCAS : « *Il y a un véritable intérêt à proposer le coffre-fort numérique auprès de personnes ayant déjà établi un lien de confiance avec le CCAS, cela rassure l'utilisateur* ».

Néanmoins, au sein des « personnes dans une démarche d'accompagnement avec le CCAS », la majorité des CCAS évoquent les personnes hébergées (CHRS, CADA) ou les personnes fréquentant les épiceries sociales. Cette large représentation semble tenir à l'existence d'un accompagnement particulièrement renforcé pour ces deux types de publics, où la régularité est de mise, et où la confiance entre les personnes concernées et les agents des CCAS est peut-être plus présente également.

On retrouve cette idée de la régularité dans le témoignage du CCAS S : « *Au départ, nous pensions proposer le coffre-fort numérique aux personnes âgées en résidence, mais finalement, nous avons considéré qu'il n'y avait pas de gain pour elles à ouvrir un CFN et nous avons peur de ne pas intéresser suffisamment de personnes. De même, le public suivi dans le cadre de l'aide alimentaire est souvent de passage et ne donne plus de nouvelles au bout de quelques mois... Le choix a donc été fait de retenir les bénéficiaires du RSA suivis par le CCAS, afin de travailler sur le long-terme. Le principal critère de choix de ce public est le fait qu'il s'agisse d'un public suivi régulièrement. Selon nous, l'outil n'a pas de sens s'il n'est pas accompagné* ».

D'autres ont souhaité élargir à d'autres publics car ils se sont aperçus qu'il n'y avait pas à craindre une demande trop forte pour être gérée par les équipes. C'est le cas du CCAS B qui explique que « *vu le peu de candidats, le CCAS s'est finalement orienté vers un public élargi* » et qui conseille « *d'ouvrir grand les portes dès le départ car il n'y aura pas de problème de flux* ».

Enfin, certains CCAS ont élargi leur public-cible en raison de la teneur même de l'offre : « *Au départ, nous avons privilégié le public domicilié car c'est ceux qui semblent en avoir le plus besoin, qui perdent leurs papiers...mais, vu que l'outil est généraliste, l'idée est désormais de le proposer progressivement aux agents et aux publics volontaires, en faisant tâche d'huile.* » (CCAS N).

**Au départ de l'expérimentation, 50% des CCAS participants souhaitaient se concentrer sur un seul public en particulier, et 25% des CCAS mentionnaient ne pas viser de public en particulier. Par ailleurs, une majorité de CCAS déclarait cibler « les personnes domiciliées et/ou en errance » - ce qui semble s'expliquer par l'obligation de domiciliation pesant sur les CCAS et par l'utilité envisagée naturellement du dispositif pour ce public, souvent confronté à la perte de documents.**

**Les publics ciblés par les CCAS ont néanmoins évolué au cours des premiers mois de l'expérimentation. Ainsi, les CCAS ont souvent étendu leur action à de nouveaux publics (31% des CCAS continuent de ne cibler qu'un seul type de public). Ils ont également davantage précisé leurs publics, notamment pour « les personnes dans une démarche d'accompagnement » qui sont surtout les personnes hébergées dans des structures gérées par le CCAS ou des partenaires, les personnes fréquentant les épiceries sociales, et les personnes accompagnées dans le cadre du RSA. A cet effet, les CCAS ont pointé l'existence de relations de confiance et régulières dans les facteurs de réussite.**

## L'organisation des CCAS

« Comment le CCAS propose-t-il le coffre-fort numérique à son public ? Quelle organisation a-t-il retenu ? Comment cela s'articule-t-il avec les réflexions qu'ils portent sur le numérique et les autres outils du CCAS ? »

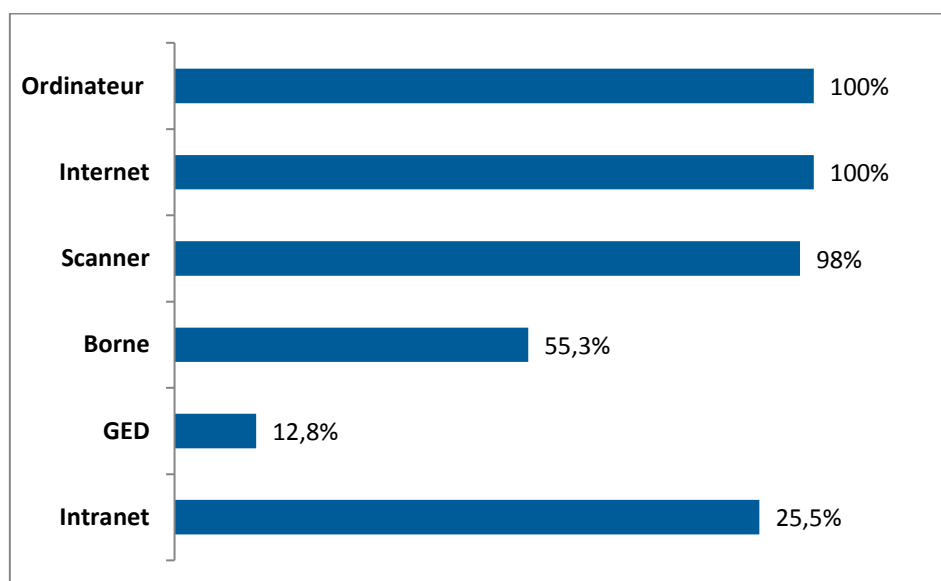
### L'environnement numérique des CCAS

Les CCAS engagés dans cette expérimentation réfléchissent depuis plusieurs mois, voire années, à l'impact de la dématérialisation des procédures d'accès aux droits sur leurs pratiques et sur les personnes qu'ils accompagnent. **Presque tous les CCAS/CIAS ont ainsi indiqué développer une réflexion sur l'accès au numérique des personnes accompagnées.**

Cela se traduit selon les territoires par la mise en œuvre de Plans numérique, le développement de partenariats (type EPN – Espaces publics numériques), la mise en place d'ateliers individuels ou collectifs sur le sujet. Cette expérimentation permet donc à ces CCAS de **poursuivre cette réflexion et d'en questionner les différents axes.** A l'inverse, la mise en œuvre et la manière d'envisager et de proposer le coffre-fort numérique dépendent aussi de leur réflexion sur le numérique.

De même, l'outil coffre-fort numérique arrive à un moment où les CCAS disposent déjà de matériels et d'outils numériques. Les CCAS engagés nous ont fait part de **leurs réflexions en cours sur l'articulation de ces différents outils.**

Pour mieux connaître l'environnement numérique des agents, ils ont été interrogés sur les outils qu'ils étaient amenés à utiliser dans le cadre de leur travail. Sans surprise, les agents répondant au questionnaire sont tous amenés à utiliser dans le cadre de leur travail un ordinateur et une connexion internet.



Environnement numérique des agents concernés par l'expérimentation

**La quasi-totalité d'entre eux a accès à un scanner**, ce qui peut faciliter le déploiement de l'expérimentation. Néanmoins, certains CCAS font part de la difficulté de mettre à disposition ces scanners au grand public (par manque d'espace adapté ou par manque de matériel). Le CCAS N. a pu recevoir gratuitement trois scanners de son offreur et ainsi les mettre à disposition du public pour numériser leurs pièces.

Ils sont **plus de la moitié (55%) à utiliser parfois une borne** (par exemple une borne d'accès aux droits, une borne CAF, une borne CPAM). En général, ces bornes sont installées à l'accueil des CCAS et un agent ou plusieurs agents doivent dédier tout ou partie de leur temps de travail à l'accompagnement à l'usage de ces bornes.

Enfin, ils sont **13% à déclarer utiliser un dispositif de GED, c'est-à-dire de gestion électronique des documents**. Il s'agit d'un logiciel interne permettant la gestion des contenus documentaires du CCAS, notamment des informations recueillies au sein des dossiers personnels des personnes accompagnées par la structure. Certains CCAS utilisent une GED pour numériser des pièces du dossier social de la personne (la pièce d'identité, par exemple, pour la personne domiciliée).

La complémentarité entre ces différents outils, et notamment entre la GED et le coffre-fort numérique est questionnée par de nombreux CCAS et agents participant à l'expérimentation. S'agit-il d'un doublon ? Peut-on faire des points d'entrée entre les deux dispositifs ? Si c'est le cas, doit-on le faire ? Autant de questions qu'il s'agira de traiter et de creuser dans les mois à venir.

## L'ouverture d'un coffre-fort numérique et le suivi

**La façon dont le coffre-fort numérique est envisagé au sein des CCAS et le public retenu a nécessairement des conséquences sur le choix des cadres dans lesquels l'ouverture d'un coffre-fort numérique est proposée.** Ainsi, 7 CCAS indiquent que le coffre-fort numérique peut être proposé « dès le premier accueil », parfois comme l'on proposerait l'existence d'un atelier à l'épicerie sociale ou l'organisation d'une activité particulière par le CCAS. **Certains CCAS sont allés jusqu'à revoir plus généralement l'organisation de leur service pour mieux prendre en compte ce nouveau projet** et les enjeux plus globaux d'accès au numérique. Un chef de projet indique ainsi : « *l'expérimentation sur le coffre fort numérique a impacté l'organisation du travail de certains services notamment ceux qui accueillent le public* ».

Au delà du premier accueil, certains CCAS se sont positionnés sur un autre public et dans un autre cadre : ainsi, il n'est pas anodin de noter que le **principal cadre dans lequel l'ouverture d'un coffre-fort numérique peut être proposée est celui « d'un accompagnement social »** (12 CCAS sur 15), et que 9 CCAS déclarent également le proposer « dans le cadre de la domiciliation » au regard des publics ciblés par les CCAS.

Lorsque l'ouverture est proposée dans le cadre d'un accompagnement, cela peut notamment être effectué dans le cadre d'ateliers, à l'instar du CCAS B. : « *L'ouverture des CFN s'est faite dans le cadre d'un atelier d'accompagnement aux outils numériques avec la participation d'un animateur de l'EPN de la ville, d'une personne en service civique et de la CESF de l'épicerie sociale. Avant l'ouverture du CFN, l'atelier a débuté par une formation sur la sécurité des mots de passe et l'aide à la création à l'aide de moyens mnémotechniques (puisque le problème le plus souvent soulevé sur ces questions est la perte de son mot de passe)* ».

**Un élément intéressant concerne la proposition d'ouverture d'un coffre-fort numérique** : est-elle systématique dès lors que la personne fait partie du public ciblé, ou est-elle faite au cas par cas, en fonction des besoins et des capacités de la personne accueillie et/ou accompagnée ?

Ainsi, **61,5 % des CCAS ne proposent pas de manière systématique le CFN au public cible**. Pour les autres CCAS, ils ne semblent pas avoir formalisé de critères pour identifier comment et à qui proposer le CFN.

Peu de CCAS ont mis en place un "service après vente" formalisé du coffre-fort numérique. Lorsque les personnes ont un problème avec leur coffre-fort ou des questionnements, elles peuvent s'adresser à nouveau au CCAS (agents ou travailleurs sociaux). Le CCAS B. a ainsi prévu un partenariat avec l'EPN pour faire le suivi du coffre-fort numérique. Selon l'outil utilisé, le CCAS ne semble pas forcément utile dans cette réflexion d'après ouverture : un chef de projet indique même «*Pas besoin des personnels CCAS pour utiliser le CFN. Les personnes se débrouillent seules.* ».

## La confidentialité

**La confidentialité des données entreposées par les personnes et le respect de la personne et de sa vie privée** ont fait partie dans l'ensemble des CCAS participants **des principales questions** qu'ils se sont posées au début de l'expérimentation.

Dans cet objectif de respect de la confidentialité, certains CCAS ont mis en place ou cherchent à mettre en place des procédures pour mieux encadrer leurs pratiques. Pour ce faire, ils ont pu mettre en place la signature d'une charte par la personne accompagnée et l'accompagnant et/ou la signature d'un mandat d'accompagnement administratif. Ils sont ainsi 5 CCAS à proposer au moment de l'ouverture du coffre-fort numérique « toujours ou parfois » **la signature d'une charte informant la personne de ses droits et devoirs en matière de coffre-fort numérique**. 3 CCAS proposent par ailleurs la signature d'un mandat d'accompagnement administratif précisant les règles de communication des données entreposées au sein du coffre-fort numérique et les personnes au sein du CCAS qui peuvent y avoir accès.

**Ils sont 8 CCAS à diffuser « toujours ou parfois » un document d'information** sur le coffre-fort numérique et ses fonctionnalités (en général, fourni par l'offreur). Les chef(fe)s de projet ont indiqué que c'était autant les agents que les personnes qui avaient besoin d'un support papier et/ou de communication pour expliquer le fonctionnement du coffre-fort numérique

**L'expérimentation du coffre-fort numérique questionne la place plus globalement du numérique au sein des CCAS engagés : les outils utilisés par les agents, mais également les axes de travail engagés pour faciliter l'accès et l'accompagnement au numérique. Ces réflexions influent en partie sur l'organisation retenue par les CCAS pour proposer l'ouverture des coffres-forts ; cette organisation dépend également fortement du public retenu et de son usage. Un grand nombre de CCAS proposent donc l'ouverture au sein du premier accueil ou d'un accompagnement social et accompagnent l'ouverture de la diffusion de documents d'information sur le sujet.**

## Les usages des coffres-forts numériques

*« Quels sont les usages du coffre-fort numérique qui étaient envisagés par les CCAS au démarrage de l'expérimentation ? Quels sont les usages finalement retenus ? Y-a-t-il eu des évolutions, et si oui, quelles sont-elles et comment s'expliquent-elles ? »*

**Les usages envisagés par les CCAS du coffre-fort numérique au début de l'expérimentation : conservation des documents de la personne ou outil pour le CCAS dans son accompagnement en interne et en externe ?**

On peut distinguer quatre principaux usages d'une solution de coffre-fort numérique par la personne et le CCAS<sup>5</sup> :

1. **Niveau A - Conservation des documents** : La personne peut conserver ses documents dans l'interface du coffre-fort numérique.
2. **Niveau B – Partage simple** : La personne peut à son initiative partager plusieurs de ses documents avec le CCAS (soit via un espace partagé, soit via un envoi par mail, etc.).
3. **Niveau C - Usage interne aux CCAS** : Le CCAS peut accéder à tout moment à des documents stockés dans une partie « publique » pour les utiliser dans le cadre de son accompagnement.
4. **Niveau D - Usage externe aux CCAS** : Le CCAS et ses partenaires institutionnels (CAF, CPAM, Pole Emploi...), peuvent accéder aux documents stockés dans une partie « publique » pour les utiliser dans le cadre de leur accompagnement.

Lors du remplissage des fiches-projets par les CCAS participants, ceux-ci ont indiqué l'usage envisagé du coffre-fort numérique. Au-delà du premier niveau qui correspond pour la personne à la possibilité de conserver des documents, les CCAS ne pouvaient distinguer qu'un usage interne au CCAS et un usage externe, impliquant alors des partenaires. La fiche-projet ne leur permettait pas de préciser quels usages parmi les 4 indiqués ci-dessus ils envisageaient.

**7 CCAS envisageaient un usage « interne » du coffre-fort numérique** au sein du CCAS, « dans le cadre de l'accompagnement des usagers », pour « sauvegarder les documents les plus demandés », « pour gérer les dossiers administratifs des usagers », etc. Certains de ces CCAS précisaient néanmoins que cet usage « interne » pouvait se faire en partenariat avec certains services ou acteurs locaux et, pour certains d'entre eux, que cet usage aurait vocation, dans un second temps, à s'élargir à l'externe.

**9 CCAS envisageaient un usage « interne et externe » du coffre-fort numérique**, la principale différence avec les CCAS envisageant un usage uniquement interne étant le souhait de ces 9 CCAS que le coffre-fort numérique puisse servir à faciliter l'accès aux droits des personnes concernées et qu'il puisse être utilisé par les personnes dans leurs démarches auprès de partenaires et d'acteurs extérieurs : « utilisation en interface avec d'autres partenaires », « afin de faciliter l'accès aux droits et mieux coordonner les demandes d'aides des usagers », etc.

---

<sup>5</sup> Point d'attention : toutes les solutions testées ne permettaient pas d'expérimenter ces différents usages.

Au-delà de la distinction entre un usage « interne » ou « externe », **les CCAS n'envisagent pas le coffre-fort numérique de la même manière** : certains le considèrent comme un outil supplémentaire dans la palette à disposition des agents et des travailleurs sociaux dans leurs accompagnements ; d'autres comme un outil pour les personnes concernées (notamment pour conserver leurs documents), auquel les agents n'ont pas nécessairement accès. Plusieurs CCAS utilisent le coffre-fort numérique au sein d'une réflexion plus globale sur l'accompagnement aux usages du numérique de leurs publics, mais certains, pas du tout.

Ces différences peuvent s'expliquer de différentes manières :

- **Par les fonctionnalités techniques de l'outil utilisé** : l'outil ne permet pas nécessairement l'accès à un dossier partagé avec les agents du CCAS ou d'autres acteurs. Ainsi, certains outils laissent le choix à l'utilisateur de partager tel ou tel document (ou partie du coffre-fort numérique) pendant une durée limitée de temps, tandis que d'autres outils comportent une partie partagée, en permanence accessible aux agents du CCAS autorisés à y accéder, ainsi qu'aux éventuels partenaires également autorisés. De même, certains coffres-forts numériques peuvent être directement ouverts sur Internet sans l'intervention d'un agent du CCAS, mais d'autres non.

Le CCAS L, qui utilise un outil de coffre-fort numérique plutôt généraliste et accessible directement par le grand public sur Internet, explique que son CCAS se positionne désormais comme un « *relais d'information et non comme un intermédiaire* ». C'est la même chose pour le CCAS N, qui souligne que l'outil généraliste qui a été proposé à son CCAS, permet de faire que « *le coffre-fort numérique appartient entièrement à la personne accompagnée* » et de « *remettre de l'égalité dans la relation entre le travailleur social et la personne* ». A l'inverse, les coffres-forts numériques plus « *spécialisés vers le social* » permettent de « *faciliter le montage de dossiers pour les agents* ». Le CCAS B évoque ainsi l'intérêt du coffre-fort numérique spécialisé comme étant « *au service de l'intervention sociale* ».

- **Par le projet du CCAS** : parfois, l'outil a été considéré dès le départ comme un outil spécifique à la personne (« *Le coffre-fort numérique appartient à la personne accompagnée* ») et les CCAS ont accompagné l'ouverture du coffre-fort numérique, l'explication de son utilité...mais ne cherchent pas nécessairement à l'intégrer dans le quotidien de leurs agents. En revanche, certains CCAS ont intégré le coffre-fort numérique dans l'environnement du CCAS et du travail réalisé par les agents. C'est le cas par exemple du CCAS S, qui explique que « *tout dossier d'aide légale fera désormais l'objet d'une numérisation complète. Les pièces seront donc systématiquement numérisées et déposées sur les coffres-forts numériques des personnes – avec leur autorisation* » et qui précise même avoir « *engagé une modification des fiches de postes des agents du CCAS pour intégrer l'ouverture et l'utilisation des coffres-forts numériques* ».



Les débuts de l'expérimentation ont permis d'identifier 4 principaux usages d'une solution de coffre-fort numérique : la conservation de documents ; le partage simple de ces documents avec une ou plusieurs personnes ; l'usage interne par le CCAS du coffre-fort numérique par l'accès à un espace partagé ; l'usage externe par la possibilité pour les partenaires du CCAS d'accéder également à un espace partagé.

Au départ de l'expérimentation, la majorité des CCAS envisage un usage à la fois interne et externe. Désormais, les usages ont évolué en raison des fonctionnalités techniques des offres (possibilité ou non d'accéder à un dossier partagé, par exemple) mais aussi de la façon dont le coffre-fort numérique est envisagé par le CCAS (est-ce aussi un outil pour les agents ou, avant tout, un outil spécifique à la personne accompagnée, par exemple). Ces usages sont également influencés par le contexte numérique du CCAS, de l'organisation du CCAS et de ses liens avec les partenaires locaux.

## L'appropriation du coffre-fort numérique par les agents

« Au sein des CCAS, quels sont les agents concernés par l'expérimentation ? Est-ce que tous les agents en lien avec les publics ciblés sont concernés ? Quels rôles jouent-ils dans le cadre de l'expérimentation ? Comment les agents se sont-ils approprié le coffre-fort numérique ? Quelles ont été leurs réactions ? Ont-ils été sensibilisés et/ou formés, et si oui, de quelle manière ? »

### Les fonctions et types des agents concernés par l'expérimentation

Plus des deux tiers des CCAS ont choisi d'impliquer **l'ensemble des agents en lien avec le public ciblé** (10 CCAS). Concrètement, cela signifie que des services entiers de ces CCAS sont mobilisés sur l'expérimentation, comme c'est le cas au CCAS B : « *Tous les travailleurs sociaux sont concernés, comme l'ensemble du service Accueil Insertion et du service Médiation Ressources/Errance* » ou au CCAS A, où « *le coffre-fort numérique fait partie du projet de service* ».

Pour les autres, ils ont parfois choisi de **sélectionner certains de leurs agents** (5 CCAS) – le CCAS S explique ainsi que « *la construction du projet s'est fait de manière unilatérale au niveau de la direction, et les agents n'ont pas été impliqués au départ* », et/ou de **proposer l'expérimentation à des agents volontaires** (5 CCAS). Le CCAS N a ainsi décidé de présenter l'expérimentation aux agents potentiellement concernés et de les laisser choisir de participer (ou non) : « *Nous avons proposé à des agents volontaires sur 3 sites d'expérimentation car cela était plus simple d'expérimenter avec des agents motivés, enthousiastes et curieux du coffre-fort numérique* ».

Signe que le coffre-fort numérique est vu comme un outil d'accompagnement social, **tous les CCAS ont impliqué des travailleurs sociaux** dans l'expérimentation (14 sur 15 répondants), à l'exception du CCAS L qui n'a que deux agents et qui n'a pas de travailleur social.



Par ailleurs, **ils sont plus des deux-tiers à avoir impliqué des agents d'accueil** (11 sur 15 répondants), qui sont généralement en lien avec les publics-ciblés (notamment les personnes domiciliées venant récupérer leur courrier, par exemple) et qui jouent un rôle quotidien d'information des personnes en matière d'ouverture de droits, de renseignements sur les aides existantes au sein du CCAS... En étant au contact direct des publics-ciblés, ils peuvent ainsi être facilement amenés à proposer l'ouverture d'un coffre-fort numérique.

Enfin, des CCAS ont également pensé à impliquer des personnes en service civique dans l'expérimentation.

## Le rôle des agents

D'après les agents ayant répondu au questionnaire :

- 89,1% informent les personnes de l'existence du CFN\*,
- 58,3% aident les personnes à créer leur coffre-fort numérique,
- 45,8% accompagnent les personnes dans l'utilisation de leur coffre-fort numérique (importation de documents, perte de mot de passe, partage de documents...).

Parmi les 14 personnes qui ont indiqué informer les personnes de l'existence du coffre-fort numérique (sans les aider à le créer ou sans les accompagner dans leur utilisation), on retrouve aussi bien des agents d'accueil que des assistant(e)s social(e)s, des chef(fe)s de service, etc. Le fait d'informer sans aider ou accompagner peut s'expliquer par trois principales hypothèses – qu'il s'agira d'approfondir dans les prochains mois de l'expérimentation :

- La fonction de certains agents : les chef(fe)s de service, par exemple, n'ont pas vocation à accompagner concrètement les usagers, et de même, les agents d'accueil n'ont pas nécessairement de temps, ni les ressources à consacrer à un accompagnement dans la durée ;
- Le fait que la solution de coffre-fort numérique proposée est généraliste et peut être créée par la personne depuis chez elle, sans aide du CCAS ;
- La place envisagée du coffre-fort numérique dans l'environnement du CCAS : lorsque le CFN est vu avant tout comme un outil pour la personne concernée (et non pas comme un outil pour le CCAS), avec une importance accordée à l'autonomie et à la liberté de celle-ci, le focus du CCAS est mis sur l'information, et non sur l'accompagnement à l'utilisation du CFN.

## Les premières réactions des agents

De manière générale, **les agents ne connaissaient peu ou pas le concept de coffre-fort numérique avant l'expérimentation**. A la question : « *Connaissiez-vous le concept de CFN avant l'expérimentation ?* », 38,8% ont indiqué « Non, pas du tout » et 44,9% « Oui, mais de manière très vague ». Seuls 4 agents ont répondu qu'ils voyaient « très bien » ce qu'était le coffre-fort numérique, et 2 en avaient déjà un.

Néanmoins, le coffre-fort numérique ne semble pas avoir laissé indifférents les agents des CCAS. En effet, **les agents étaient surtout curieux** (40 répondants ont répondu avoir eu de la curiosité comme première réaction vis-à-vis du CFN, soit 83,3%) et ont montré **plutôt de l'intérêt** pour le coffre-fort

numérique (60,4%). On note ainsi **peu de défiance** (6 répondants, soit 12,5%), et on peut également affirmer que le coffre-fort numérique ne laisse aucun agent indifférent.

Toutefois, alors que dans leurs questionnaires, les agents semblent plutôt positifs face au CFN, les retours des chef(fe)s de projet évoquent davantage de méfiance, d'inquiétudes, de questionnements... **Parmi les principaux freins** cités par les chef(fe)s de projet : manque d'intérêt, peur que le CFN soit chronophage et un dispositif de plus, crainte sur la confidentialité et la sécurité des données, inquiétude sur le fait d'être dans un cadre expérimental (« *Qu'est-ce qui arrive après ? Est-ce que ça va continuer ?* ») sont des questions qui ont été posées au CCAS B par exemple), etc.

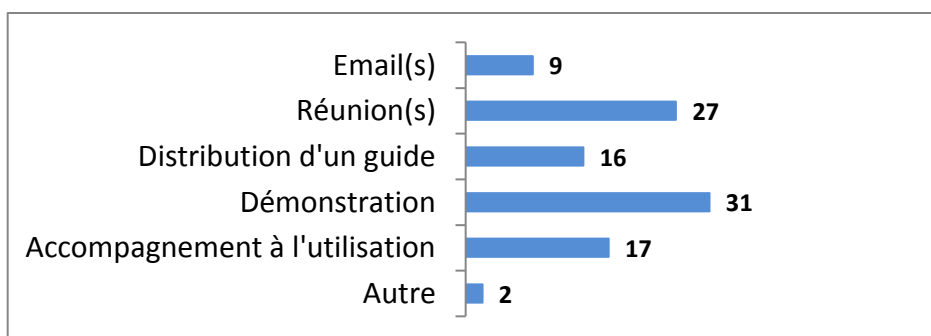
**Cette légère différence de ressenti quant aux premières réactions des agents peut s'expliquer de plusieurs manières.** D'une part, les agents qui ont répondu au questionnaire l'ont fait de manière volontaire, et les plus réfractaires ne l'ont pas forcément fait. Les réponses des agents peuvent donc inclure un biais « positif » vis-à-vis de l'expérimentation. D'autre part, lors des présentations de l'expérimentation par les chef(fe)s de projet aux agents des CCAS, l'expression des inquiétudes et des craintes a probablement davantage marqué les chef(fe)s de projet –qui ont dû y répondre– que les remarques liées à la curiosité ou l'intérêt des agents pour le dispositif.

Enfin, **plusieurs chef(fe)s de projet ont, au contraire, indiqué leur surprise quant à l'accueil plus positif que ce qu'ils pensaient.** Le CCAS A a ainsi expliqué avoir « *reçu un accueil du coffre-fort numérique plus favorable qu'attendu, avec des remarques de leurs agents du type 'Ce n'est pas si compliqué que cela', 'Il n'y pas à avoir peur', 'On va gagner de la réactivité'* ».

### La sensibilisation et la formation des agents : un temps indispensable selon les agents

**Une grande majorité des agents impliqués dans l'expérimentation a bénéficié d'une sensibilisation ou d'une formation** au coffre-fort numérique, essentiellement sous la forme de réunion(s) et d'une démonstration de l'outil. Au 15 mars 2017, **au moins 157 agents avaient ainsi été formés ou sensibilisés** au coffre-fort numérique, soit environ 67,4% des agents concernés ou allant être concernés par l'expérimentation.

Parmi les agents ayant répondu, 83,7% ont bénéficié d'une sensibilisation ou d'une formation, qui ont pris des formes variées. Ainsi, **75,6% des agents formés ou sensibilisés l'ont été via une démonstration du coffre-fort numérique** et 65,9% via une ou plusieurs réunion(s). 41,5% ont également été formés à accompagner l'utilisation du coffre-fort numérique. Enfin, plusieurs indiquent avoir reçu des emails et un guide d'utilisation du CFN, mais cela a toujours été accompagné d'au moins une réunion ou une démonstration de l'outil.



### Formats de sensibilisation ou de formation

**Les offreurs de solution ont majoritairement participé à ces temps de formation** : co-animation avec le(la) chef(fe) de projet, démonstration de l'outil, réponses aux interrogations des agents sur l'hébergement des données, la confidentialité ou le fonctionnement concret, etc. Ainsi, 82,9% des agents ayant été formés ou sensibilisés l'ont été par l'offreur de coffre-fort numérique. **22% ont également été formés ou sensibilisés par un pair déjà au fait de l'expérimentation**, et 12,2% l'ont été via leur supérieur hiérarchique.

**La majorité des répondants a trouvé cette sensibilisation ou formation utile** (41,5%), voire **très utile** (24,4%) : « *Cela nous a permis d'avoir les bases* », « *de s'approprier l'outil* », « *d'être plus à l'aise dans son utilisation et de mieux informer les potentiels usagers* », « *d'accéder à une première pratique* », etc. 26,8% l'ont trouvé « assez utile » (11 personnes) et 3 peu utile (7,3%), surtout parce qu'ils maîtrisaient déjà le concept ou qu'ils manquaient, au contraire, de certaines connaissances informatiques.

Les participants en sont par ailleurs **satisfaits, voire très satisfaits à 64 %** car « *les orientations données sont très utiles pour l'utilisation du coffre-fort* », « *la formation était concrète* », « *complète et claire* ». Plusieurs répondants expliquent aussi que leur formateur était clair et précis dans ses explications. Les personnes plus insatisfaites regrettent, entre autres, que la formation ait été « *trop courte* », qu'elle ait été proposée « beaucoup trop longtemps avant le déploiement du coffre-fort numérique dans le CCAS », ou qu'elle n'ait pas été suivie d'une démonstration : « *Il faut pratiquer surtout* », « *Besoin d'une démonstration* », « *Ensuite, il faudra pratiquer* ».

En conséquence, **34,1% des participants considèrent qu'une sensibilisation ou formation est indispensable**, 41,5% que c'est « préférable » et 19,5% « utile ». Parmi ceux qui n'ont pas (encore) assisté à une sensibilisation ou une formation, 75% pensent que c'est « indispensable » sachant que la plupart de ceux qui n'avaient pas été formés et/ou sensibilisés lors de leur réponse au questionnaire allaient l'être dans les semaines à venir ou n'avaient pu être présents lors de celle qui leur avait été initialement proposée.

**Le constat de l'importance de la sensibilisation et/ou de la formation au coffre-fort numérique est partagé** : les chef(fe)s de projet insistent également sur ce point comme levier fort de mobilisation.

De manière générale, les retours des chef(fe)s de projet et des agents montrent qu'il est crucial que cette sensibilisation et/ou formation rappelle à la fois les enjeux liés au numérique dans l'action sociale, l'intérêt du coffre-fort numérique pour les publics-ciblés et qu'elle soit concrète, que les agents puissent pratiquer l'ouverture et l'utilisation du coffre-fort numérique.

#### **Plus de la moitié des agents ayant répondu au questionnaire ont déjà ouvert un CFN :**

Alors qu'il ne s'agit pas d'un pré-requis obligatoire à l'expérimentation (en tout cas pour une partie des solutions), 48,9% en ont ouvert un dans le cadre de l'expérimentation, surtout pour mieux comprendre ce que c'est (31,9%), et 4,3% en avaient déjà un. 10,6% des agents en ont ouvert un parce qu'ils en ont besoin, et 6,4% parce que leur hiérarchie leur a demandé.

## L'appropriation par les agents : une appropriation moyenne d'un outil plutôt facile à utiliser

L'appropriation du coffre-fort numérique par les agents est difficile à mesurer, mais il s'agit de savoir à la fois si les agents pensent que le CFN est facile à utiliser, facile à expliquer et s'ils l'intègrent dans leur pratique professionnelle.

Ainsi, selon les agents ayant répondu au questionnaire, le coffre-fort numérique est **plutôt facile à utiliser** : si 34,1% sont neutres, **31,7% indiquent que c'est « plutôt » facile et 17,1% « très facile »**. Seuls 7 agents ont indiqué qu'ils trouvaient l'utilisation du CFN « plutôt difficile » ou « très difficile ». Cela correspond aux verbatim des agents concernant la formation et/ou la sensibilisation puisqu'ils étaient plusieurs à indiquer que la formation était « *suffisante car l'outil est simple d'utilisation* », que « *ce n'est pas compliqué* » et que « *l'utilisation du CFN est simple et vite comprise* ».

Ils trouvent même qu'il est encore **plus facile à expliquer à un potentiel utilisateur** : si 31% sont neutres, 38,1% pensent que c'est « plutôt facile » et 14,3% « très facile ». Néanmoins, 6 agents indiquent que c'est « plutôt difficile » d'expliquer ce qu'est le CFN au public.

En revanche, pour les agents ayant répondu au questionnaire, **il semble beaucoup plus difficile de convaincre un potentiel utilisateur de l'intérêt d'ouvrir un coffre-fort numérique** : seuls 7 agents considèrent que c'est « plutôt ou très facile », alors que 22% pensent que c'est « très difficile », 26,8% « plutôt difficile » sachant que 34,1% des répondants pensent que c'est ni facile, ni difficile.

Il est intéressant de noter que, dans le même temps, 60% des chef(fe)s de projet déclarent que leurs agents ont **un sentiment d'appropriation faible ou très faible du dispositif**. Ces différences s'expliquent probablement par le fait que l'appropriation va plus loin que la compréhension ou la maîtrise de l'outil qu'est le coffre-fort numérique : il s'agit de faire sien le CFN, de l'intégrer à sa pratique professionnelle et à son quotidien, de savoir expliquer son intérêt aux potentiels utilisateurs... ce qui n'est pas encore tout à fait le cas des agents participant à l'expérimentation. **L'appropriation nécessite en effet du temps**, et les agents ayant répondu au questionnaire avaient, pour la plupart, commencé à manipuler et proposer l'ouverture de coffres-forts numériques depuis 1 à 3 mois.

Le fait que l'appropriation par les agents des coffres-forts numériques soit encore balbutiante est ainsi illustré par **le besoin des agents d'être outillés de supports papier pour expliquer l'utilisation et l'intérêt de l'outil aux publics-cibles**. Les chef(fe)s de projet ont, en effet, insisté à plusieurs reprises sur le besoin de leurs agents d'avoir accès à des supports de médiation et de présentation du CFN (via des flyers, des guides, des FAQ, etc.). Ainsi, lors du groupe d'échange du 9 mars, le CCAS A a rapporté ne « *pas avoir envisagé un écueil majeur pour les agents : le besoin d'un support physique, d'un support papier...malgré le fait de travailler sur du dématérialisé* ». Le CCAS S a lui expliqué que « *les agents ont écrit un argumentaire à destination du public pour être plus à l'aise quand ils présentent le coffre-fort numérique* » tandis que le CCAS N a indiqué que « *les agents ont justement souhaité réfléchir sur la plus-value du CFN lors du groupe de travail du CCAS sur le sujet pour mieux s'approprier l'outil, convaincre leurs collègues et mieux présenter le CFN aux éventuels utilisateurs* ».

## Quelques pratiques inspirantes des CCAS expérimentateurs concernant leurs agents

- Proposer uniquement à des agents volontaires de déployer le coffre-fort numérique au démarrage, puis étendre le nombre d'agents concernés par capillarité, les pairs pouvant convaincre et former leurs collègues.
- Intégrer des personnes concernées dans le groupe de travail ou le comité de pilotage du projet : cela permet de montrer concrètement que le CFN répond à des attentes/besoins de ces personnes, cela démontre l'utilité et l'intérêt pour le CCAS de se saisir de cet outil, et cela facilite l'appropriation par les agents.
- Faire participer des personnes concernées à la démonstration du coffre-fort numérique pour que les agents puissent tester « en conditions réelles » la proposition et l'accompagnement à l'ouverture du CFN, et qu'ils puissent mieux connaître les éventuels freins ou questions des personnes concernées.
- Préparer un argumentaire avec des réponses aux principales questions : confidentialité, hébergement des données, sécurité, etc.
- Faire évoluer les fiches de poste des agents afin d'y intégrer la proposition d'ouverture et l'accompagnement à l'utilisation du CFN.

Les agents concernés par l'expérimentation du coffre-fort numérique sont principalement des travailleurs sociaux, mais on trouve également beaucoup d'agents d'accueil. Leur rôle principal est d'informer le public du CCAS de l'existence du coffre-fort numérique, même s'ils sont nombreux à également accompagner les personnes dans la création et l'utilisation de leur coffre-fort.

Les agents interrogés expliquent avoir été surtout curieux vis-à-vis du coffre-fort numérique, même si les chef(fe)s de projet ont rapporté des craintes des agents sur la confidentialité et la sécurité des données.

La plupart des agents concernés par l'expérimentation ont été ou vont être sensibilisés ou formés au coffre-fort numérique. En général, cette sensibilisation a eu lieu avec le concours de l'offreur et est perçue par les agents comme un temps indispensable. Par ailleurs, l'utilité de la formation est souvent corrélée à l'importance de la mise-en-pratique et des démonstrations concrètes.

Enfin, l'appropriation par les agents de l'outil « coffre-fort numérique » paraît encore très partielle. Ainsi, s'ils trouvent le coffre-fort numérique plutôt facile à utiliser et à expliquer, ils rencontrent des difficultés pour convaincre de potentiels utilisateurs d'en ouvrir un et pour intégrer le coffre-fort numérique à leurs pratiques professionnelles.

## L'utilité du coffre-fort numérique

« Quelle utilité du coffre-fort numérique pour les chef(fe)s de projet et pour les agents ayant répondu au questionnaire ? Selon ces dernières et ces derniers, l'utilité du coffre-fort numérique varie-t-elle selon les usages envisagés et les publics ciblés ? »

### L'utilité perçue selon les types d'usages : le coffre-fort numérique, utile pour la conservation des documents, mais aussi pour d'autres usages

Les chef(fe)s de projet estiment que l'outil coffre-fort numérique est globalement utile : ainsi sur 10 chef(fe)s de projet ayant répondu à la question sur « l'utilité globale estimée du CFN » sur une échelle de 1 à 5 (1 étant peu utile et 5 étant très utile) :

- 5, soit la moitié des répondants, ont noté à 3/5 le niveau d'utilité ;
- 4, soit 40% des répondants, ont noté à 4/5 le niveau d'utilité ;
- seul 1 chef(fe) de projet a estimé le coffre-fort numérique comme très utile (5/5 le niveau d'utilité).

Autrement dit, de manière générale, la majorité des chef(fe)s de projet estiment que l'outil coffre-fort numérique est utile. Dans le détail, cette affirmation se nuance en fonction des différents types d'usages du coffre-fort numérique retenus.

Pour rappel, 4 principaux usages d'une solution de coffre-fort numérique par la personne et le CCAS peuvent être distingués :

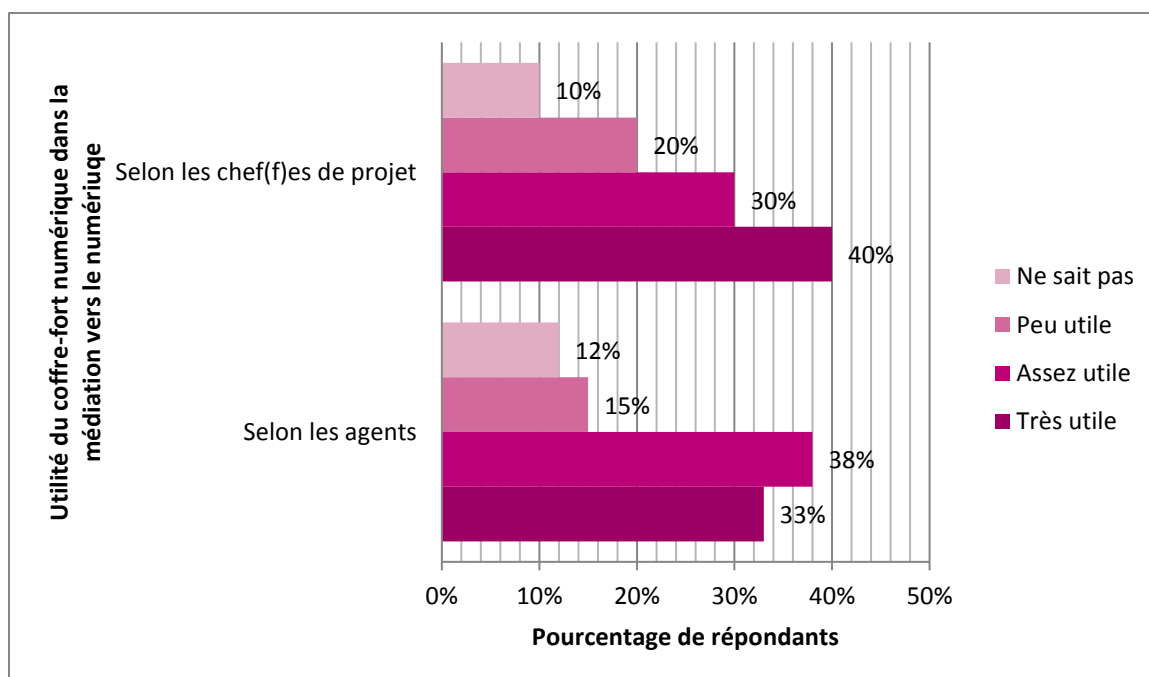
1. **Niveau A - Conservation des documents** : La personne peut conserver ses documents dans l'interface du coffre-fort numérique.
2. **Niveau B – Partage simple** : La personne peut à son initiative partager plusieurs de ces documents avec le CCAS (soit via un espace partagé, soit via un envoi par mail, etc.).
3. **Niveau C - Usage interne aux CCAS** : Le CCAS peut accéder à tout moment à des documents stockés dans une partie « publique » pour les utiliser dans le cadre de son accompagnement.
4. **Niveau D - Usage externe aux CCAS** : Le CCAS et ses partenaires institutionnels (CAF, CPAM, Pole Emploi...), peuvent accéder aux documents stockés dans une partie « publique » pour les utiliser dans le cadre de leur accompagnement.

Ainsi, on remarque que pour **l'usage de niveau A, c'est-à-dire la conservation des documents, 90% des chef(fe)s de projet et 80% des agents estiment que le coffre-fort numérique est "très utile"**. Les agents semblent donc **largement convaincus de l'utilité du CFN en matière de conservation des documents**.

Pour les autres usages en lien avec le parcours de la personne accompagnée, les chef(fe)s de projet sont moins unanimes : **seuls 30 à 40 % d'entre eux estiment le coffre-fort numérique très utile pour faciliter l'accès aux droits des personnes et leur accompagnement**. Cela correspond généralement aux ressentis des agents qui pensent également que le CFN est **utile pour faciliter l'accès aux droits** (à 82% entre « assez » et « très utile ») et **pour faciliter l'accompagnement** (à 80% « très utile » et « assez utile »).

Au-delà des missions fondamentales d'accès aux droits et d'accompagnement social, les CCAS s'engagent dans la médiation vers le numérique et plusieurs CCAS participants souhaitent profiter de l'expérimentation pour renforcer leur travail sur le sujet. Les agents (à 71,8%) et les che(f)es de projet (à 70%) considèrent ainsi que **le coffre-fort numérique est aussi utile pour faire de la médiation vers le numérique.**

Un chef de projet indique ainsi *"C'est aussi l'occasion pour nous d'identifier de manière plus précise les difficultés rencontrées dans l'utilisation des outils numériques. En cela, l'expérimentation représente une opportunité pour créer des services adaptés aux besoins spécifiques (dans le cadre de la mise en place d'ateliers numériques)."*



### Une utilité à nuancer selon les échanges

On peut noter toutefois **un biais relatif de remplissage de ces questionnaires qui peuvent expliquer en partie ces bons résultats** : bien qu'anonymes, ils ont été remplis au sein des CCAS par des agents volontaires car aucun CCAS n'a rendu obligatoire le remplissage : on peut donc estimer que ce sont plutôt les agents intéressés par l'expérimentation qui ont pris le temps de compléter ce questionnaire.

En effet, **les chef(f)es de projet nous ont fait part de la difficulté pour certains agents d'appréhender l'utilité d'un coffre-fort numérique.** En effet, habitués à gérer les besoins de première nécessité, ils peuvent parfois ne pas comprendre le temps passé pour un outil numérique : le CCAS C confirme cette difficulté d'adhésion en rapportant qu'« *un des agents n'est absolument*

*pas convaincu que le coffre-fort numérique réponde aux besoins impératifs des personnes rencontrées et que cela ne devrait pas être considéré comme une priorité pour le CCAS ».*

On peut supposer également que les agents ne sont pas habitués à promouvoir un outil à destination seulement des personnes et qu'ils ont donc plus de mal à envisager l'utilité des coffres-forts numériques généralistes (ne permettant pas les usages C et D).

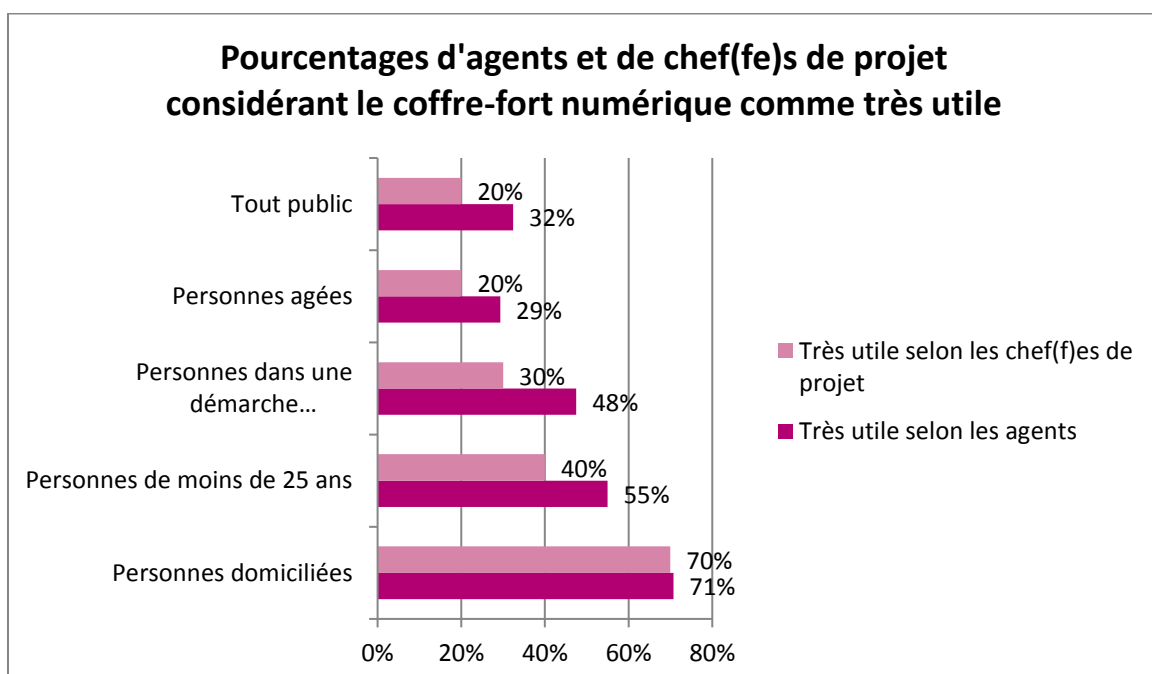
### L'utilité perçue varie selon les publics

Tous les CCAS constatent que les personnes qu'ils accompagnent font remonter un besoin en termes de conservation et de partage de documents. Ce sentiment d'utilité de l'outil **varie selon les publics ciblés** : ainsi, quand on interroge les chef(f)es de projet et les agents sur l'utilité de la solution pour tel ou tel public, **on constate d'importantes variations qui peuvent venir expliquer l'évolution des publics cibles retenus au sein des CCAS.**

Voici dans le détail, les réponses des chef(f)es de projet :

- **Tout public** : 20% peu utile, 20% assez utile, 20% très utile, 40% « ne sait pas » ;
- **Personnes domiciliées/en errance** : **70% très utile**, 30% « ne sait pas » ;
- **Personnes dans une démarche d'accompagnement** : **50% très utile**, 30% assez utile, 20% « ne sait pas » ;
- **Personnes âgées** : 20% peu utile, 20% très utile, 60% « ne sait pas » ;
- **Jeunes** : 20% assez utile, **40% très utile**, 40% « ne sait pas » ;

Ces réponses sont toujours un peu plus faibles que celles des agents qui sont plus nombreux à reconnaître une très grande utilité du coffre-fort à certains publics :



Selon les CCAS, **un coffre-fort numérique peut donc avant tout être très utile aux personnes domiciliées ou en errance.** Cela conforte le parti pris de nombreux CCAS ayant décidé de cibler ce public dans l'expérimentation.



Lors des échanges, certains agents nous ont partagé un autre constat : finalement, l'outil est plutôt approprié pour des publics qui ont déjà un lien de confiance avec un agent, qui sont accompagnés par le CCAS (et pas comme envisagé au départ les publics très exclus...).

On voit donc que **l'impression d'utilité du coffre-fort numérique peut varier en fonction des publics retenus mais aussi des usages envisagés, de l'ambition du CCAS mais aussi de l'outil même du coffre-fort numérique.**

L'utilité du coffre-fort numérique est difficile à mesurer alors que l'expérimentation a démarré depuis peu, mais quelques constats peuvent être dressés en fonction des usages et des publics ciblés.

Ainsi, chef(fe)s de projet et agents sont largement convaincus de l'utilité du coffre-fort numérique pour la conservation des documents (85% « très utile »). Le coffre-fort numérique est également perçu comme un outil pertinent pour faciliter l'accès aux droits et l'accompagnement des personnes l'utilisant, ainsi que pour faire de la médiation vers le numérique, mais de manière moins marquée que pour la conservation de documents.

L'utilité estimée du coffre-fort numérique varie aussi selon les publics ciblés. Il est surtout perçu comme « très utile » pour les personnes domiciliées et/ou errance (70%), et dans une moindre mesure, pour les personnes de moins de 25 ans (40 à 55%) et pour les personnes dans une démarche d'accompagnement avec le CCAS (30 à 48%).

## Le public

*« Comment les personnes concernées se sont-elles approprié le coffre-fort numérique ? Quelles sont leurs principales réactions et interrogations ? Le coffre-fort numérique leur semble-t-il utile, et si oui, pourquoi ? »*

Cette partie est consacrée aux publics à qui une solution de coffre-fort numérique a été proposée et cherche à établir des premiers constats sur leurs réactions et leur appropriation de l'outil.

S'agissant du premier temps d'évaluation, nous avons encore peu de recul sur le lancement de l'expérimentation. Par ailleurs, **ces éléments sont recueillis via les agents qui**, bien qu'au premier contact des personnes, **constituent un filtre dans le recueil de l'information**. Cette partie aura vocation à être complétée par des échanges avec les personnes concernées et par la diffusion d'un questionnaire leur étant directement adressé lors de la deuxième partie de l'évaluation.

## Les réactions des personnes à qui l'ouverture d'un coffre-fort numérique est proposée

Les agents ayant répondu au questionnaire font état de résultats contrastés et très difficiles à analyser : en effet, ils expliquent rencontrer quasiment tout autant d'intérêt que de méfiance, d'indifférence et/ou de curiosité.

Ainsi, voici les résultats détaillés provenant des répondants à la question « Quelles sont les principales réactions des personnes à qui il est proposé d'ouvrir un CFN ? »<sup>6</sup> :

- **« De l'intérêt »** : 40 personnes ont répondu à cette question ; 17 « Souvent » (42,5%) ; 8 « Parfois » (20%) ; 8 « Rarement » (20%) ; 5 « Ne sait pas » ; 1 « Toujours » ; 1 « Jamais » ;
- **« De la curiosité »** : 40 personnes ont répondu à cette question ; 15 « Souvent » (37,5%) ; 9 « Rarement » (22,5%) ; 8 « Ne sait pas » ; 6 « Parfois » (15%) ; 1 « Toujours » ; 1 « Jamais » ;
- **« De l'indifférence »** : 41 personnes ont répondu à cette question ; 12 « Souvent » (29,3%) ; 10 « Parfois » (24,4%) ; 7 « Jamais » (17,1%) ; 5 « Rarement » (12,2%) ; 5 « Ne sait pas » ; 2 « Toujours » ;
- **« De la méfiance »** : 40 personnes ont répondu à cette question ; 12 « Parfois » (30%) ; 10 « Souvent » (25%) ; 6 « Toujours » (15%) ; 6 « Ne sait pas » ; 3 « Rarement » ; 3 « Jamais ».

On s'aperçoit donc que **6 répondants sur 10 déclarent rencontrer « souvent » ou « parfois » de l'intérêt et de la curiosité lorsqu'ils proposent le coffre-fort numérique**, alors même qu'ils sont 5 sur 10 à déclarer rencontre « souvent » ou « parfois » de l'indifférence : ces résultats, qui semblent contradictoires, sont difficiles à expliquer sans des approfondissements avec les agents et avec le public concerné (ce qui est prévu dans la seconde phase d'évaluation).

Il est néanmoins intéressant de noter que 30% des agents rencontrent parfois de la méfiance lorsqu'ils proposent l'ouverture d'un coffre-fort numérique aux publics ciblés, que 25% en rencontrent souvent, et que **15% considèrent rencontrer systématiquement de la méfiance de la part des personnes à qui l'ouverture d'un CFN est proposée.**

De nombreux agents ont fait remonter des craintes des publics en matière de sécurisation des données, de confidentialité, d'hébergement des données, etc. La méfiance du public, qui paraît assez importante au regard des éléments ci-dessus, semble être **avant tout une méfiance envers un outil numérique.** Ainsi, un agent explique que les personnes « ont l'impression que leurs documents sont accessibles par tous et qu'ils peuvent être piratés et utilisés sans leur consentement » ; un autre qu'ils ont « peur que leurs informations ne disparaissent jamais d'Internet ». D'autres agents parlent d'une « peur de l'intrusion, de l'insécurité » ou d'une « crainte que d'autres personnes extérieures n'aient accès à leur compte ».

**Cette méfiance envers le numérique est renforcée par un grand éloignement du numérique** de certaines personnes à qui l'ouverture d'un CFN a été proposée. A titre d'exemple, **le CCAS B a remarqué que 3 personnes sur 5 accueillies au CCAS ne disposent pas d'adresses e-mail.** Au-delà du fait qu'il est parfois nécessaire d'avoir une adresse e-mail pour ouvrir un CFN (cela dépend des

---

<sup>6</sup> Pour les 4 réactions possibles (Intérêt, Curiosité, Indifférence, Méfiance), ils pouvaient répondre : « Jamais », « Rarement », « Parfois », « Souvent », « Toujours » et « Ne sait pas ».

solutions), cela illustre dans tous les cas un usage du numérique très peu développé pour les personnes concernées.

Par ailleurs, certains éléments d'inquiétude ou de méfiance sont liés à l'expérimentation même : en effet, les personnes accompagnées ont souvent interrogé les agents sur le devenir de leurs données une fois l'expérimentation terminée, sur la gratuité de cet accès. Le CCAS N explique ainsi « qu'il a fallu rassurer les usagers pour leur dire que le coffre-fort numérique resterait un outil gratuit à terme pour eux ».



Principaux atouts perçus par les publics



Principaux inconvénients perçus par les publics

Selon les agents, **le principal atout du coffre-fort numérique cité par les personnes concernées est de lutter contre la perte des documents administratifs**, ce qui rejoint l'utilité estimée du CFN selon les agents et les chef(fe)s de projet (cf. ci-dessus). Cet atout est décliné sous plusieurs formes : « conservation des documents », « sauvegarde des documents », « en cas de perte de papiers, le CFN permet de récupérer des copies », « retrouver facilement un document », « avoir un lieu de stockage pour les retrouver facilement », « récupérer des documents utiles », « évite les pertes de documents dans les transports », etc.

Certains agents mentionnent que les personnes y voient aussi un intérêt en matière **d'accompagnement et de facilitation des démarches administratives** – mais dans un second temps, moins immédiat : « L'accès simplifié aux documents pour diverses démarches », « Stockage de documents accessibles pour l'accompagnant plus rapidement ».

Concernant les inconvénients perçus par les publics-cibles, **le principal frein est lié à l'accès au numérique et aux outils informatiques** : « L'accès à Internet : tous n'ont pas d'outil pour se connecter à Internet », « Pas de gestion autonome du coffre-fort numérique possible car pas de téléphone ou d'ordinateur », « Pas d'outil informatique (ordinateur, smartphone) personnel », « Accès à Internet impossible », etc. Ensuite, **plusieurs utilisateurs évoquent des difficultés dans l'usage du numérique** : « Il faut avoir un minimum de connaissance en informatique et internet », « Non-maitrise de l'outil informatique » « Difficultés à s'approprier cet outil numérique », « Pas d'adresse mail », etc. Enfin, **on retrouve les questions liées à la sécurité et à la sécurisation des données**, et de fortes méfiances envers le numérique en général et le coffre-fort numérique en particulier : « Changement d'habitude : passer du papier au virtuel est encore moins rassurant pour certaines personnes », « Peur que les informations ne disparaissent jamais d'Internet », « Questionnement sur la sécurité », etc.

L'expérimentation ayant commencé trop récemment pour que des personnes utilisatrices des coffres-forts numériques aient pu être interrogées, peu de données ont été récoltées quant à la réaction et à l'appropriation de l'outil par les publics.

Ainsi, les retours des agents font apparaître des réactions contrastées de la part des personnes à qui l'ouverture d'un coffre-fort numérique est proposée : les agents rencontrent aussi bien de l'intérêt, de la curiosité que de l'indifférence. Néanmoins, le public semble exprimer de nombreuses craintes : 40% des agents déclarent rencontrer souvent ou systématiquement de la méfiance.

Enfin, le principal atout du coffre-fort numérique selon les publics semble être de lutter contre la perte de documents administratifs, tandis que ses inconvénients reposent essentiellement sur les difficultés d'accès au numérique et aux outils informatiques comme aux difficultés d'usage du numérique dans sa globalité.

## Questionnements et points de vigilance

L'un des objectifs de l'expérimentation était également de mettre à plat :

- **les questionnements que se posent les structures** avant de développer un tel projet : quelles sont ces questions et peut-on leur apporter aujourd'hui des réponses ?
- **les points d'attention et de vigilance** dans la mise en œuvre du projet : ces points d'attention pressentis sont-ils vraiment pertinents ? Certaines clarifications peuvent-elles être apportées par des institutions concernées (CNIL, France Connect, etc.) ?

Au-delà des enseignements tirés de l'expérience des 16 CCAS<sup>7</sup>, l'UNCCAS et la DGCS ont commencé à rencontrer des acteurs pouvant se positionner sur ces différents sujets et apporter des réponses. Quatre sujets sont aujourd'hui identifiés comme nécessitant un travail complémentaire.

## Le respect de la confidentialité des données et des exigences de la CNIL

Il s'agit du premier sujet sur lequel les CCAS ont pu s'interroger, que ce soit les chef(fe)s de projet envers leurs offreurs ou les agents eux-mêmes. Par ailleurs, les CCAS nous rapportent qu'il s'agit également d'une des premières remarques des personnes à qui l'ouverture d'un CFN est proposée. Un certain nombre de ces questions ont reçu des réponses lors de l'entretien entre l'UNCCAS et la CNIL<sup>8</sup> en octobre dernier. De plus, plusieurs CCAS ont beaucoup réfléchi à ces questions et leur expérience, ainsi que leurs outils (comme le mandat d'accompagnement administratif) pourront éventuellement être généralisables –sur une validation de la CNIL. Toutefois, **un grand nombre de ces questions restent ouvertes et nécessitent un travail croisé et renforcé avec la CNIL et la DGCS en vue de la rédaction de recommandations ou de conseils sur le déploiement de coffres-forts numériques**. Par exemple : sous quelle forme les CCAS doivent-ils s'assurer du consentement des personnes ? Un mandat d'accompagnement administratif est-il nécessaire s'il existe un processus de partage piloté par la personne elle-même ? Etc.

<sup>7</sup> Un Vade-mecum sera créé suite à l'expérimentation, comportant notamment des éléments concrets sur la mise en œuvre d'un coffre-fort numérique au sein de CCAS/CIAS, des pratiques inspirantes, etc.

<sup>8</sup> Cf. annexes pour le compte-rendu des questions CNIL/UNCCAS.

## La sécurité des données

Des questions se posent également **en matière d'hébergement des données**, que ce soit des données de santé (dont la gestion est particulière, comme le rappelle le compte-rendu de la rencontre avec la CNIL) ou des données en général. Ainsi, la question de l'hébergement des données en France a été posée à de nombreuses reprises, que ce soit par les CCAS que par les personnes accompagnées.

Par ailleurs, **plusieurs questions demeurent en suspens quant à la façon dont le coffre-fort numérique est considéré** : s'agit-il d'un télé-service ou simplement d'un outil informatique proposé par les CCAS aux personnes ? Faut-il que les offres aient été labellisées « Coffre-fort numérique » ? Les réponses à ces questions doivent être élaborées a minima en partenariat avec la CNIL d'ici la fin de l'expérimentation, et ce d'autant plus qu'elles peuvent avoir de fortes conséquences sur la sécurité attendue de la part de ces coffres-forts numériques.

## L'interaction avec d'autres outils du type France Connect

Plusieurs expérimentations et dispositifs nationaux (France Connect et « Dites-le nous une fois » par exemple) et locaux (l'armoire numérique à Paris, par exemple) sont en cours de développement ou d'implémentation. Si ces expérimentations et dispositifs ne constituent pas des solutions de conservation de documents administratifs à proprement parler, ils peuvent néanmoins entraîner des conséquences sur l'intérêt et l'utilité du coffre-fort numérique.

En effet, **si le principe du « Dites-le nous une fois »** -qui vise à ce qu'il ne soit pas nécessaire de fournir ses informations à plusieurs reprises, et qui pourrait permettre d'avoir un seul identifiant pour accéder à ses données CAF, CPAM, Pôle Emploi, impôts...- **ne semble pas remettre en cause l'intérêt d'un outil numérique pour conserver ses documents**, qu'ils soient administratifs ou personnels, **cela interroge néanmoins l'éventuelle utilité du coffre-fort numérique en tant qu'outil d'accompagnement et de facilitation des démarches administratives.**

Ainsi, **il semble important de pouvoir d'ores et déjà clarifier les modalités d'interaction entre ces différents outils**, et d'essayer d'anticiper ce que pourraient être les parcours des personnes accompagnées par les CCAS/CIAS en matière de démarches administratives en ligne et de conservation numérique de leurs documents. A ce titre, la participation du SGMAP et de l'Agence du Numérique au Comité de pilotage de l'expérimentation sera nécessairement facilitatrice.

## L'authentification des documents inscrits dans le coffre-fort numérique

Dans un objectif de faciliter l'accès aux droits des personnes, il apparaît nécessaire que les documents entreposés au sein du coffre-fort numérique puissent être utilisés par les CCAS ou d'autres institutions (comme les Conseils départementaux, la CAF, la CPAM, etc.). Or, au départ de l'expérimentation, **plusieurs CCAS s'interrogeaient sur les modalités d'authentification ou de certification conforme de ces documents** : ils craignaient que les CFN n'offrant pas de possibilité d'authentifier ou de certifier conformes les documents, ceux-ci ne puissent pas être utilisables lors de démarches visant à l'ouverture de droits, à l'obtention d'aides, etc.

Finalement, **les échanges avec les CCAS participants tendent à montrer que ces difficultés ne semblent pas se matérialiser**. Au contraire, la majorité des CCAS considèrent que cela ne posera pas de problème, eux-mêmes travaillant généralement avec des photocopies de documents administratifs n'étant pas davantage authentifiées que celles se trouvant sur les coffres-forts numériques. En effet, la certification conforme n'est plus vraiment utilisée aujourd'hui et une photocopie est très souvent acceptée.

## Annexes

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