



DIRECTION GÉNÉRALE DE LA COHÉSION SOCIALE



EXPERIMENTATION COFFRE-FORT NUMERIQUE

BILAN FINAL – DECEMBRE 2017

Contacts pour la DGCS :

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

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

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

Contacts pour l'UNCCAS :

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

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

Sommaire

L'expérimentation du coffre-fort numérique : qu'est-ce que c'est ? 7

- Pourquoi une expérimentation nationale ? 7
- Rappel des principaux objectifs de l'expérimentation 7
- Les acteurs de l'expérimentation : 16 CCAS et 5 offreurs 8
- Le déroulé de l'expérimentation 9
- Les limites de l'expérimentation 9
- Modalités d'évaluation 10

Les principaux chiffres 10

Le coffre-fort numérique, un outil considéré comme utile mais aux usages restreints 11

- Un outil dont les usages sont restreints 11
- Focus sur les situations réelles d'usages rencontrées lors de l'expérimentation 12
 - Le principal usage est le plus prévisible : la conservation des documents 13*
 - Le second usage est la réalisation de démarches administratives (via l'impression ou le partage de pièces justificatives) 13*
 - D'autres usages du coffre-fort numérique ont également été constatés : la récupération de documents déposés par le CCAS et le dépôt de documents pour le CCAS 14*
- Focus sur les usages des agents 15
- Un outil à l'utilité réelle mais qui varie selon les usages et les publics envisagés 16
- Une utilité amoindrie par des facteurs extérieurs à l'outil 18

Un outil perfectible pour mieux correspondre aux besoins des personnes en situation de précarité 20

- Deux grands types de coffres-forts numériques 20
- Des freins dans le déploiement du coffre-fort numérique liés à la nature de l'outil testé 21
- Des fonctionnalités variées, mais un socle constitutif et incontournable du coffre-fort numérique 22
 - Les principales fonctionnalités communes aux différentes offres 22*
 - Focus sur les fonctionnalités qui paraissent incontournables 23*

Des modalités d'appropriation et d'accompagnement qui doivent être adaptées aux personnes en situation de précarité et aux agents des CCAS 25

- L'appropriation du coffre-fort numérique par les CCAS et les agents, une nécessité pour accompagner au mieux les publics..... 25
 - L'usage du coffre-fort numérique conforte le rôle du CCAS 25*
 - L'implication des agents concernés par l'expérimentation est réelle et indispensable..... 25*
 - La sensibilisation et la formation des agents, un temps indispensable..... 26*
- Les modalités d'accompagnement des publics au coffre-fort numérique ont été variées mais souvent nécessaires à l'appropriation de l'outil par les publics 27
 - Le public cible du dispositif : au-delà des usagers davantage ciblés, un intérêt général pour toute personne ayant des difficultés à gérer ses documents administratifs. 27*
 - Les modalités d'ouverture : plus l'accompagnement à l'ouverture est important, plus le public semble réceptif. 28*
 - La proposition du coffre-fort numérique : un moment essentiel pour l'appropriation de l'outil .. 29*
 - L'accompagnement à l'utilisation : une nécessité pour une meilleure appropriation par les publics 29*

Le coffre-fort numérique, un outil d'actualité 32

- Numérique et personnes en situation de précarité : des accès et des usages encore difficiles32
 - Une ère de transition entre le « tout papier » et le « tout numérique » 32*
 - Les publics du CCAS sont encore éloignés du numérique 32*
 - L'équipement des CCAS et des partenaires n'est pas encore tout à fait adapté à un usage efficace du coffre-fort numérique 33*
 - Une formation des agents encore peu adaptée au numérique..... 34*
- Des incertitudes sur l'intérêt du coffre-fort numérique dans un contexte évolutif 34
 - Un contexte numérique qui évolue très vite..... 34*
 - Des incertitudes sur la pérennité des coffres-forts numériques 35*

Le point de vue de l'UNCCAS : des perspectives encourageantes mais qui méritent d'être accompagnées 36

- Le coffre-fort numérique, un outil qui ne favorise qu'à la marge les parcours des personnes 37*
- Un bilan qui demeure encourageant pour les CCAS participants..... 37*
- En conclusion 37*

**Bilan rédigé par Juliette BOUREAU et Sarah LECOUFFE (UNCCAS),
avec le soutien de la DGCS.**

Recommandations

Faciliter l'utilisation du coffre-fort numérique dans les parcours d'accès et de maintien des droits :

1. Améliorer les lieux d'accueil du public en donnant accès à des équipements informatiques au sein des institutions et associations dans lesquelles le coffre-fort numérique peut être utilisé :

- Permettre un accès libre à des équipements informatiques (ordinateur, Wifi, imprimante, scanner) « ouverts » afin de pouvoir réaliser les démarches administratives en ligne au sein des organismes de Sécurité sociale et principaux services publics (CAF, CPAM, Pôle Emploi, Préfectures, Impôts, etc.). Ces équipements doivent pouvoir être utilisés par toute personne afin de réaliser diverses démarches administratives, accéder à leur coffre-fort numérique ou imprimer une pièce justificative manquante, et non pas seulement accéder à une borne « fermée » spécifique aux activités du lieu, comme c'est le cas en général aujourd'hui.
- Inciter les associations et structures d'accompagnement des personnes en situation de précarité (dont les collectivités territoriales et leurs CCAS/CIAS) à proposer également des accès libres à des équipements informatiques à leurs publics.

2. Promouvoir l'interopérabilité entre les coffres-forts numériques et les espaces personnels dématérialisés des organismes de Sécurité sociale :

- Réfléchir avec les organismes de Sécurité sociale comme les administrations publiques à permettre de partager une pièce depuis un coffre-fort numérique pour compléter une demande administrative en ligne ou apporter une pièce complémentaire à un dossier dématérialisé.
- Permettre l'accès et la récupération automatique de pièces justificatives, via les coffres-forts numériques, depuis les espaces personnalisés des organismes de Sécurité sociale et des administrations publiques.
- Encourager les coffres-forts numériques à proposer l'utilisation de FranceConnect pour s'identifier, permettant ainsi une ouverture simplifiée pour les personnes en situation de précarité ne souhaitant pas recréer un compte mais utiliser leurs codes déjà existants (Ameli.fr, impots.gouv.fr, Loggin La Poste, Mobile Connect et moi).

Favoriser le déploiement du coffre-fort numérique par les structures sociales (CCAS et CIAS, Conseils départementaux, associations, MSAP, etc.) :

3. Mettre en place un label « Coffre-fort numérique solidaire » :

- Etudier à la faisabilité de la mise en place d'un label adapté à l'utilisation des coffres-forts numériques dans l'accompagnement et l'autonomisation des personnes en situation de précarité, en complément du label existant géré par la CNIL. Le label « Coffre-fort numérique solidaire » permettrait de mettre en avant des offres adaptées en matière d'accessibilité (modalités d'ouverture de compte faciles, navigation adaptée à différents supports, écriture en « Facile à lire, facile à écrire », traduction en plusieurs langues), en matière de dépôt de documents (récupération automatique de pièces, import possible par l'appareil photo d'un téléphone portable, certification éventuelle des pièces), en matière de sécurité et de stockage, en matière de durée de conservation, etc.

4. Sécuriser le statut des personnes qui accompagnent celles qui sont en situation de précarité lors de l'ouverture et de l'utilisation du coffre-fort numérique :

- Créer un mandat ou une procuration de « tiers de confiance numérique » pour sécuriser la place des agents, des bénévoles, des pairs-aidants ou des proches des personnes en situation de précarité et ayant besoin d'être accompagné-e-s dans l'utilisation de leur coffre-fort numérique. Ce mandat ou cette procuration de « tiers de confiance numérique » pourrait également être utilisé pour sécuriser les actions d'accompagnement au numérique ou aux démarches administratives numériques réalisées par les agents des CCAS ou des Conseils départementaux, des bénévoles, des pairs-aidants, des salariés d'association ou des proches.

Intégrer le coffre-fort numérique dans une réflexion plus large sur l'inclusion numérique et les résultats de l'expérimentation dans la Stratégie nationale d'inclusion numérique :

5. Financer des formations sur l'accompagnement à l'usage du numérique des personnes en situation de précarité :

- Outiller les agents et salarié-e-s des structures sociales (CCAS, associations, Conseils départementaux, etc.) avec des formations étant appropriées à l'accompagnement à l'usage du numérique des personnes en situation de précarité. En effet, ces agents et salarié-e-s sont de plus en plus sollicité-e-s par les personnes qu'ils/elles accompagnent pour les aider à réaliser des démarches administratives en ligne ou pour les aider dans leur usage du numérique en général, alors que très peu (voire pas) de formations existent aujourd'hui, que ce soient dans les formations initiales ou continues.

6. Financer et soutenir les structures accompagnant les personnes en situation de précarité à l'usage du numérique :

- Flécher des financements et/ou du soutien matériel vers des structures sociales n'appartenant pas au champ précis de la médiation numérique afin de soutenir leur engagement dans la lutte contre la fracture numérique et dans le déploiement des coffres-forts numériques.
- Mesurer les impacts des stratégies de dématérialisation des principaux services publics (Préfectures, impôts, CNAF, CNAMTS, Pôle Emploi) sur leurs publics (création de nouveaux besoins d'accompagnement, exclusion invisible) et sur leurs partenaires de proximité (collectivités territoriales, associations, etc.) en vue de réinvestir les économies réalisées dans la stratégie nationale d'inclusion numérique et dans les structures sociales accompagnantes.

7. Dresser des perspectives nationales durables en matière d'inclusion numérique pour favoriser le déploiement des coffres-forts numériques :

- Connaitre les grandes orientations nationales en matière de dématérialisation des services publics et d'inclusion numérique, pour savoir comment les coffres-forts numériques peuvent s'articuler à ces évolutions et comment les CCAS et les structures sociales peuvent déployer de manière sécurisée les coffres-forts numériques.
- Intégrer le coffre-fort numérique aux travaux de la Stratégie nationale d'inclusion numérique puisque c'est un outil pertinent pour les personnes en situation de précarité mais aussi pour toute autre personne.

Un coffre-fort numérique est un outil individuel 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.). Cet outil permet de conserver des documents et d'y accéder dès lors que l'on a accès à Internet.

L'expérimentation du coffre-fort numérique : qu'est-ce que c'est ?

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 par les personnes accompagnées par les CCAS et l'utilité des coffres-forts numériques.

Après une première évaluation intermédiaire réalisée par l'UNCCAS en avril 2017, six mois après le lancement de l'expérimentation, **ce document représente désormais le bilan final, après 12 mois d'expérimentation.**

Il dresse à la fois les principales conclusions de cette expérimentation ainsi que quelques recommandations nationales en vue de faciliter le potentiel déploiement des coffres-forts numériques sur le territoire. Un guide pratique, à destination des structures sociales s'interrogeant sur l'intérêt de proposer l'ouverture de coffres-forts numériques à leurs publics ou souhaitant le mettre en œuvre, sera publié en mars 2018.

➤ Pourquoi une expérimentation nationale ?

Cette expérimentation s'inscrit dans le cadre de la **feuille de route 2015-2017 du Plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale** dont l'ambition était de s'appuyer sur le numérique afin de permettre à chacun(e) d'accéder à ses droits de manière plus simple et 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). Cette proposition a également été relayée lors des Etats Généraux du Travail social (proposition n°16) et lors du plan d'action interministériel en faveur du Travail social et du développement social adopté le 21 octobre 2016. A noter que le bilan de cette expérimentation s'inscrit dans un contexte nouveau qu'est celui de la stratégie d'inclusion numérique lancée par le Gouvernement le 12 décembre 2017.

➤ Rappel des principaux objectifs de l'expérimentation

Cette expérimentation avait pour but de réaliser une évaluation des situations réelles d'usage des coffres-forts numériques par les personnes concernées et par les agents des CCAS/CIAS, l'hypothèse de départ étant que le coffre-fort numérique peut être un outil utile pour l'accès aux droits des personnes en situation de précarité. L'évaluation devait permettre 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 coffres-forts 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 acteurs de l'expérimentation : 16 CCAS et 5 offreurs**

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. L'une des richesses de cette expérimentation menée auprès des CCAS/CIAS, établissements publics locaux, repose sur la grande **diversité de leurs territoires et des publics qu'ils accompagnent mais aussi sur leurs nombreux partenariats** ainsi que sur la **pluralité de leurs modes d'intervention** (domiciliation, instruction d'aides légales, octroi d'aides facultatives, gestion d'établissements...).

Entre octobre 2016 et octobre 2017, **16 CCAS** sur 12 territoires ont expérimenté le recours à une solution de coffre-fort numérique pour tout ou une partie de leurs publics. Toute latitude a été laissée aux CCAS pour mettre en place le projet du coffre-fort numérique au sein de leur structure : ils étaient libres de définir le public cible, les services concernés par le projet, les outils et modalités de proposition et d'accompagnement de l'outil.

CCAS PARTICIPANTS
AMIENS (133 000 hab.)
ANGERS (150 000 hab.)
BESANCON (117 000 hab.)
BORDEAUX (245 000 hab.)
BRIEY (5750 hab.)
CLERMONT-FERRAND (141 000 hab.)
ENTRE DEUX (6500 hab.)
LAXOU (14 500 hab.)
MAXEVILLE (9 900 hab.)
NANCY (104 000 hab.)
NICE (242 000 hab.)
PARIS (2 200 000 hab.)
RENNES (211 000 hab.)
SAINT-LOUIS (53 000 hab.)
SAINT-QUENTIN (56 000 hab.)
TALENCE (42 000 hab.)



Pour définir les solutions allant être retenues pour l'expérimentation, la DGCS a lancé un appel à coopération auprès des fournisseurs de solutions techniques de coffre-fort numérique.

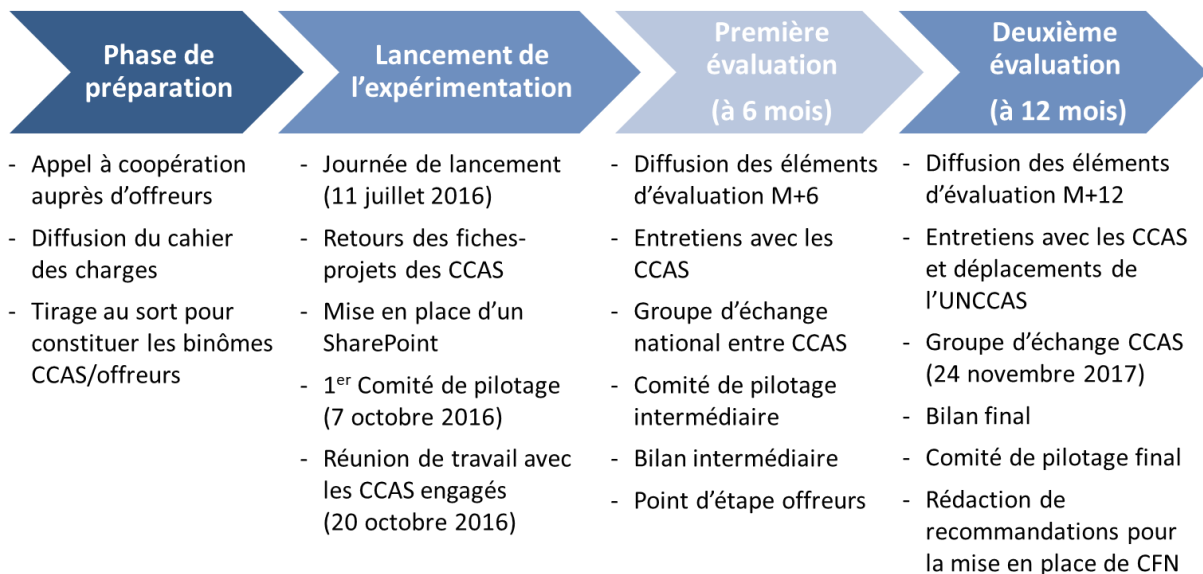
Pour être retenus, ils devaient notamment répondre aux conditions suivantes :

- **L'usage du coffre-fort doit être gratuit pour la personne accompagnée** et pour les collectivités pendant la durée de l'expérimentation (et le rester après pour la personne accompagnée) ;
- **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 ;
- **Le coffre-fort doit offrir des garanties de sécurisation des données** à caractère personnel.

5 offreurs ont participé ainsi à l'expérimentation : **ADILEOS, CDC ARKHINEO/PRIMOBX, COFFREO, DIGIPOSTE et SOS/RECONNECT** (cf. annexes).

➤ Le déroulé de l'expérimentation

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



Copilotes de l'expérimentation, la DGCS et l'UNCCAS se sont réunies régulièrement au sein de **comités techniques**. Trois **comités de pilotage national** se sont également tenus, associant les cabinets ministériels, la DGCS et l'UNCCAS, les principales institutions concernées, les représentants de collectivités, etc.

➤ Les limites de l'expérimentation

Si l'expérimentation a été perçue comme très intéressante par la majorité des CCAS et des offreurs, trois principales limites peuvent être pointées :

- **La durée de l'expérimentation (1 an)** n'a pas permis une étude plus approfondie de l'appropriation du coffre-fort numérique par les agents et par les personnes concernées : plusieurs CCAS ont ainsi exprimé le besoin de poursuivre quelques mois cette expérimentation avant de prendre une décision quant à la poursuite de leur implication dans le dispositif.
- **L'expérimentation en soi est porteuse d'incertitudes** : les CCAS, leurs agents et les personnes concernées ont parfois exprimé des difficultés à se projeter et à s'impliquer entièrement, ne sachant pas ce qui allait suivre (en termes de coûts financiers mais aussi d'accès aux données conservées par exemple).
- **Une difficulté à recueillir l'avis des personnes concernées** : même si des questionnaires ont été transmis et des entretiens réalisés, seule une trentaine de personnes concernées ont participé au bilan.

➤ Modalités d'évaluation

Dans le cadre de cette évaluation, plusieurs modalités ont été mises en œuvre pour recueillir le ressenti, les constats et les indicateurs d'avancée de chaque territoire :

- **Un questionnaire à destination des agents** a été transmis aux chef(fe)s de projet pour qu'ils s'en fassent le relais auprès de leurs équipes : 50 réponses ont été adressées à l'UNCCAS ;
- **Un questionnaire à destination des personnes concernées** a été construit et soumis avant envoi au CNPA pour avis : 20 réponses ont été adressées à l'UNCCAS ;
- L'UNCCAS s'est **déplacée dans 5 CCAS** pour rencontrer les agents et, quand c'était possible, des personnes concernées (une dizaine) ;
- Des **échanges téléphoniques bilatéraux** avec les chef(fe)s de projet) des CCAS ;
- Une **fiche bilan adressée aux offreurs de solution** participant à l'expérimentation.

Ce rapport s'appuie également sur les résultats du bilan intermédiaire publié en mai 2017 qui était centré avant tout sur la mise en place du projet au sein des CCAS : l'information et l'appropriation des agents, la définition du public cible et l'organisation des CCAS. ¹

Enfin, ce rapport a été nourri des 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).

Les principaux chiffres

- ✓ 16 CCAS concernés
- ✓ 5 offreurs
- ✓ Plus de 200 agents concernés et formés/sensibilisés au coffre-fort numérique
- ✓ Plus de 3 000 personnes se sont vu proposer l'ouverture d'un coffre-fort numérique
- ✓ **Presque 1 000 coffres-forts numériques ont été effectivement ouverts**
- ✓ Près de 90% des coffres-forts numériques ont été ouverts par 3 CCAS

¹ Le bilan intermédiaire de l'expérimentation coffre-fort numérique est consultable en ligne sur le site internet de l'UNCCAS : <https://www.unccas.org/experimentation-du-coffre-fort-numerique-un-premier-bilan-encourageant>

Le coffre-fort numérique, un outil considéré comme utile mais aux usages restreints

➤ Un outil dont les usages sont restreints

L'expérimentation montre que les usages du coffre-fort numérique demeurent assez restreints parmi les publics des CCAS en ayant ouvert. Néanmoins, lorsqu'ils sont utilisés, les personnes font surtout usage des fonctionnalités de dépôt de documents, et réalisent également des démarches administratives, grâce à l'impression et au partage de documents déjà stockés. Les agents, eux, se sont davantage appropriés l'outil mais l'utilisent rarement, leur usage se faisant en parallèle de celui des personnes qu'ils accompagnent.

Depuis les débuts réels de l'expérimentation, soit depuis octobre 2016, **on estime que plus de 950 coffres-forts numériques ont été ouverts**.² Si tous les offreurs semblent avoir été concernés par l'ouverture de coffres-forts numériques, on constate néanmoins de très grandes disparités entre CCAS.

Ainsi, 4 CCAS sur 16 n'ont pas directement ouvert de coffres-forts numériques, tandis que 2 ont permis l'ouverture de plus de 100 coffres-forts numériques³.

Les différences entre CCAS s'expliquent par un grand nombre de facteurs : ciblage plus ou moins large de publics, échanges plus ou moins productifs et rapides avec les offreurs, adéquation de l'outil testé avec les besoins de l'équipe, organisation interne du projet, implication des partenaires, enthousiasme plus ou moins important des équipes et des publics, évolutions de ressources humaines en interne...

CCAS	CFN ouverts
ENTRE DEUX	0
MAXEVILLE	0
RENNES	0
SAINT-QUENTIN	0
CLERMONT-FERRAND	1
LAXOU	1
TALENCE	4
BESANCON	6
PARIS	6
BRIEY	10
NANCY	11
BORDEAUX	15
AMIENS	26
ANGERS	96
NICE	122
SAINT-LOUIS	669
TOTAL	967

De ces différences peuvent être tirées des pratiques inspirantes et des bons conseils, qui seront détaillés dans le guide pratique à destination des structures souhaitant proposer des coffres-forts numériques à leurs publics.

➔ *Plus d'informations peuvent également être trouvées au sein des fiches récapitulatives sur chaque CCAS disponibles en annexes de bilan.*

² Ce chiffre peut être envisagé à la hausse : il n'a pas toujours été possible de comptabiliser les coffres-forts ouverts sur un territoire dans le cadre de l'expérimentation (notamment pour les solutions qui ne nécessitaient pas un accompagnement à l'ouverture du CCAS).

³ Parmi les 4 CCAS qui n'ont pas ouvert de coffre-fort numérique : 2 ont connu des évolutions RH en interne qui ont rendu compliquée leur implication ; 1 n'a pas répondu aux sollicitations de l'UNCCAS et 1 a proposé à des personnes l'ouverture d'un coffre-fort numérique mais ne sait pas si elles l'ont fait seules. Pour les 5 CCAS ayant ouverts entre 1 et 10 coffre-fort numérique, la raison repose davantage sur une appréhension imparfaite de la plus-value de l'outil, qui a entraîné un désengagement au milieu de l'expérimentation.

Quel que soit le nombre de coffres-forts numériques ouverts, des indicateurs montrent que les usages demeurent limités : le nombre de coffres-forts numériques réellement activés, le nombre moyen de connexions aux coffres-forts numériques et le nombre de documents moyens déposés sur les coffres-forts numériques.

Le nombre de coffres-forts numériques réellement activés. Une fois créés, la plupart des coffres-forts numériques doivent être « activés », en cliquant sur un lien reçu par email ou en se connectant une première fois au coffre-fort numérique. L'une des premières façons de connaître l'usage des coffres-forts numériques est donc de savoir s'ils ont été utilisés au moins une fois par la personne concernée. Ainsi, si le CCAS d'Angers a permis l'ouverture de 96 coffres-forts numériques, seulement 1 coffre-fort numérique sur 4 a été ensuite activé et a débouché sur un usage par le bénéficiaire.

Le nombre moyen de connexions. L'utilisation d'un coffre-fort numérique nécessite une identification et donc une « connexion » à l'offre, que ce soit par le biais d'une adresse mail ou d'un identifiant. Or, les chiffres fournis par certains offreurs montrent que ce nombre moyen est assez faible : par exemple, SOS Reconnect compte 25 connexions par des personnes concernées pour 70 coffres-forts numériques ouverts (0,36 connexion par CFN ouvert), et Adileos 1 229 connexions pour 807 coffres-forts numériques ouverts (1,5 connexion par CFN ouvert).

Le nombre moyen de documents déposés sur le coffre-fort numérique. Le principal usage identifié du coffre-fort numérique est la possibilité de stocker des documents sur un espace sécurisé, qu'il soit ou non partagé. Ainsi, le nombre moyen de documents déposés sur les coffres-forts numériques est une façon de constater leur usage réel par leurs détenteurs. Or il est plutôt faible : d'après SOS RECONNECT, il est de 5,7 documents/CFN tandis que pour ADILEOS, il est de 5 documents/CFN. Ces chiffres cachent par ailleurs d'importantes disparités entre CCAS et entre services. Par exemple, au CCAS de Saint-Louis, le taux varie entre 1 document/CFN et 6,20 documents/CFN en fonction des services impliqués.

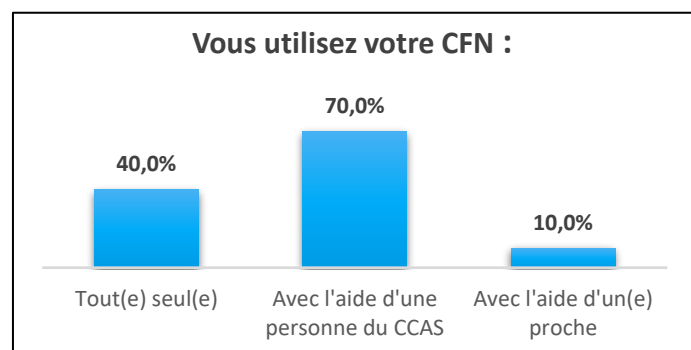
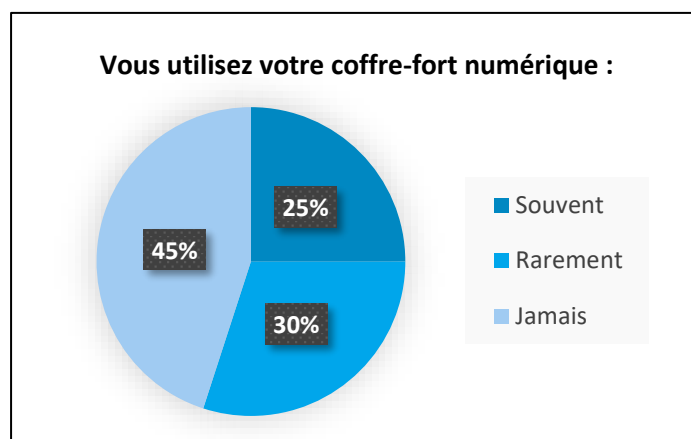
➤ **Focus sur les situations réelles d'usages rencontrés lors de l'expérimentation**

A la question « *Est-ce que vous utilisez votre coffre-fort numérique* », près d'une personne concernée sur 2 répond « Jamais », et 30% « Rarement ».

Cela signifie que **seuls 25% des répondants indiquent utiliser « souvent » leur coffre-fort numérique.** Ce chiffre peut par ailleurs être surestimé par le biais de réponses : les personnes ayant accepté de remplir notre questionnaire se sont sans-doute plus investies sur l'utilisation de l'outil.

On constate qu'il y a une **certaine autonomie d'usage du coffre-fort numérique, mais elle est minoritaire.**

Ainsi, 7 personnes sur 10 utilisent leur coffre-fort numérique avec l'aide d'une personne du CCAS, et 4 personnes sur 10 l'ont également utilisé tout(e) seul(e).



Le principal usage est le plus prévisible : la conservation des documents

Parmi les répondants au questionnaire, **9 sur 10 indiquent « avoir déjà déposé des documents » sur leur coffre-fort numérique**. C'est également l'usage le plus évoqué lors des entretiens menés pour réaliser le bilan, aussi bien par les chef(fe)s de projet, les agents que les personnes concernées. Un agent explique ainsi qu'« *un usager qui a quitté récemment son pays avec tous ses documents (diplômes, documents administratifs) a trouvé le concept intéressant pour stocker tous ses papiers afin d'éviter de les perdre* ».

Parmi les pièces stockées, il s'agit le plus souvent d'**une copie de la carte nationale d'identité ou du passeport ainsi qu'une copie de la carte vitale**. Parmi les autres documents stockés, on trouve une copie du permis de conduire, les avis d'impôts, les fiches de paie, diverses attestations (Sécurité Sociale, Pôle Emploi, CAF, etc.), les attestations d'hébergement, les relevés de compte, etc. Mais certaines personnes l'utilisent aussi « *pour des documents personnels, des archives familiales* » : 25% des répondants ont indiqué « déposer des documents personnels ».

Plusieurs facteurs expliquent que cet usage soit le plus répandu :

- **C'est l'objectif principal** d'un coffre-fort numérique que de pouvoir déposer un document en sécurité, et c'est par ce biais que les CCAS présentent le coffre-fort numérique à leur public.
- **C'est le premier usage possible du coffre-fort numérique**, et ce, d'autant plus que les CCAS ont généralement encouragé les personnes à déposer directement un document dès l'ouverture du coffre-fort numérique (en général, une copie de leur carte nationale d'identité). Véronique, rencontrée par l'intermédiaire du CCAS n°12, explique ainsi qu'elle n'a pas utilisé son coffre-fort numérique « *autrement qu'au démarrage, en mettant deux documents au départ* ».
- **C'est un usage qui conditionne les autres usages potentiels** : pour imprimer, partager ou récupérer un document, il faut nécessairement que le document ait été déposé sur le coffre-fort numérique. Un agent évoque un monsieur qui « *a ouvert un coffre-fort car il allait bientôt déposer son dossier de retraite et cela lui a permis de stocker et classer tous ses documents, afin de mieux s'organiser et de faciliter les démarches par la suite* ». Des répondants écrivent ainsi « *Pouvoir, plus tard, envoyer ses pièces vers des organismes* » et « *Pour envoyer des dossiers en ligne, ce sera plus facile* ».
- **C'est l'usage qui paraît le plus abordable aux personnes concernées**, en général, parce que la fonctionnalité de dépôt de documents est généralement la fonctionnalité la plus facile et que lors de l'ouverture, les CCAS aident souvent les personnes à déposer au moins une première pièce pour comprendre comment cela fonctionne. Ainsi, 6 répondants sur 10 disent qu'il est « facile » de stocker une pièce sur le coffre-fort numérique.

Le second usage est la réalisation de démarches administratives (via l'impression ou le partage de pièces justificatives)

Presque la moitié des répondants cite la réalisation de démarches administratives dans leurs usages du coffre-fort numériques, mais les retours qualitatifs des chef(fe)s de projet, des agents et des personnes concernées montrent que **ces usages sont probablement bien moins répandus**.

Lorsque le coffre-fort numérique est utilisé pour la réalisation de démarches administratives, il est surtout utilisé pour récupérer des pièces justificatives numérisées, sans avoir à chercher dans ses documents en format papier et sans avoir à s'identifier sur les sites des principales institutions.

Cet usage est donc conditionné par le premier : il faut que la personne ait déposé les documents dont elle a besoin pour pouvoir l'utiliser dans le cadre d'une démarche administrative, et que ces documents soient à jour. Lorsque c'est le cas, cet usage est en tout cas très apprécié, comme le montrent ces verbatims d'agents :

« Lors d'une enquête administrative de la CAF, Monsieur a pu transmettre très simplement l'ensemble des documents demandés car ils étaient tous enregistrés sur le CFN »

« Madame a eu besoin d'une attestation CAF pour la cantine et le site de la CAF était en travaux, elle a donc pu récupérer le document dans son coffre-fort numérique »

« Un usager avait besoin d'un document scanné pour effectuer ses démarches et a pu le récupérer sur son coffre-fort numérique »

Une des hypothèses de l'expérimentation était que les pièces justificatives seraient partagées – avec l'accord de la personne – avec le CCAS ou avec l'institution concernée par la démarche administrative. En réalité, **le partage de documents reste un usage encore peu répandu** (voire inconnu avec une institution extérieure à l'expérimentation) puisque seuls 10% des répondants l'ont déjà fait au moins une fois. A l'inverse, **l'impression de documents est un usage cité par près d'1 répondant sur 2**.

Cela s'explique principalement par trois éléments :

- **Toutes les démarches administratives ne sont pas encore dématérialisées** (par exemple, la demande de CMU-C) et **le format papier est encore nécessaire pour de nombreuses démarches**. C'est ce qu'exprime clairement une personne dans le cadre du questionnaire : *« Aucune occasion de partager un document ne s'est présentée : les versions papier sont forcément requises pour les démarches. »*
- **Les institutions concernées par les démarches administratives (CAF, CPAM, Pôle Emploi) ne sont pas équipées pour recevoir des documents par le biais du coffre-fort numérique**, que ce soit via l'accès à un espace partagé ou via un partage numérique sécurisé reçu par mail. Les personnes doivent donc imprimer leur document pour finaliser leur démarche. C'est ce que Christian, accompagné par le CCAS de Nice, résume ainsi : *« Une des limites est dans l'impossibilité d'imprimer dans la plupart des institutions où je dois réaliser des démarches : je pourrais partager via mon coffre-fort numérique, mais les agents refusent »*.
- **La fonctionnalité du partage est vue comme plus difficile à utiliser que celle du dépôt de documents**. Seules 3 personnes sur 10 trouvent qu'il est facile de partager des documents avec d'autres personnes via le coffre-fort numérique, et plus de 4 personnes sur 10 considèrent cela « très difficile ». C'est lié à la fonctionnalité elle-même, moins immédiate que celle du dépôt, mais aussi au fait que si la plupart des CCAS montrent comment déposer une pièce dès l'ouverture du coffre-fort numérique, tous ne montrent pas comment partager une pièce.

D'autres usages du coffre-fort numérique ont également été constatés : la récupération de documents déposés par le CCAS et le dépôt de documents pour le CCAS

Parmi les autres usages cités par les répondants au questionnaire, on trouve **la récupération des documents déposés par le CCAS, usage mentionné par 25% des répondants**, ainsi que **le dépôt de documents pour le CCAS, cité par 20% des répondants**.

Plusieurs hypothèses expliquent l'usage du CFN pour récupérer des documents déposés par le CCAS :

- **Il est souvent plus facile pour les personnes que ce soit le CCAS qui scanne et dépose leurs documents sur le coffre-fort numérique**, en raison de leurs difficultés d'accès à du matériel informatique (et notamment à un scanner) et/ou de leurs difficultés d'usage du numérique.
- **Certains documents administratifs sont parfois déjà conservés par le CCAS** au sein de sa GED ou des dossiers des usagers : il est alors plus simple pour la personne que le CCAS les scanne et les partage. C'est ce dont témoigne une agent du CCAS de Nice : *« Une fois, j'ai scanné les documents qui étaient dans le dossier social de la personne pour lui mettre ensuite sur son coffre-fort numérique »*.
- Dans le cadre d'une démarche administrative ou d'une demande d'aide, **le CCAS peut déposer une attestation ou une réponse à cette démarche administrative sur l'espace partagé**, afin de communiquer de manière plus souple et plus sécurisée avec la personne accompagnée.

Le dépôt de documents pour le CCAS est à mettre en regard avec la réalisation de démarches administratives car toutes les personnes qui indiquent déposer des documents pour le CCAS expliquent également réaliser des démarches avec le CCAS. Ainsi, ils déposent des documents « pour le CCAS » mais aussi pour l'aboutissement de leur démarche.

➤ Focus sur les usages des agents

Les situations réelles d'usage du coffre-fort numérique pour les agents dépendent essentiellement de celles rencontrées par les personnes qu'elles/ils accompagnent, ainsi que de leur travail quotidien. Ainsi, au-delà de l'aide à l'utilisation du coffre-fort numérique (ouverture, utilisation, partage, scan...), les usages suivants ont été rencontrés :

- **La vérification de l'identité des personnes, principalement dans le cadre de l'accueil et de la domiciliation.** Lors de l'oubli ou de la perte de sa pièce d'identité par une personne, les agents consultent une copie de celle-ci via l'espace partagé ou via un partage par la personne. Un agent du CCAS d'Angers résume cet usage :

« Dans le cadre de la domiciliation, une personne a perdu sa carte d'identité mais a ouvert un CFN, nous pouvons donc lui délivrer tout de même son courrier car cette personne avait scanné sa carte d'identité ».

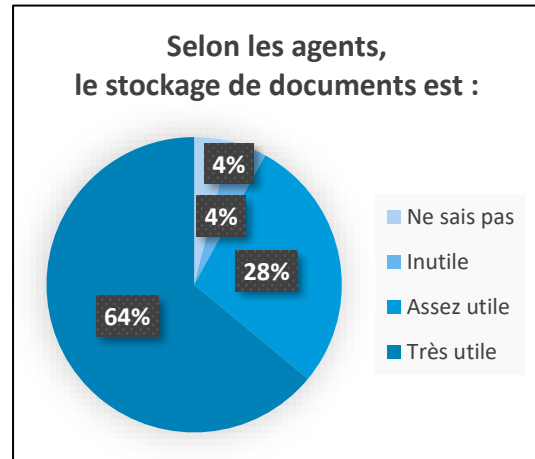
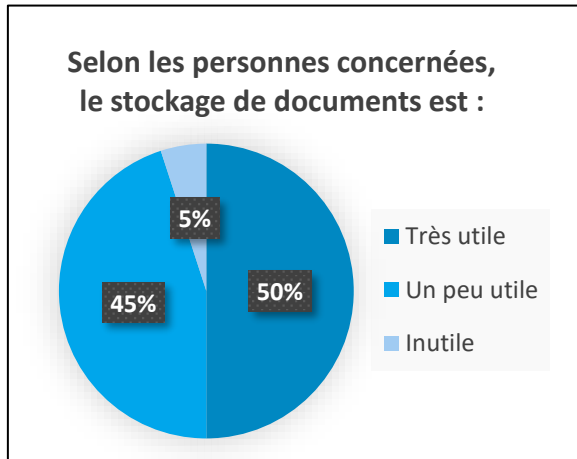
- **L'accompagnement dans le cadre de démarches administratives.** Les agents expliquent que le coffre-fort numérique « permet l'échange plus simple des documents entre les référents et les personnes » et d'avoir « accès aux documents des personnes pour constituer des demandes d'aides, de logement, des dossiers administratifs en tout genre ». Le coffre-fort numérique est utilisé pour accéder « aux documents administratifs en vue d'instruire une aide facultative » et pour « gagner du temps dans la constitution de dossiers ». Largement mentionné par les agents, cet usage demeure pourtant restreint.

« Le but pour nous, c'est bien de stocker et de pouvoir faciliter les démarches ensuite mais, pour l'instant, j'ai utilisé le coffre-fort numérique une seule fois pour une demande d'aide, avec une personne qui a partagé un document via son coffre-fort numérique ».

- **L'accompagnement au numérique.** Cet usage, non envisagé au départ de l'expérimentation, a été cité par plusieurs agents et chef(fe)s de projet : le coffre-fort numérique est alors un prétexte pour accompagner les personnes à l'utilisation du numérique.

➤ **Un outil à l'utilité réelle mais qui varie selon les usages et les publics envisagés**

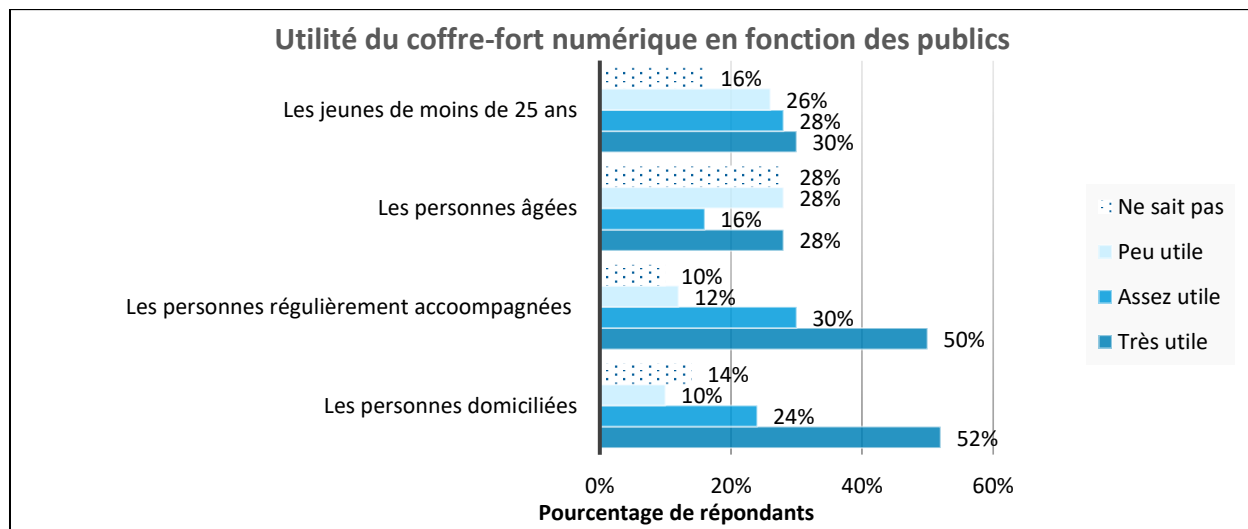
Le bilan de l'expérimentation laisse apparaître **un fort consensus sur l'utilité de la conservation des documents**, aussi bien de la part des personnes concernées que des agents des CCAS. **La grande majorité des personnes concernées indique que le stockage de documents est « utile »** : une personne sur deux pense même que cela est « très utile ». Du côté des CCAS, plus de 6 agents sur 10 considèrent que le stockage de documents est « très utile ». **L'utilité vient essentiellement de la possibilité de retrouver des documents en cas de vol ou de perte** : « *Au moins les documents sont en sécurité* », « *Au cas où je perds mes documents* » ou « *Pour avoir une copie de nos pièces en cas de perte* » sont parmi les justifications les plus répandues à l'utilité perçue du coffre-fort numérique.



L'utilité du coffre-fort numérique en termes de partage de documents est moins affirmée que pour le stockage : ainsi, environ 7 personnes sur 10 trouvent que le partage de documents est « utile », sachant que c'est le cas de plus de 8 agents sur 10.

Par ailleurs, le coffre-fort numérique est perçu comme « très utile » par près d'1 agent sur 2 pour **améliorer l'accès aux droits ou pour faciliter l'accompagnement social**. 4 agents sur 10 considèrent également que le coffre-fort numérique est très utile pour faciliter l'accompagnement au numérique.

L'utilité du coffre-fort numérique varie également en fonction des publics. Ainsi, 1 agent sur 2 pense que le coffre-fort numérique est « très utile » pour les personnes domiciliées et les personnes régulièrement accompagnées. L'utilité semble moins marquée pour les personnes âgées et les jeunes de 18 à 25 ans.



Au-delà de ces grandes catégories de publics cibles, **l'utilité du coffre-fort numérique pour une personne dépend aussi d'autres paramètres, comme la « relation à l'administratif » ou la facilité d'usage du numérique.**

Ainsi, au lieu de parler des personnes en situation d'errance, **les verbatims d'agents font ressortir une utilité pour les personnes qui risquent d'égarer, de perdre ou de se faire voler leurs documents administratifs** – peu importe que ces personnes soient des personnes en situation d'errance ou des jeunes ayant des difficultés pour conserver leurs papiers. Le coffre-fort numérique est utile parce qu'une utilisation concrète peut être envisagée : « *En cas de pertes des documents* », « *Pour alléger les sans domiciles qui se déplacent avec tous leurs documents* ». Cela encourage alors le passage à l'ouverture et à l'usage. **C'est la même situation pour les personnes qui ont de nombreuses démarches administratives à réaliser**, nécessitant de nombreux justificatifs ou des pièces datant de plusieurs années : le coffre-fort numérique est alors un outil utilisé et utile pour aider les personnes à classer leurs documents, à connaître les durées de conservation légales et nécessaires, etc.

A l'inverse, les verbatims d'agents ont fait ressortir **des situations pour lesquelles l'utilité du coffre-fort numérique reste encore à prouver ou dépend de certaines conditions**. Par exemple, le coffre-fort numérique est utile pour la réalisation de démarches ponctuelles nécessitant des pièces justificatives récentes **à condition que le coffre-fort soit très actualisé**. De même, le coffre-fort numérique ne semble pas très utile pour quelqu'un qui est à l'aise avec les démarches administratives en ligne. C'est ce qu'explique un agent : « *Il y a vraiment un intérêt à tout avoir sur un seul endroit...même si cela risque d'être de moins en moins utile pour toutes les personnes qui vont maîtriser le numérique, et vont pouvoir aller retrouver seules ces éléments sur les applications de Pôle Emploi ou de la CAF.* »

Du côté des agents, l'utilité du coffre-fort numérique dans leur quotidien de travail est principalement liée à la possibilité de s'en servir pour :

- **Vérifier l'identité d'une personne** lorsque celle-ci ne peut pas la prouver (oubli, perte ou vol d'une pièce d'identité), ce qui permet à la personne d'accéder à sa prestation ou à son courrier, et à l'agent de pouvoir réaliser son travail dans un climat plus apaisé.
- **Partager un document avec une personne accompagnée**, ce qui peut représenter un gain de temps (l'agent n'a pas besoin d'attendre que la personne repasse avec la pièce justificative manquante), de fluidité et de sécurité (cela évite l'utilisation de mails).
- **Partager un document avec un partenaire associatif ou institutionnel**. L'utilité du coffre-fort numérique est fortement présagée concernant cet usage mais n'a pas pu être testée en raison de la nécessaire implication des partenaires eux-mêmes. Or les attentes des CCAS sont importantes : **la possibilité que le coffre-fort numérique facilite les relations entre les CCAS et leurs partenaires institutionnels est souvent un des principaux motifs de leur engagement dans cette expérimentation.**

A noter : l'expérimentation se concentrait sur l'utilité du coffre-fort numérique pour les personnes en situation de précarité et les agents des CCAS, mais les participant(e)s de l'expérimentation ont tous insisté sur **l'universalité de l'utilité du coffre-fort numérique**. Le coffre-fort numérique est utile pour stocker de manière sécurisée ses documents et cette utilité s'applique évidemment à toute la population.

➤ Une utilité amoindrie par des facteurs extérieurs à l'outil

Alors même que les chef(fe)s de projet, les agents et les personnes accompagnées considèrent le coffre-fort numérique comme utile, les usages demeurent restreints. Au-delà des aspects liés à l'outil lui-même ou à la façon dont le coffre-fort numérique est appréhendé au sein du CCAS (cf. infra), **certains facteurs peuvent expliquer cet écart entre l'utilité et les situations réelles d'usage.**

- **Un décalage entre l'utilité du coffre-fort numérique et le quotidien des personnes en situation de précarité.** D'une part, **l'utilité est liée à la possibilité de se projeter dans l'avenir** : le coffre-fort numérique pourra être utile le jour où la carte d'identité aura été perdue, où il faudra partager une copie d'un document avec le travailleur social pour réaliser une démarche, où il faudra récupérer toutes ses fiches de paie pour sa retraite, etc. Or, les personnes en situation de précarité ont souvent plus de difficultés à se projeter dans l'avenir et à anticiper les possibilités futures d'usages. D'autre part, les besoins des personnes en situation de précarité sont souvent immédiats (se loger, se nourrir, trouver un emploi...) et le coffre-fort numérique ne permet pas d'y répondre directement. C'est ce qu'explique un agent :

« Le coffre-fort peut les intéresser mais cela leur paraît lointain par rapport à leur quotidien. »

- **Un coût d'entrée dans l'outil** : pour que le coffre-fort numérique soit utile, il faut qu'il soit alimenté par des documents (administratifs et personnels) mais aussi qu'il soit actualisé. Cela représente donc un investissement non négligeable en termes de temps, à l'ouverture du coffre-fort numérique mais aussi de manière régulière.
- **L'utilité du coffre-fort numérique reste conditionnée à des évolutions contextuelles** dont les CCAS expérimentateurs restent tributaires.

CE QUI MAXIMISE L'UTILITE ET LES USAGES DU COFFRE-FORT NUMERIQUE :



Plus les occasions d'utiliser son coffre-fort numérique sont nombreuses sur un territoire (car la personne peut s'en servir auprès du CCAS, de la CAF, d'une association locale...), plus l'utilité de ce dernier augmente.



Plus le coffre-fort numérique est proposé tôt dans un parcours d'insertion et d'accès aux droits, plus la personne va pouvoir utiliser son coffre-fort numérique pour partager des pièces justificatives avec le travailleur social qui la suit, accroissant son utilité.



Plus les documents administratifs qui sont stockés sur le coffre-fort numérique ont une longue durée de validité (par exemple, comme une photocopie de carte nationale d'identité, de carte vitale ou de permis de conduire) ou peuvent être utilisés plusieurs années après leur émission (comme une fiche de paie qui servira lors de l'établissement des droits à la retraite), plus ils paraissent utiles à conserver.

RECOMMANDATIONS POUR AUGMENTER LES USAGES DU COFFRE-FORT NUMERIQUE



Améliorer les lieux d'accueil du public en donnant accès à des équipements informatiques au sein des institutions et associations dans lesquelles le coffre-fort numérique peut être utilisé :

- Permettre un accès libre à des équipements informatiques (ordinateur, Wifi, imprimante, scanner) « ouverts » afin de pouvoir réaliser les démarches administratives en ligne au sein des organismes de Sécurité sociale et principaux services publics (CAF, CPAM, Pôle Emploi, Préfectures, Impôts, etc.). Ces équipements doivent pouvoir être utilisés par toute personne afin de réaliser diverses démarches administratives, accéder à leur coffre-fort numérique ou imprimer une pièce justificative manquante, et non pas seulement accéder à une borne « fermée » spécifique aux activités du lieu, comme c'est le cas en général aujourd'hui.
- Inciter les associations et structures d'accompagnement des personnes en situation de précarité (dont les collectivités territoriales et leurs CCAS/CIAS) à proposer également des accès libres à des équipements informatiques à leurs publics.



Promouvoir l'interopérabilité entre les coffres-forts numériques et les espaces personnels dématérialisés des organismes de Sécurité sociale :

- Réfléchir avec les organismes de Sécurité sociale comme les administrations publiques à permettre de partager une pièce depuis un coffre-fort numérique pour compléter une demande administrative en ligne ou apporter une pièce complémentaire à un dossier dématérialisé.
- Permettre l'accès et la récupération automatique de pièces justificatives, via les coffres-forts numériques, depuis les espaces personnalisés des organismes de Sécurité sociale et des administrations publiques.
- Encourager les coffres-forts numériques à proposer l'utilisation de FranceConnect pour s'identifier, permettant ainsi une ouverture simplifiée pour les personnes en situation de précarité ne souhaitant pas recréer un compte mais utiliser leurs codes déjà existants (Ameli.fr, impots.gouv.fr, Loggin LaPoste, Mobile Connect et moi).

Un outil perfectible pour mieux correspondre aux besoins des personnes en situation de précarité

➤ Deux grands types de coffres-forts numériques

Les 5 modèles de coffres-forts numériques participant à l'expérimentation disposaient de fonctionnalités techniques très variées, depuis l'ouverture du coffre-fort à la façon de partager des documents ou de récupérer son mot de passe en cas de perte. Néanmoins, malgré ces nombreuses différences, l'expérimentation a permis de distinguer deux « modèles » de coffres-forts numériques :

- **Les coffres-forts numériques dits « généralistes »** : pouvant généralement être ouverts sans la présence du CCAS, ils sont composés d'un unique espace personnel et c'est la personne qui possède le coffre-fort numérique qui peut décider de partager une ou plusieurs pièces avec un(e) proche, un/e travailleur/se social(e), etc. Le coffre-fort numérique est alors entièrement perçu comme un outil propre à la personne accompagnée.
- **Les coffres-forts numériques dits « spécialisés »** : ouverts via le CCAS, ils disposent d'un espace personnel et d'un espace public qui peut être partagé avec le CCAS – le CCAS peut alors y déposer, consulter ou récupérer des documents. Le coffre-fort numérique est davantage vu comme un potentiel dossier social numérique partagé entre la personne et le CCAS (voire d'autres partenaires associatifs et institutionnels).

Principaux usages	Coffre-fort numérique généraliste	Coffre-fort numérique spécialisé
	<i>Outil personnel</i>	<i>Outil pensé comme un dossier social numérique partagé entre la personne et l'administration</i>
Conservation de ses documents	Sur l'espace personnel du CFN : un seul accès est possible, par les identifiants de la personne.	Sur l'espace personnel : idem. Sur l'espace partagé : les personnes autorisées peuvent déposer / consulter / récupérer à tout moment, à travers des identifiants qui ne sont pas ceux de la personne.
Partage de documents de l'administration à la personne	Impossible. Possibilité de récupération automatique des pièces d'administrations partenaires sur certains coffres-forts.	Via l'espace partagé : les personnes autorisées peuvent y déposer des documents à tout moment (et possibilité de traçage des pièces déposées par l'administration).
Partage de documents de la personne à l'administration	La personne décide des pièces qu'elle veut envoyer, du moment où elle souhaite l'envoyer, de la durée d'accès et du destinataire.	Via l'espace partagé : les personnes autorisées peuvent y partager des documents à tout moment.

Ces deux modèles de coffres-forts numériques ne s'opposent pas, en ce qu'ils répondent tous les deux à l'objectif premier des coffres-forts : la conservation des documents. Néanmoins, les modèles peuvent avoir des conséquences sur la façon dont le CCAS s'empare du coffre-fort numérique et l'envisage : plutôt un outil de la personne accompagnée ou plutôt un outil partagé ?

Le rôle du CCAS peut légèrement différer en fonction du modèle de coffre-fort numérique :

- ➔ **Pour un coffre-fort numérique généraliste**, le CCAS se place comme un relais d'information et d'accompagnement dans l'ouverture et l'utilisation du coffre-fort numérique : l'outil appartient bien à la personne, et celle-ci peut décider de partager des éléments avec le CCAS dans le cas de son accompagnement social et de ses démarches.
- ➔ **Pour un coffre-fort numérique spécialisé**, le CCAS est également un relais d'information et d'accompagnement à l'ouverture et l'utilisation, mais il peut aussi choisir d'utiliser ce coffre-fort numérique comme un outil d'intervention sociale. Le coffre-fort numérique appartient à la personne mais il peut être utilisé par le CCAS, parfois même sans la personne (à condition qu'elle ait donné son accord).

➤ Des freins dans le déploiement du coffre-fort numérique liés à la nature même de l'outil testé

Sans entrer encore dans le détail des fonctionnalités, les CCAS font part d'un certain nombre de freins à la proposition systématique d'un coffre-fort numérique à leurs usagers pour des raisons intrinsèques à l'outil.

- **Le coffre-fort numérique n'est pas un espace autonome.** Il n'est pas intégré à un autre outil, ce qui rend donc son appropriation et son utilisation dépendante de l'équipement de son utilisateur. La personne doit avoir accès ou disposer d'une connexion internet, d'un équipement pour accéder à son coffre-fort numérique, pour numériser les pièces et pour partager ses documents. Un agent résume cet état de fait *« le coffre-fort numérique est un outil plutôt intuitif et utile dès lors que la personne a stocké ses documents... mais cela suppose que la personne a les moyens de stocker les documents donc de les scanner, ce qui est rarement le cas »*.
- **Un outil numérique implique une acculturation au numérique préalable à une utilisation autonome et une maîtrise du français et de la lecture**, ce qui exclut, de fait, une partie du public ciblé par l'expérimentation. Par exemple, près d'un tiers du public accueilli par le CCAS d'Amiens est en situation d'illettrisme. Or, l'utilisation autonome d'un coffre-fort numérique implique de savoir lire, comprendre et classer les documents placés dans l'outil et ne peut être pensée que pour des personnes qui maîtrisent la langue française à l'écrit (maîtrise du français et maîtrise de la lecture).
- **Le coffre-fort n'est pas un outil labellisé, institutionnel ou qui émane du CCAS.** Tester des offres privées et commerciales a plusieurs conséquences. Les solutions privées ne facilitent pas la mise en confiance des personnes et de leurs accompagnants. Cela pose la question des garanties apportées en termes de confidentialité des données ou encore de stockage des données en France (l'une des premières questions posées par les CCAS et leurs usagers). S'agissant de solutions commerciales, le langage employé peut également être contre-productif ou inciter à la consommation (envoi de spams par exemple). Enfin, les agents ne sont pas habitués à proposer un outil privé à leurs publics : un agent déclare ainsi : *« on nous demande de proposer un produit, mais c'est pas facile pour nous... »*.
- **Les coffres-forts numériques ne sont pas nécessairement des outils gratuits.** Si le temps de l'expérimentation, l'ouverture et l'utilisation du CFN a été proposée gratuitement, un certain nombre de outils testés sont en fait des offres payantes : soit pour le CCAS, pour lequel cela demandera donc un arbitrage budgétaire, soit pour la personne (certaines offres sont payantes dès l'ouverture, d'autres en fonction de la capacité de stockage ou des fonctionnalités proposées – avec des offres premiums).

- Des fonctionnalités variées, mais un socle constitutif et incontournable du coffre-fort numérique

Les principales fonctionnalités communes aux différentes offres

La création et l'ouverture du coffre-fort numérique.

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 **la majorité des offres ne sont accessibles que par le biais du CCAS (ou d'une structure d'accompagnement social)**. Par ailleurs, au moins un coffre-fort numérique peut être ouvert par le biais d'un utilisateur déjà inscrit, mais sans nécessité que le CCAS intervienne dans le processus. Enfin, 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.

L'accessibilité.

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.

Le dépôt de pièces et leur gestion.

L'ensemble des solutions testées permet de conserver des pièces numérisées par l'import de documents enregistrés (peu importe le moyen) mais certaines permettent même d'importer directement un document via une photo prise par smartphone. Certains modèles permettent également de récupérer automatiquement des pièces provenant de services partenaires (CAF, EDF, Pôle Emploi, Orange...). De plus, certains modèles spécialisés rendent possible d'authentifier les pièces déposées en indiquant la date et le nom de la personne qui a déposé le document. Enfin, l'ergonomie, l'affichage et les modalités de tri et de classement des pièces dépendent de chaque interface.

Les possibilités de partage.

Toutes les offres permettent le partage de documents stockés sur le coffre-fort numérique, mais les modalités de ce partage peuvent fortement différer. Certains coffres-forts numériques comportent ainsi un espace partagé avec une ou plusieurs personnes de confiance (proche, pair, agent du CCAS), qui peuvent y déposer ou récupérer un document. D'autres n'ont qu'un espace personnel, mais permettent le partage de documents à des personnes précises. Certaines offres permettent de déterminer une période précise de partage (3h, 5 jours, 1 mois) tandis que d'autres proposent un partage permanent jusqu'à ce que l'utilisateur décide d'ôter l'accès.

La perte de 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).

Focus sur les fonctionnalités qui paraissent incontournables

Pour que les offres de coffres-forts numériques soient le plus adaptées aux personnes en situation de précarité et aux personnes qui les accompagnent, il nous semble que les fonctionnalités suivantes sont incontournables :

- **Une accessibilité qui soit la plus simplifiée possible** : modalités d'ouverture de compte qui soient faciles (par exemple, sans besoin d'avoir une adresse email), navigation adaptée aux différents supports (ordinateur, tablette, smartphone), écriture adaptée au « Facile à lire, facile à comprendre » ;
- **Des possibilités variées de dépôt de documents** : plus il existe de modalités de dépôt de pièces, mieux on peut s'assurer de la complétude des documents du coffre-fort numérique. La possibilité de récupérer automatiquement les pièces semble une piste très intéressante puisqu'elle permet de s'assurer de l'actualisation du coffre-fort numérique et peut permettre de simplifier la gestion des documents pour la personne. La possibilité d'importer des documents par le biais de l'appareil photo d'un téléphone portable est également un véritable plus.
- **La sécurité des coffres-forts numériques** : il est nécessaire que les offres puissent répondre à un socle minimal en matière de sécurité.
- **La garantie de pouvoir conserver ses documents sur un temps très long** : au vu de la durée de vie de certaines pièces (CNI, Livret de famille...), il est nécessaire que les offres s'engagent sur une durée de vie longue des pièces qui y sont déposées.

D'autres fonctionnalités paraissent importantes mais pas forcément incontournables (certification ou authentification des pièces, facilité de récupération en cas de perte de mot de passe, facilités de partage) **et seront davantage précisées dans le futur guide pratique.**

➔ *Plus d'informations sur les fonctionnalités, leurs atouts, leur utilité et les points de vigilance à avoir sont disponibles en annexes de ce bilan.*

RECOMMANDATIONS



Mettre en place un label « Coffre-fort numérique solidaire » :

- Etudier la faisabilité de la mise en place d'un label adapté à l'utilisation des coffres-forts numériques dans l'accompagnement et l'autonomisation des personnes en situation de précarité, en complément du label existant géré par la CNIL.
- Le label « Coffre-fort numérique solidaire » permettrait de mettre en avant des offres adaptées :
 - En matière d'accessibilité : modalités d'ouverture de compte faciles, navigation adaptée à différents supports, écriture en « Facile à lire, facile à écrire », traduction en plusieurs langues, etc.
 - En matière de dépôt de documents : récupération automatique de pièces, import possible par l'appareil photo d'un téléphone portable, certification éventuelle des pièces, etc.
 - En matière de sécurité et de stockage,
 - En matière de durée de conservation, etc.

Des modalités d'appropriation et d'accompagnement qui doivent être adaptées aux personnes en situation de précarité et aux agents des CCAS

- L'appropriation du coffre-fort numérique par les CCAS et les agents, une nécessité pour accompagner au mieux les publics

L'usage du coffre-fort numérique conforte le rôle du CCAS

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 cela, ils semblent parfaitement à leur place en proposant l'ouverture de coffres-forts numériques à tout ou à une partie de leurs publics.

C'est ce que confirment les agents des CCAS. A la question « *Selon vous, en quoi le CCAS est-il bien placé pour proposer ce type de services à son public ?* », les répondants insistent sur **le rôle de premier accueil du CCAS au plus près des personnes en situation de précarité**, indiquant que « *Le CCAS rencontre des personnes sans domicile fixe ou instables qui ont souvent besoin de copies de leurs documents.* », que « *Les CCAS sont au plus près de la population en difficulté au travers des aides qu'ils délivrent, et rencontrent un grand nombre de personnes en difficultés.* » et sont « *le premier accès dans le cadre de leurs démarches.* ».

C'est également ce que les chef(fe)s de projet ont indiqué lors des groupes de travail : **une partie du public accompagné par le CCAS n'aura jamais une utilisation autonome du coffre-fort numérique**, et c'est aussi là qu'est la valeur ajoutée du CCAS. Par ailleurs, les chef(fe)s de projet ont plusieurs fois fait le lien entre les missions de premier accueil social, remplies par les CCAS, et le coffre-fort numérique : pour eux, le coffre-fort numérique est un prolongement de ce rôle d'accompagnement vers l'accès aux droits.

Un projet qui nécessite une réelle implication des agents concernés

Chaque CCAS a choisi son mode d'organisation : si une majorité des chef(fe)s de projet ont choisi d'impliquer tous les agents des services concernés, d'autres ont laissé leurs agents libres de participer ou non, sur une base de volontariat.

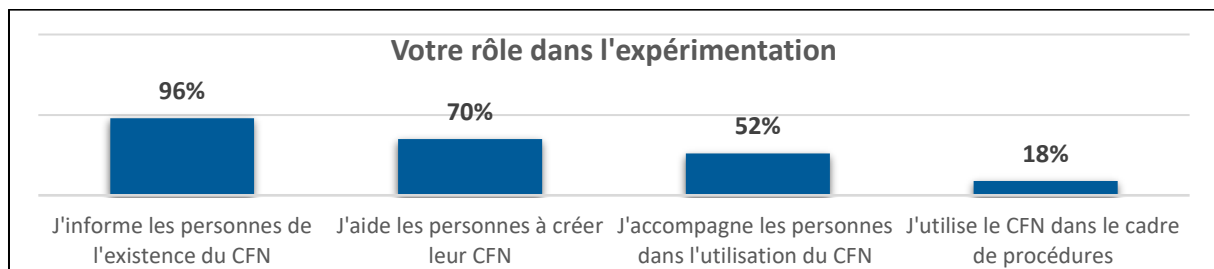
Presque tous les CCAS ont impliqué des travailleurs sociaux dans l'expérimentation, montrant que le coffre-fort numérique a été perçu comme un outil dans l'accès aux droits et dans l'accompagnement social. Par ailleurs, les seuls CCAS ne l'ayant pas fait sont des CCAS sans travailleurs sociaux. **Les travailleurs sociaux ont souvent réalisé un accompagnement de long-terme** : depuis la proposition d'ouverture à la création, en passant par l'aide à l'utilisation.

Plus des 2/3 des CCAS ont également impliqué des agents d'accueil, dont le rôle fut souvent essentiel : elles/ils étaient en première ligne, et étaient souvent les premières personnes à évoquer l'existence du coffre-fort numérique aux publics des CCAS. Ainsi, les agents d'accueil ont plus souvent informé et aidé à l'ouverture qu'aidé à l'utilisation.

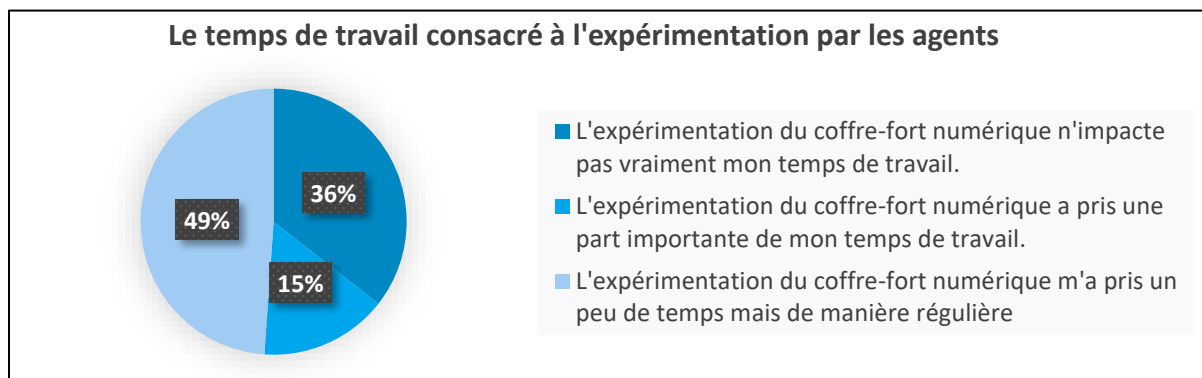
Certains CCAS ont aussi proposé à des services civiques de participer à l'expérimentation : en général, les jeunes en service civique aident les personnes à ouvrir et à utiliser leur coffre-fort numérique, et viennent donc en renfort après que l'ouverture du coffre-fort numérique a été proposé par un agent d'accueil ou un agent assurant le suivi de la personne concernée.

Il est à noter que **tous les agents des CCAS n'ont pas nécessairement ouvert de coffres-forts numériques** : parfois, ils étaient obligés par le modèle de coffre-fort numérique, ou souhaitaient eux-mêmes en ouvrir pour mieux le comprendre et le présenter aux personnes accompagnées.

L'implication des agents était également très variable. Presque tous étaient impliqués dans la proposition d'ouverture de coffres-forts numériques, et une majorité aidait également les personnes à créer leur coffre-fort numérique, mais seulement 2 agents sur 10 ont utilisé le coffre-fort numérique dans le cadre de procédures de demandes d'aides facultatives ou d'accès aux droits.



La majorité des agents concernés par l'expérimentation indique consacrer un temps régulier à l'expérimentation. Plusieurs chef(f)es de projet insistent ainsi sur « l'énergie déployée » par les équipes et le temps consacré sur ce projet à la fois pour la phase de formation/sensibilisation, mais également pour l'intégration pratique de l'information et l'accompagnement à l'ouverture du public. 15% des répondants estiment que l'expérimentation a ainsi pris une part importante de leur temps de travail – sachant qu'il est intéressant de noter que ces répondants sont tous des agents d'accueil.



La sensibilisation et la formation des agents, un temps indispensable

Une grande majorité des agents impliqués dans l'expérimentation a bénéficié d'une sensibilisation ou d'une formation au coffre-fort numérique. Ainsi, plus de 200 agents ont été formés ou sensibilisés.

Ces formations ou sensibilisations ont lieu **sous des formats variés** : près de 3 agents sur 4 ont eu une démonstration du coffre-fort numérique et plus de 40% des agents ont été formés à accompagner l'utilisation du coffre-fort numérique. Plus de 8 fois sur 10, **les offreurs de coffres-forts numériques ont participé à ces temps de sensibilisation**, en réalisant une démonstration de leur outil ou en répondant aux questionnements des agents. Les agents ont également été formés par leurs pairs ou leurs supérieurs hiérarchiques.

La grande majorité des agents (plus de 65%) ont trouvé cette sensibilisation ou formation utile ou très utile, expliquant que « Cela nous a permis d'avoir les bases », de « s'approprier l'outil », « d'être plus à l'aise dans son utilisation et pour mieux informer les potentiels usagers », « d'accéder à une première pratique ». Enfin, **6 répondants sur 10 ont trouvé leur formation suffisante**, et seulement 8% indiquent ne pas avoir suivi de formation car cela ne leur semblait pas nécessaire.

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

- Les modalités d'accompagnement des publics au coffre-fort numérique ont été variées mais souvent nécessaires à l'appropriation de l'outil par les publics

Le public cible du dispositif : au-delà des usagers davantage ciblés, un intérêt général pour toute personne ayant des difficultés à gérer ses documents administratifs.

Au départ de l'expérimentation, **la moitié des CCAS participants souhaitent se concentrer sur un seul public en particulier**, et un quart mentionnait 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.

Pour autant, **les publics ciblés ont évolué au cours de l'expérimentation**. Concrètement, au lieu de cibler « les personnes dans une démarche d'accompagnement » ou « les personnes domiciliées et/ou en errance », **les CCAS se sont concentrés sur des publics plus variés mais mieux définis**, comme les personnes hébergées dans des structures gérées par le CCAS, les personnes fréquentant l'épicerie sociale, les personnes accompagnées dans le cadre du RSA, etc. A cet effet, **les CCAS ont pointé l'existence de relations de confiance et régulières dans les facteurs de réussite**.

A l'issue de l'expérimentation, on constate que très peu de CCAS sont restés sur un public cible restreint et que **la majorité ont ainsi commencé à proposer plus largement l'outil à l'ensemble du public potentiellement accueilli au sein du CCAS**. Paradoxalement, cet **élargissement du public cible n'est pas conjugué avec une volonté de toucher plus de personnes** : l'objectif est bien de cibler les personnes pour qui le coffre-fort numérique pourrait être un outil pertinent.

Les cadres variés dans lesquels les coffres-forts numériques sont proposés au public

Le coffre-fort numérique a été proposé au sein de cadres très variés, bien que **l'outil ait surtout été présenté dans le cadre de l'accueil du CCAS**. Lorsque le CCAS gère une épicerie sociale et/ou des structures d'hébergement et logement, le coffre-fort numérique y a souvent été proposé.

Si on constate plusieurs portes d'entrée au sein du CCAS pour ouvrir un coffre-fort numérique, **l'ouverture de l'outil n'est par contre que rarement proposée de manière systématique à l'ensemble du public ciblé**. Ainsi, seul le CCAS de Saint-Louis a choisi de le proposer systématiquement à toute personne accueillie pour ses démarches d'accès aux droits ou d'aides facultatives (avec le souhait de l'étendre à toute personne fréquentant le CCAS, que ce soit pour de l'aide à domicile ou de l'accompagnement social). Comme le confirme un agent de ce CCAS : *« Chaque usager qui franchit le seuil du CCAS se voit proposer l'ouverture d'un CFN »*. Deux autres CCAS souhaitent dorénavant le proposer systématiquement aux personnes accueillies lors de leur premier entretien de domiciliation.

Dans les autres CCAS, le coffre-fort numérique est proposé au cas par cas aux personnes qui pourraient y trouver un intérêt. Aucun critère de ciblage du public n'a été formalisé pour identifier comment et à qui proposer le CFN : **la proposition est faite au cas par cas, en fonction des besoins et des capacités de la personne accueillie et/ou accompagnée, avec une attention particulière sur les personnes ayant des difficultés à gérer ou à conserver leurs papiers**.

Ainsi à la question « *Si le coffre-fort n'est pas proposé systématiquement, selon quels critères décidez-vous de le proposer à votre public* », les réponses des agents mettent en avant surtout leur appréciation de la situation de la personne sans proposer de critères restreints. Néanmoins, **deux caractéristiques sont souvent mises en avant par les agents mais ne sont pas forcément cumulatives** :

- Le fait que **la personne soit encline à perdre ses documents** : « *personnes ayant tendance à perdre leurs papiers* », « *personnes rencontrant des problèmes dans la gestion des documents administratifs* » ;
- Le fait que **la personne puisse être autonome dans son usage du coffre-fort numérique** (qu'elle maîtrise l'outil numérique et dispose d'un équipement suffisant) : « *Si la personne dispose d'une adresse mail et semble intéressée* », « *l'intérêt des personnes au numérique et l'accès qu'ils ont* » « *en fonction de leur capacité à maîtriser l'outil informatique* », « *en fonction de l'autonomie des personnes dans leurs démarches et face au numérique* ».

Comme le résume un agent, lorsque le coffre-fort n'est pas proposé systématiquement à une catégorie de personnes accompagnées, il est par contre proposé à : « *toute personne maîtrisant l'outil informatique, la langue française et "perdant" régulièrement ses papiers* ». **La proposition du coffre-fort numérique est donc liée à l'évaluation par l'agent** de la capacité de la personne rencontrée à utiliser de manière autonome un tel outil et de son intérêt éventuel à l'utiliser.

Les modalités d'ouverture : plus l'accompagnement à l'ouverture est important, plus le public semble réceptif.

Différents degrés d'accompagnement à l'outil ont été mis en œuvre par les CCAS participant à l'expérimentation et parfois au sein d'un même CCAS selon les services concernés.

- **Une simple information sur l'existence de l'outil sans accompagnement à l'ouverture.** Plusieurs CCAS ont choisi cette modalité, notamment lorsque le modèle de coffre-fort numérique pouvait être ouvert sans le CCAS : une information généraliste était alors réalisée, souvent par le biais d'affichages et de plaquettes d'information, ou oralement à l'accueil du CCAS. Ce type d'actions de sensibilisation impacte moins le temps de travail des agents mais rend plus difficile le suivi du nombre de CFN ouverts et la mesure de l'impact de l'outil, comme le regrette le chef de projet du CCAS de Laxou qui estime qu'il y a eu « *sans doute quelques créations de coffres-forts numériques* » mais s'interroge : « *comment savoir combien de coffres ont été ouverts et surtout s'ils sont effectivement utilisés par les personnes* » ?
- Au-delà de l'information sur l'existence du coffre-fort numérique, **la majorité des CCAS ont également proposé une aide à l'ouverture, individuelle ou collective.** Dans certains cas, les agents proposent l'ouverture d'un coffre-fort dans le cadre d'un rendez-vous dédié à un autre sujet (entretien obligatoire lié à la domiciliation, demande d'octroi d'aide facultative, etc.) et prennent alors du temps sur ce rendez-vous pour montrer à la personne comment créer et utiliser son coffre-fort numérique. Dans d'autres cas, si la personne se montre intéressée par l'outil, un rendez-vous (individuel ou collectif) lui est alors proposé spécifiquement pour ouvrir un coffre-fort numérique : l'inconvénient est alors le risque de perdre du « flux » puisque les personnes intéressées ne vont pas toutes prendre le temps de revenir au CCAS. Pour un certain nombre de CCAS, l'aide à la création d'un coffre-fort numérique était déléguée à des jeunes en service civique, en flux tendu ou dans le cadre de rendez-vous, mais cela pouvait également être fait par un binôme – comme au CCAS de Val de Briey, où la création du coffre-fort numérique était proposée aux usagers de l'épicerie sociale, avec un double accompagnement par la travailleuse sociale de l'épicerie sociale et l'animateur du Lab numérique.
- Enfin, au CCAS de Nice, **l'ouverture d'un coffre-fort numérique pouvait également se réaliser grâce à l'aide d'un pair**, notamment au sein des structures d'hébergement gérées par le CCAS.

La proposition du coffre-fort numérique : un moment essentiel pour l'appropriation de l'outil

La façon de proposer la création d'un coffre-fort numérique est particulièrement importante. En effet, plusieurs chef(fe)s de projet et agents ont évoqué la complexité de proposer un tel outil à un public qui se rend en général au CCAS pour une démarche précise ou dans le but d'obtenir une aide face à une situation d'urgence. Ainsi, les agents ont souvent eu **des difficultés pour présenter l'intérêt du coffre-fort numérique** aux personnes rencontrées ainsi que **pour intégrer la proposition d'ouverture du coffre-fort numérique à leurs pratiques professionnelles.**

Les agents ont parfois travaillé en équipe sur un « argumentaire » lors de la présentation de l'outil aux publics, afin de rendre plus facile cette première étape. Cet argumentaire repose surtout sur l'intérêt de stocker des documents pour ne plus les perdre : *« je mets en avant la sécurité des documents, car ça peut arriver à tout le monde de perdre un diplôme, un permis... ou que la maison brûle »* ou pour faciliter leurs démarches avec le CCAS : *« s'ils viennent et qu'ils ont fait 300 km et qu'ils ont oublié leur CNI, le fait qu'ils aient un CFN leur permettra de consulter le courrier reçu via la domiciliation... »*. Au sein du CCAS de Nancy, *« 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 »*.

Les chef(fe)s de projet ont également insisté sur **le besoin des agents d'avoir accès à des supports de présentation et de médiation du coffre-fort numérique sur lesquels s'appuyer lors de l'explication aux personnes**, qu'il s'agisse de flyers, de petits guides pratiques, de foires aux questions ou d'affiches. Les chefs de projet du CCAS d'Angers ont ainsi expliqué 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 »*, et au CCAS de Saint-Louis, *« les agents ont écrit un argumentaire à destination du public pour être plus à l'aise quand ils présentent le coffre-fort numérique »*.

Enfin, plusieurs agents ont rappelé **l'intérêt de présenter l'outil à la personne de manière concrète**, en montrant à quoi ressemblera l'interface sur un ordinateur ou sur un téléphone, en scannant et en déposant une première pièce sur le coffre-fort numérique, etc.

L'accompagnement à l'utilisation : une nécessité pour une meilleure appropriation par les publics

Au départ de l'expérimentation, peu de CCAS ont intégré l'accompagnement à l'utilisation et à l'appropriation du coffre-fort numérique dans leur réflexion. Ainsi, à part le CCAS de Briey qui avait prévu un partenariat avec l'Espace Public Numérique pour faire le suivi du coffre-fort numérique, les CCAS avaient rarement mis en place des « services après-vente » formalisés de l'outil : dans les rares cas où les personnes ont eu des problèmes ou des questions, elles se sont adressées à leur référent social ou à l'accueil du CCAS.

Ce manque de réflexion sur l'accompagnement à l'usage du coffre-fort numérique semble s'expliquer par le fait que **l'appropriation de l'outil n'a pas été considérée comme une priorité dans les débuts de l'expérimentation** : le focus était alors davantage sur l'appropriation par les agents et sur le fait de réussir à ouvrir des coffres-forts numériques.

Néanmoins, avec le recul et face à l'usage restreint des coffres-forts ouverts par les personnes, **plusieurs agents et chef(fe)s de projet insistent désormais sur l'importance d'accompagner l'utilisation du coffre-fort numérique**, pointant sinon le risque d'une perte de sens pour les agents qui accompagnent à l'ouverture. Dans un entretien, un agent du CCAS d'Angers insiste ainsi : *« Il faut que nous mettions en place des informations collectives sur le coffre-fort ! il faut que nous puissions les accompagner non seulement dans l'ouverture, mais les accompagner aussi dans l'utilisation du coffre-fort pour viser l'autonomie »*.

Au-delà de la mise en place d'**ateliers collectifs sur l'utilisation des coffres-forts numériques** (à destination de personnes en ayant déjà ouvert un), certains CCAS ont travaillé à **la refonte de leurs procédures internes** pour mieux intégrer l'utilisation du coffre-fort numérique à leur quotidien de travail (comme le CCAS de Saint-Louis qui a revu les fiches de poste des agents concernés), **ont noué des partenariats extérieurs** (comme le CCAS de Briey avec son Lab Numérique) ou réfléchissent à améliorer la formation de leurs agents pour qu'elles/ils puissent mieux accompagner les personnes concernées (comme le CCAS d'Angers).

Or, la mise en place d'ateliers collectifs, la création de lieux d'accompagnement au numérique, le financement de matériel informatique au sein du CCAS et accessible au public...représentent des coûts et des investissements réels pour les CCAS, qui sont malheureusement **confrontés au manque de moyens humains et financiers consacrés à l'accompagnement à l'usage du numérique**.

En conclusion, l'évaluation semble montrer une corrélation entre les modalités d'appropriation par les agents et les modalités d'accompagnement des publics, et le nombre de coffres-forts numériques ouverts et utilisés lors de l'expérimentation. Ainsi, le coffre-fort numérique semble être un outil dont l'accompagnement à l'utilisation doit être pensée en amont pour qu'il soit le plus utilisé possible, aussi bien par les agents que par les personnes concernées.

CE QUI MAXIMISE L'ACCOMPAGNEMENT ET L'APPROPRIATION DU COFFRE-FORT NUMÉRIQUE :



Concernant l'engagement des agents, **les deux organisations qui sont apparues comme les plus efficaces** durant l'expérimentation sont soit **un total volontariat** (seuls les agents volontaires et motivés se lancent, faisant progressivement « tâche d'huile »), soit **une réelle intégration des agents dans les processus** (potentiellement officialisée dans leurs fiches de poste).



La sensibilisation ou formation des agents est cruciale : idéalement, elle doit être concrète et permettre un véritable test du modèle de coffre-fort numérique afin que les agents pratiquent son ouverture et son utilisation. Elle doit également rappeler les enjeux liés au numérique dans l'action sociale et l'utilité du coffre-fort numérique pour les publics ciblés. La sensibilisation peut même aller jusqu'à montrer aux agents comment proposer l'ouverture d'un coffre-fort et accompagner son usage.



Plus la phase de proposition d'ouverture du coffre-fort numérique est travaillée avec les agents, par la mise en conditions, la création d'argumentaires, la diffusion de supports comme des flyers..., **plus elle sera efficace**.



Au-delà de la proposition d'ouverture, il est aussi **utile de s'interroger sur l'accompagnement à la création du coffre-fort numérique**, en fonction des moyens et possibilités du CCAS : par exemple, est-ce la même personne qui propose un CFN et qui aide la personne à l'ouvrir ? Cela renforce la fluidité du coffre-fort numérique.



L'accompagnement à l'usage du coffre-fort numérique est un enjeu clef : **plus les moyens** (humains et financiers) **consacrés sont importants**, et **plus une réflexion globale sur l'organisation du CCAS est menée** (afin d'intégrer le coffre-fort numérique dans le quotidien professionnel, que ce soit pour la domiciliation, l'accès au RSA ou l'aide à domicile), **plus les usages du coffre-fort numérique devraient se développer**.



Associer les personnes concernées est une clef de succès : cela permet d'anticiper les freins et les difficultés, tout en amenant du sens au coffre-fort numérique et en adaptant les procédures et éventuels argumentaires.

RECOMMANDATIONS



Sécuriser le statut des personnes qui accompagnent celles qui sont en situation de précarité lors de l'ouverture et de l'utilisation du coffre-fort numérique : créer un mandat ou une procuration de « tiers de confiance numérique ».



Financer des formations sur l'accompagnement à l'usage du numérique des personnes en situation de précarité : outiller les agents et salarié-e-s des structures sociales.



Financer et soutenir les structures accompagnant les personnes en situation de précarité à l'usage du numérique : flécher des financements et/ou du soutien matériel vers des structures sociales n'appartenant pas au champ précis de la médiation numérique.

Le coffre-fort numérique, un outil d'actualité

- Numérique et personnes en situation de précarité : des accès et des usages encore difficiles

Une ère de transition entre le « tout papier » et le « tout numérique »

Les CCAS, leurs agents et les publics sont dans une ère de transition, où le papier continue de beaucoup circuler, où il est encore nécessaire d'imprimer des pièces justificatives pour compléter un dossier, mais où le numérique prend néanmoins une place significative puisque les pièces justificatives à ajouter se trouvent de plus en plus souvent dans des espaces dématérialisés. **Les personnes doivent ainsi être en capacité de gérer à la fois le papier et le numérique.** Les agents des CCAS se retrouvent ainsi en difficulté, devant aider les personnes à compléter leur dossier tout en les accompagnant dans la création de leur email ou la compréhension de leur espace personnel.

Il est donc encore difficile pour les CCAS de s'investir fortement dans le numérique, et ce d'autant plus que **les publics des CCAS semblent être parmi les publics les plus éloignés du numérique aujourd'hui**, que les CCAS et leurs partenaires ne sont pas toujours équipés pour répondre aux nouveaux besoins liés à la dématérialisation et que peu d'agents sont formés à la fois à l'accompagnement social et à la médiation numérique.

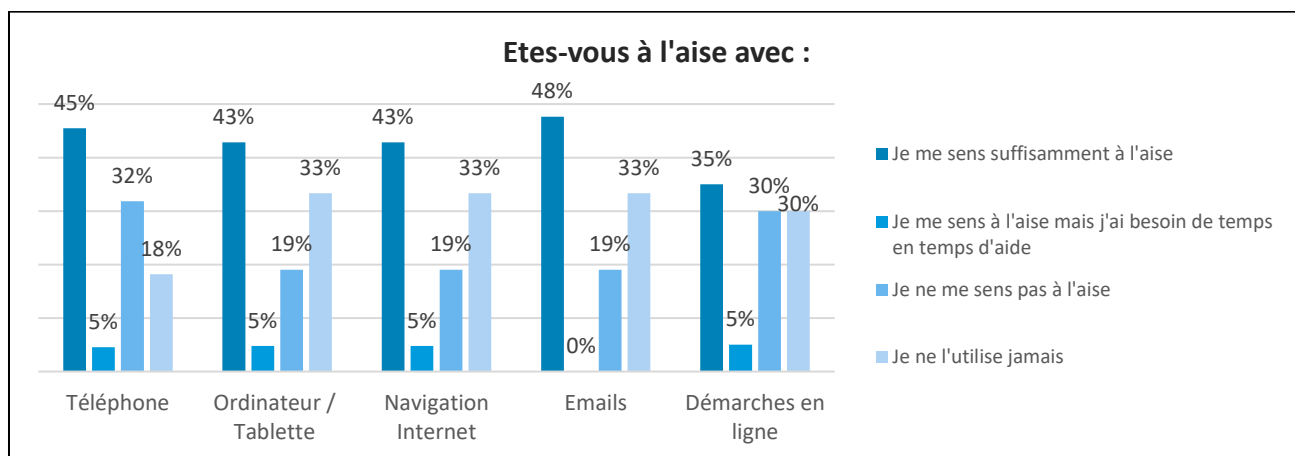
Les publics du CCAS sont encore éloignés du numérique

Même si 76% des Français se connectent quotidiennement à Internet et que 2 Français sur 3 ont effectué au moins une démarche administrative en ligne en 2016⁴ (67%), **d'importantes différences d'accès et d'usage au numérique subsistent.** Ainsi, près de 7 millions des Français ne se connectent jamais à Internet et environ un tiers des Français s'estiment peu ou pas compétents pour utiliser un ordinateur. Ainsi, **les niveaux de revenus et de diplômes demeurent clivants quant à l'équipement informatique des personnes.** Par exemple, 93% des personnes ayant des hauts revenus disposent d'au moins un ordinateur à domicile contre 69% des Français disposant de faibles revenus. De même, 64% des personnes ayant des bas revenus ont un smartphone contre 85% des hauts revenus et 73% de la population française. **Il existe également des inégalités concernant l'accès aux démarches administratives en ligne :** 90% des diplômés du supérieur et 90% des 25-39 ans ont recours à l'administration en ligne, mais seulement 59% des personnes à faibles revenus et 30% des personnes sans diplôme.

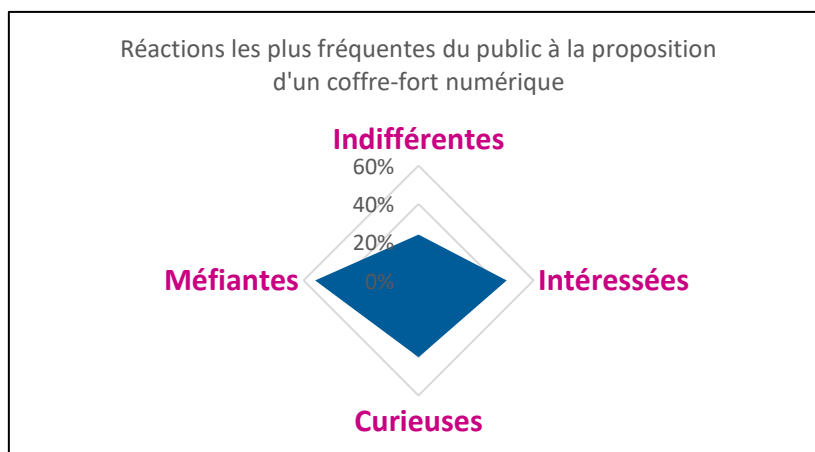
Ces données correspondent aux retours des CCAS ainsi que des personnes concernées ayant répondu au questionnaire diffusé dans le cadre de ce bilan. En effet, **le questionnaire montre que les publics du CCAS sont moyennement, voire peu, équipés informatiquement.** A titre d'exemple, un tiers des répondants disent posséder une tablette et/ou un ordinateur, et moins de 3 répondants sur 10 ont accès à une imprimante facilement (chez eux ou ailleurs).

⁴ Baromètre du Numérique, Agence du Numérique, ARCEP, CGE, 2017 (CREDOC)

Au-delà de ce faible accès à l'informatique, **les publics des CCAS sont encore peu à l'aise avec le numérique en général et de nombreuses personnes rencontrent des difficultés d'usage.** Ainsi, moins de la moitié des répondants se sentent « suffisamment à l'aise » avec le téléphone portable et seulement 35% des répondants le sont avec les démarches administratives en ligne.



Le coffre-fort semble, en revanche, ne pas laisser les personnes indifférentes : **selon près de la moitié des agents interrogés, les personnes sont en général curieuses, intéressées... et/ou méfiantes !**



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.

L'équipement des CCAS et des partenaires n'est pas encore tout à fait adapté à un usage efficace du coffre-fort numérique

Au vu de l'équipement des personnes concernées et du fait que le coffre-fort numérique n'est pas un outil « autonome » (cf. le coffre-fort numérique doit être relié à un outil connecté à Internet, un scanner, une imprimante, etc.), **l'équipement des CCAS et de leurs partenaires est essentiel pour que le coffre-fort numérique puisse être utilisé et utile dans les parcours des personnes accompagnées.**

Or, force est de constater que l'équipement des CCAS et des principaux partenaires pouvant être sollicités par les personnes utilisant le coffre-fort numérique n'est pas encore tout à fait adapté : **il n'y a pas ou peu d'espaces informatiques en accès libre ou accompagné** qui permettraient aux personnes d'avoir accès à leur coffre-fort numérique, à un scanner pour déposer des documents et à une imprimante pour pouvoir récupérer des documents stockés. Aujourd'hui, **les espaces informatiques des partenaires sont trop souvent uniquement dédiés à un domaine particulier** (par exemple, les bornes de la CAF ne permettent d'accéder qu'à l'espace personnel de la CAF et pas à d'autres institutions ou à un coffre-fort numérique). Par ailleurs, **quand il y a des ordinateurs en libre-service, les CCAS n'ont que rarement investi dans des imprimantes ou des scanners mis à disposition du public**, surtout parce que cela est coûteux, à la fois en investissement et en moyens humains puisqu'il faut que des personnes puissent être en capacité d'aider et d'accompagner les personnes à l'utilisation des moyens mis à leur disposition.

Une formation des agents encore peu adaptée au numérique

Les agents des CCAS sont encore très peu formés aux impacts du numérique et à l'accompagnement au numérique des publics en situation de précarité. Ainsi, d'après une étude commandée par Emmaüs Connect, moins de 10% des travailleurs sociaux déclarent avoir reçu une formation sur le numérique dans le cadre professionnel ou lors de leur formation initiale. **A l'inverse, les médiateurs numériques sont peu formés à l'accompagnement social.**

Or, pour que le coffre-fort numérique soit correctement présenté et accompagné, il est nécessaire que les agents des CCAS soient formés globalement sur les enjeux liés à la fracture numérique et à la dématérialisation des principales procédures administratives et sociales.

➤ Des incertitudes sur l'intérêt du coffre-fort numérique dans un contexte évolutif

Un contexte numérique qui évolue très vite

L'expérimentation du coffre-fort numérique s'est déroulée dans **un contexte de dématérialisation à la fois rapide et d'envergure.** Ainsi, depuis les débuts de l'expérimentation, plusieurs démarches administratives ont été dématérialisées (par exemple, la prime d'activité ou le renouvellement de ses droits sur Pôle Emploi) et des institutions majeures ont réduit ou même fermé leurs plages d'accueil physique (de la CAF au CPAM, en passant par les Préfectures). Au-delà de la dématérialisation des démarches d'accès à un droit, c'est surtout le suivi des dossiers qui a été dématérialisé, avec la création d'espaces personnels dans toutes les structures (Pôle Emploi, Ameli, CAF, etc.).

Par ailleurs, **plusieurs expérimentations et dispositifs nationaux** (France Connect, principe du « Dites-le nous une fois » par exemple) **et locaux** (l'armoire numérique à Paris, par exemple) **sont en cours de développement ou d'implémentation.** De même, **des annonces gouvernementales** au cours de l'expérimentation ont eu lieu, que ce soit pour renforcer « l'Etat plateforme » ou annoncer la dématérialisation de toutes les procédures administratives d'ici 2022, sans compter la stratégie d'inclusion numérique lancée le 12 décembre 2017.

Si les expérimentations et autres dispositifs mis en œuvre ne constituent pas des solutions de conservation de documents administratifs à proprement parler et donc ne semblent pas remettre en cause l'intérêt d'un outil numérique pour stocker ses documents (administratifs et personnels), **la question se pose de l'utilité du coffre-fort numérique en tant qu'outil d'accompagnement et de facilitation des démarches administratives, ainsi que des possibles interactions entre les coffres-forts numériques et ces innovations.**

Ainsi, le coffre-fort numérique aura-t-il encore une utilité s'il n'est plus nécessaire de fournir des justificatifs (et donc de les stocker) ? Pourra-t-on accéder à une preuve en ligne de son identité ou sera-t-il toujours nécessaire d'avoir une pièce d'identité (ou une copie de celle-ci facilement accessible) ? Les coffres-forts numériques pourront-ils être connectés aux dispositifs développés par l'Etat (par exemple, France Connect) ou les organismes de sécurité sociale ?

Ces incertitudes freinent en partie l'engagement des CCAS, qui s'interrogent sur la place qu'aura le coffre-fort numérique d'ici 1, 5 ou 10 ans, ainsi que sur les investissements à faire éventuellement (par exemple, faut-il installer un accès libre à une imprimante alors que d'ici 1 an, il sera peut-être possible d'importer un justificatif depuis son coffre-fort numérique pour compléter sa demande RSA ?).

Il semble donc crucial 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 en situation de précarité en matière de démarches administratives en ligne et de conservation numérique de leurs documents.

Des incertitudes sur la pérennité des coffres-forts numériques

Des incertitudes existent également sur **la pérennité des coffres-forts numériques, que ce soit en termes d'accessibilité et de stockage des données**. Ainsi, plusieurs CCAS ont exprimé leurs craintes que le coût des coffres-forts numériques devienne trop important pour qu'ils puissent continuer à le proposer à leurs publics. De même, des inquiétudes existent sur la permanence d'un accès possible aux données stockées d'ici 5, 10 ou 50 ans. Le fait que ce soient des offres privées (qu'elles soient associatives ou non), sans encadrement de l'Etat, ajoute à ces incertitudes et peut représenter un frein pour certains acteurs sociaux qui craignent notamment de proposer un outil à des personnes en situation de précarité qui se révèle payant ou obsolète d'ici quelques mois/années.

RECOMMANDATIONS



Financer et soutenir les structures accompagnant les personnes en situation de précarité à l'usage du numérique :

- Mesurer les impacts des stratégies de dématérialisation de ces organismes sur leurs publics (création de nouveaux besoins d'accompagnement, exclusion invisible) et sur leurs partenaires de proximité (collectivités territoriales, associations, etc.) en vue de réinvestir les économies réalisées dans la stratégie nationale d'inclusion numérique et dans les structures sociales accompagnantes.



Dresser des perspectives nationales durables en matière d'inclusion numérique pour favoriser le déploiement des coffres-forts numériques :

- Connaitre les grandes orientations nationales en matière de dématérialisation des services publics et d'inclusion numérique, pour savoir comment les coffres-forts numériques peuvent s'articuler à ces évolutions et comment les CCAS et les structures sociales peuvent déployer de manière sécurisée les coffres-forts numériques.
- Intégrer le coffre-fort numérique aux travaux de la Stratégie nationale d'inclusion numérique puisque c'est un outil pertinent pour les personnes en situation de précarité mais aussi pour toute autre personne.

Le point de vue de l'UNCCAS : des perspectives encourageantes mais qui méritent d'être accompagnées

Le coffre-fort numérique, un outil qui ne favorise qu'à la marge les parcours des personnes

L'usage du coffre-fort numérique se heurte aujourd'hui aux difficultés de coordination rencontrées sur certains territoires **entre CCAS, Départements, Etat et organismes de sécurité sociale** ; difficultés parfois accrues par la dématérialisation. En effet, chaque institution a son propre espace personnel et ses procédures dématérialisées, et le numérique a parfois contribué à créer des formes de « *silos informatiques* ».

Le coffre-fort numérique ne permet alors de favoriser qu'à la marge les parcours des personnes, en leur permettant d'accéder plus facilement à leurs documents et leurs pièces justificatives. Au regard des principaux usagers du coffre-fort numérique, ce sont toujours **aux personnes elles-mêmes et à celles qui les accompagnent de faire le lien entre institutions**.

Un bilan qui demeure encourageant pour les CCAS participants

Malgré les réserves ou limites du coffre-fort numérique, **environ un tiers des CCAS ayant participé à l'expérimentation souhaitent poursuivre** et continuer de proposer l'ouverture et l'utilisation de coffres-forts numériques à tout ou à une partie de leurs publics.

Par ailleurs, **l'expérimentation du coffre-fort numérique a permis à plusieurs CCAS de lancer une réflexion globale sur le numérique** et notamment l'accompagnement de leurs publics au numérique.

Enfin, **de nombreux CCAS voient finalement le coffre-fort numérique comme un outil supplémentaire dans la palette d'actions et d'échanges avec les personnes**, dans la gestion de leurs documents administratifs, dans leurs démarches en ligne, dans leur compréhension du numérique.

En conclusion

Le coffre-fort numérique est un outil intéressant et utile pour les personnes en situation de précarité, mais il semble d'autant plus pertinent lorsqu'il est intégré à une réflexion plus globale sur les parcours des personnes sur un territoire, et qu'il est couplé à un accompagnement des plus précaires sur le numérique et la gestion des documents administratifs.

Il mérite aussi d'être associé au plan d'inclusion numérique récemment annoncé par le Gouvernement, intégrant la question des moyens humains et financiers des structures réalisant cet accompagnement à l'accès et à l'usage du numérique.