



**CONSTRUIRE LE LOGEMENT
ACCOMPAGNÉ DE DEMAIN**

Paris 23 & 24 novembre 2017

Mini-conférence

Synthèse

Le coffre-fort numérique : retour sur l'expérimentation menée par l'UNCCAS

Juliette BOUREAU, responsable « Politiques de lutte contre les exclusions et accès aux droits » UNCCAS

Sarah LECOUFFE, responsable « politiques de lutte contre les exclusions, Inclusion bancaire, insertion professionnelle, santé », UNCCAS

Animation : Céline Di Mercurio, chargée de mission Unaf

Céline DI MERCURIO, chargée de mission à l'UNAFO, s'occupe notamment de la transition numérique. Les acteurs du logement accompagné peuvent loger des personnes rencontrant des difficultés pour accéder à leurs documents numériques, ce qui soulève un problème d'accès aux droits dans le cadre de la dématérialisation des documents.

L'Union Nationale des CCAS a mené une expérimentation et présentera les premières analyses de cette dernière, avec Juliette BOUREAU, responsable « Politiques de lutte contre les exclusions et accès aux droits », et Sarah LECOUFFE, responsable « politiques de lutte contre les exclusions, Inclusion bancaire, insertion professionnelle, santé ».

Juliette BOUREAU précise que l'UNCCASS est une association fondée en 1926, comprenant 4 100 adhérents, qui accompagne et anime les CCAS et CIAS. L'UNCCASS compte 25 salariés.

Les CCAS sont des établissements publics administratifs chargés d'animer une mission d'accès aux droits, de prévention et de développement social sur leur territoire. Ils sont composés d'un

conseil d'administration paritaire. Toute commune de plus de 1 500 habitants doit avoir un CCAS.

Sarah LECOUFFE explique qu'un coffre-fort numérique est un espace informatique et sécurisé de stockage de documents, principalement administratifs. L'expérimentation visait à étudier la manière dont le numérique pourrait faciliter l'accès aux droits des personnes précaires qui ont du mal à conserver leurs documents importants. Elle visait également à savoir si le coffre-fort numérique facilitait l'accès aux droits.

L'Etat a choisi de mener cette expérimentation avec l'UNCCAS, structures de proximité pouvant suivre l'accès aux droits.

L'expérimentation a été menée en lien avec la DGCS depuis octobre 2016, dans 16 CCAS situés dans des régions différentes (Outre-Mer, grandes villes et petites villes). Les principaux objectifs de l'expérimentation étaient les suivants :

- définir les usages réels du coffre-fort numérique et identifier les fonctionnalités d'un coffre-fort numérique adapté aux personnes en situation de précarité ;
- définir les modalités d'accompagnement nécessaires ;
- préciser l'articulation du coffre-fort numérique avec les missions des CCAS.

Cinq solutions différentes de coffre-fort numérique ont été testées. La solution proposée était gratuite. Un tirage au sort a été effectué pour attribuer les offres testées par les CCAS. Une première évaluation intermédiaire a été réalisée en mars/avril 2017. L'évaluation finale se déroule actuellement.

Juliette BOUREAU ajoute que l'expérimentation a été souple pour les CCAS qui pouvaient proposer l'offre aux publics qu'ils jugeaient les plus pertinents, avec le modèle organisationnel et le degré d'accompagnement souhaités.

L'offre a été proposée en premier lieu aux personnes domiciliées, souvent en errance ou sans domicile. Le CCAS d'Angers a proposé ce coffre-fort numérique à toutes les personnes domiciliées, tandis que le CCAS de Briey a privilégié les usagers de l'épicerie sociale et le CCAS de Saint-Louis à toutes les personnes accompagnées.

Très peu de CCAS ont proposé cet outil de manière systématique. L'expérimentation a été menée sur un temps assez court, ayant débuté en janvier 2017. Les CCAS se sont souvent concentrés sur les personnes ayant un degré d'autonomie suffisant en informatique et en langue française. Les publics ont évolué au cours de l'expérimentation, certains CCAS orientant progressivement leur offre vers des publics accompagnés.

Différents services ont été mobilisés, selon la cible définie : l'accueil ou uniquement des agents volontaires (pour le CCAS de Nice). Il a été nécessaire de prévoir un temps d'appropriation assez long pour intégrer l'offre et former les agents. Certains ont intégré l'outil dans l'ensemble de ses procédures, comme Saint-Louis qui a revu ses procédures en intégrant ce dispositif et en revoyant toutes les fiches de postes de ses agents.

L'accompagnement de l'ouverture du coffre a pris différentes formes. Certains CCAS ont simplement informé sur l'existence de cet outil tandis que d'autres ont accompagné les personnes à l'ouverture du coffre-fort numérique, via des rendez-vous avec un autre objet, via des ateliers collectifs, comme Briey. Les CCAS ont dû travailler avec leur agent et certains ont

constitué des groupes de travail en interne pour aider les agents à définir les bons arguments à présenter aux personnes.

Le coffre-fort numérique a été mieux perçu par les personnes lorsqu'il a été proposé dans un objectif plus global et que la personne avait noué un lien de confiance avec l'agent.

L'expérimentation portait également sur l'utilisation du coffre-fort numérique, au-delà de la simple ouverture. Un accompagnement est nécessaire en la matière pour éviter la perte de sens de l'outil. De nombreux CCAS s'interrogent actuellement sur l'accompagnement à l'utilisation.

Sarah LECOUFFE précise que le bilan a été réalisé grâce à des questionnaires adressés aux agents, sachant que 60 agents ont répondu. Un questionnaire a également été adressé aux utilisateurs. Des entretiens individuels ont été réalisés avec tous les chefs de projet.

Le bilan montre que le coffre-fort numérique est globalement perçu comme utile, mais que son utilité varie selon les usages et les publics envisagés. Ainsi, l'usage le plus utile est le stockage des documents (pour 95 % des personnes et des agents). Les autres usages, dans l'ordre, sont le partage de document, l'amélioration de l'accès aux droits et le fait de faciliter l'accompagnement (dont l'accompagnement au numérique).

Sur les publics, ce dispositif est jugé très utile pour les personnes domiciliées et les personnes qui perdent souvent leurs papiers administratifs. Un décalage a été ressenti entre l'utilité ressentie du coffre-fort numérique et le besoin immédiat. Les personnes comprennent l'utilité du dispositif si elles perdent un jour leur carte d'identité, mais viennent pour une préoccupation quotidienne à laquelle le coffre-fort numérique ne répond pas.

Entre 800 et 1 000 coffres forts numériques ont été ouverts, mais un nombre inférieur a été activé. A Angers, seuls 25 % ont été activés. Le nombre de documents déposés reste plutôt faible, en moyenne à cinq documents déposés par personne. Les usages sont limités, mais réels, avec, comme usage principal, la conservation des documents (90 % des personnes disent avoir stocké un document). Le dépôt d'un document est assez simple et a été intégré dans les CCAS dans leurs procédures. Le second usage concerne la réalisation de démarches administratives : 45 % des personnes disent utiliser le coffre-fort numérique pour un tel usage, même si cet usage passe souvent par l'impression, ce qui constitue un frein. Le dernier usage est le partage de documents, usage que les CCAS attendaient. Moins de 40 % des personnes disent avoir partagé les documents, les freins étant liés au fait que les administrations n'acceptent pas toujours des documents dématérialisés.

Les usages étaient également limités pour les agents, même s'ils peuvent faciliter leur quotidien et leur relation avec les personnes accompagnées.

Juliette BOUREAU ajoute que la manière dont le CCAS s'empare du sujet est essentielle. Parmi les cinq modèles se trouvaient plusieurs types avec des coffres forts numériques spécialisés ouverts via le CCAS et avec un espace partagé, toujours accessible aux agents du CCAS, et des coffres-forts numériques généralistes pouvant être ouverts sans le CCAS et où l'utilisateur décide de partager ses pièces par email sécurisé.

Des freins étaient liés à la nature même de l'outil. Ces solutions sont privées, et non institutionnelles, et les personnes s'interrogent sur la confiance qu'elles peuvent accorder à un tel dispositif. Ces offres ne sont pas toutes gratuites. Pour utiliser un tel dispositif de manière

autonome, il faut un accès Internet, un outil permettant d'y accéder (Smartphone, ordinateur), d'un outil de numérisation, voire d'une imprimante pour accomplir les démarches.

Les solutions ne présentent pas toutes les mêmes fonctionnalités. Les CCAS ont remonté les points suivants : l'accessibilité (par téléphone et ordinateur, avec des interfaces ergonomiques et simples, accessible en différentes langues, éventuellement aux personnes ne maîtrisant pas la lecture), l'import de documents par appareil photo (évitant l'utilisation d'un scanner), la récupération automatique de pièces provenant de différents organismes, les modalités de partage par espace partagé accessible par le CCAS, et la certification des pièces déposées dans le coffre-fort numérique. Face à un outil numérique, il existe une véritable méfiance et il convient donc d'être attentif à la confidentialité des données et au stockage de ces données.

Sarah LECOUFFE présente ensuite les impacts du coffre-fort numérique sur les personnes concernées :

- la gestion facilitée des documents administratifs,
- l'amélioration de l'accès et du maintien aux droits,
- la meilleure appréhension de la dématérialisation,
- l'évolution des relations avec les agents, les personnes choisissant de partager ou non leurs documents et pouvant transmettre des documents à distance.

Pour les agents des CCAS/CIAS, les impacts concernent :

- la modification de la relation agent/personnes accompagnées,
- le temps de travail avec du temps mobilisé pour aider à ouvrir et à utiliser le coffre-fort numérique, mais du temps gagné pour la gestion de certains dossiers

Les CCAS s'adressent à des publics très éloignés du numérique. Cette expérimentation montre que les institutions ont encore un équipement inadapté à l'autonomie des personnes.

Juliette BOUREAU ajoute que le bilan final sera publié en janvier 2018. Des recommandations seront formulées en mars ou avril 2018, lors d'une journée de restitution nationale.

Olivier DE VESVROTTE (ALFA3A) a mené une réflexion sur la fracture numérique, avec une interrogation sur la durée, notamment pour fournir aux personnes des adresses mail qu'elles puissent conserver. Il convient de préciser si les personnes ayant créé ce coffre-fort numérique pourront le conserver sur la durée, et quel sera le coût.

Une intervenante s'enquiert du nombre de personnes ayant ouvert un coffre-fort numérique.

Brice DE SANDOL ROY (ALFA3A) demande des précisions sur les entreprises qui peuvent apporter leurs documents dans les coffres forts numériques.

Sarah LECOUFFE précise que chaque coffre-fort numérique ouvert dans le cadre de l'expérimentation sera accessible pour toujours, de manière gratuite.

Juliette BOUREAU ajoute que ceci pose la question de l'utilisation hors expérimentation, puisque les offres ne sont pas toutes gratuites. La question de la pérennité dans 30 ou 40 ans se pose aussi.

Sarah LECOUFFE ajoute que la question de la labellisation se pose aussi. Dans certains CCAS, les agents ont ouvert un coffre-fort numérique pour les tester. Sur les cinq offres, une ou deux

permettent la récupération automatique de pièces, dont DIGIPOSTE, auprès d'un nombre élevé d'entreprise ou d'organismes. Pour les autres offres, les personnes doivent elles-mêmes stocker leurs documents.

Juliette BOUREAU précise que de nombreux CCAS incitent les personnes à numériser les pièces à chaque rencontre.

Céline DI MERCURIO relève que cette question soulève celles de la portabilité des données, abordée dans le règlement européen applicable en mai 2018, et du tiers de confiance.

Une intervenante demande si un opérateur a travaillé avec les banques pour récupérer les relevés bancaires.

Sarah LECOUFFE l'ignore. Les seules données ne pouvant être stockées dans un coffre-fort numérique sont les données sensibles (données médicales).

Un intervenant souhaiterait avoir un exemple concret du fonctionnement du coffre-fort numérique et s'enquiert du coût d'un tel service.

Sarah LECOUFFE répond que les offres sont très différentes : certaines sont gratuites, d'autres sont accessibles si la structure noue une convention, d'autres sont accessibles à tous, mais payantes à partir d'un certain seuil (DIGIPOSTE coûte ainsi 4 euros par mois à partir d'un certain seuil de stockage de données).

Céline DI MERCURIO évoque la transformation des pratiques professionnelles et demande si les CCAS sont engagés dans le champ de la médiation numérique.

Sarah LECOUFFE indique que certains CCAS ont un programme de recours à un service civil pour réaliser de la médiation pour faire le pont entre médiation numérique et sociale. Une réflexion est menée, mais les coûts sont importants pour les CCAS. La moitié des CCAS participant à l'expérimentation réfléchit à mettre en place un espace numérique, avec un agent à l'aise avec ces sujets. Ceci pose des questions de sécurité informatique.

Céline DI MERCURIO relève que l'évolution des pratiques professionnelles touche aussi l'UNAFO.