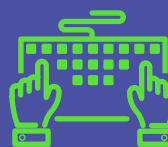
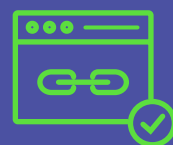
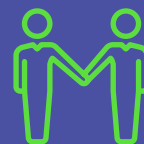
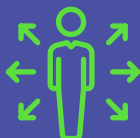
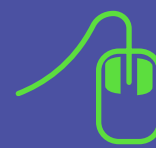


# Vademecum coffre-fort numérique



Avril 2018





---

L'UNCCAS et la DGCS remercient les CCAS qui ont participé à l'expérimentation et dont les réflexions ont nourri ce vademecum : les CCAS d'Amiens, d'Angers, de Besançon, de Bordeaux, de Val de Briey, de Clermont-Ferrand, de Laxou, de Maxeville, de Nancy, de Nice, de Paris, de Rennes, de Saint-Quentin, de Saint-Louis et de Talence. L'UNCCAS et la DGCS remercient également les offreurs : Adileos, CDC-Arkhineo/Primobox, Coffreo, Digiposte et SOS Reconnect.

---

# Table des matières

<b>Introduction .....</b>	<b>6</b>
<b>Un coffre-fort numérique : ce que c'est.....</b>	<b>6</b>
<b>Pourquoi une expérimentation par la DGCS et l'UNCCAS.....</b>	<b>8</b>
<b>Pourquoi mettre en place un coffre-fort numérique.....</b>	<b>9</b>
L'utilité du coffre-fort numérique pour les personnes en situation de précarité.....	9
Le coffre-fort numérique contribue aux missions fondamentales des structures sociales ..	10
<b>Mettre en place un coffre-fort numérique .....</b>	<b>11</b>
<b>Cadre juridique .....</b>	<b>11</b>
La responsabilité de la structure concernant les données hébergées sur le coffre-fort.....	11
La signature d'un contrat ou d'une convention avec un offreur de coffre-fort numérique..	11
<b>Définir son projet.....</b>	<b>12</b>
Quels sont les besoins ? .....	12
Quels sont les objectifs poursuivis ? Et quels sont les usages souhaités ? .....	13
Quel est le public visé ? .....	14
Quelle est l'organisation envisagée ? Quels sont les moyens à disposition ? .....	14
Quelle est l'implication souhaitée des partenaires ? .....	16
<b>Choisir la solution appropriée de coffre-fort numérique.....</b>	<b>17</b>
Labels, normes, sécurité, stockage de données : à quoi faut-il faire attention ? .....	17
Les fonctionnalités essentielles .....	18
Quel coffre-fort numérique pour quel projet ? .....	23
<b>Réussir la mise en œuvre du coffre-fort numérique .....</b>	<b>24</b>
<b>Organiser le déploiement du coffre-fort numérique .....</b>	<b>24</b>
Comment proposer l'ouverture d'un coffre-fort numérique aux personnes concernées ? ..	24
Faut-il mettre en place un accompagnement à l'ouverture ?.....	26
De l'intérêt d'un accompagnement à l'utilisation .....	28
Comment favoriser l'usage du coffre-fort numérique au sein de la structure ? .....	28
<b>Respecter les règles en matière de confidentialité et d'information.....</b>	<b>30</b>
Les personnes doivent-elles être informées sur ce qu'est un coffre-fort numérique ? .....	30
Les personnes doivent-elles donner leur accord à l'ouverture d'un coffre-fort numérique ?	30
Les personnes doivent-elles signer un mandat d'accompagnement administratif ? .....	31
<b>Accompagner les agents .....</b>	<b>32</b>
Comment lever leurs freins vis-à-vis du coffre-fort numérique ? .....	32
Comment les sensibiliser et les former ? .....	33
Sur quels outils peuvent-ils s'appuyer ? .....	34

<b>Pour aller plus loin .....</b>	<b>35</b>
<b>Et après ? .....</b>	<b>35</b>
Penser à évaluer le dispositif.....	35
Quels liens à faire avec l'inclusion numérique en général ?.....	35
<b>Quelques ressources détaillées :.....</b>	<b>36</b>
Exemple de « mandat d'assistance administrative ».....	36
Exemple de flyer .....	39
Exemple d'atelier type « Création d'un coffre-fort numérique » .....	40
Exemple de note d'information au public .....	50

# Introduction

## Un coffre-fort numérique : ce que c'est

Un coffre-fort numérique est un outil sécurisé qui permet d'archiver, d'indexer, de classer et de retrouver des fichiers dématérialisés. Il permet donc de conserver des documents et d'y accéder dès lors qu'un accès à Internet est possible.

Ces fichiers peuvent aussi bien être des documents administratifs (par exemple, une copie d'une carte nationale d'identité) que des factures, des relevés bancaires, des documents provenant d'institutions nationales (par exemple, relevé de situation de Pôle Emploi, attestation de la CAF...). Ces fichiers peuvent également être des documents personnels, qu'il s'agisse de photographies, de textes, de copies numérisées d'archives personnelles, etc.

Un coffre-fort numérique doit garantir un haut niveau de confidentialité et de protection des fichiers qui y sont stockés : c'est la principale différence avec les espaces de stockage « cloud » existants. De nombreuses solutions de coffre-fort numériques existent aujourd'hui et sont développées par différentes entreprises ou institutions.

L'expérimentation a permis de mettre en lumière **deux modèles de coffre-fort numérique** :

	<b>Coffre-fort numérique généraliste</b>	<b>Coffre-fort numérique spécialisé</b>
<b>Description rapide</b>	Ils peuvent être ouverts avec ou sans la structure accompagnante. L'utilisateur/trice peut décider de partager ses pièces mais il n'existe pas d'espace partagé en soi.	Ils sont ouverts grâce à la structure et contiennent un espace partagé, accessible aux agents/bénévoles de la structure (avec l'accord de la personne concernée) et souvent conçu directement en pensant aux personnes en situation de précarité.
<b>Rôle de la structure</b>	La structure se place davantage 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 la structure dans le cas de son accompagnement social et de ses démarches.	La structure est également un relais d'information et d'accompagnement à l'ouverture et l'utilisation, mais 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 la structure et ses partenaires, parfois même sans la personne (à condition qu'elle ait donné son accord).
<b>Conservation de ses documents</b>	Sur l'espace personnel du coffre-fort numérique : 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.
<b>Partage de documents de la structure à la personne</b>	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).
<b>Partage de documents de la personne à la structure</b>	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.

### **Pour aller plus loin :**

---

Depuis la Loi pour une République Numérique du 7 octobre 2016, l'article L. 137 du Code des Postes et des Communications électroniques décrit le coffre-fort numérique comme un service qui a pour objet : « la réception, le stockage, la suppression et la transmission de données ou documents électroniques dans des conditions permettant de justifier de leur intégrité et de l'exactitude de leur origine » ; « la traçabilité des opérations réalisées sur ces documents ou données et la disponibilité de cette traçabilité pour l'utilisateur » ; « l'identification de l'utilisateur lors de l'accès au service par un moyen d'identification électronique » et « garantir l'accès exclusif aux documents électroniques (...) aux tiers autres que le prestataire de service de coffre-fort numérique, explicitement autorisés par l'utilisateur à accéder à ces documents et données (...). ».

---

L'Union Nationale des Centres Communaux et Intercommunaux d'Action Sociale (UNCCAS) travaille depuis de nombreuses années sur la lutte contre le non recours. Ces dernières années, elle a par ailleurs été régulièrement sollicitée par ses adhérents sur la dématérialisation des démarches administratives et sociales, l'impact du numérique sur les pratiques professionnelles, etc. Dans le cadre de ses échanges avec la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS), l'UNCCAS a ainsi proposé de travailler davantage ces questions.

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

Au regard de la multiplicité de leurs territoires d'intervention, des publics qu'ils accompagnent, de leurs nombreux partenariats et de la diversité même de fonctionnement des CCAS/CIAS, la DGCS et l'UNCCAS ont donc uni leurs efforts pour co-piloter une expérimentation sur l'utilisation de coffres-forts numériques par des CCAS.

Partant de l'hypothèse que le coffre-fort numérique pouvait être un outil utile pour l'accès aux droits des personnes en situation de précarité, l'expérimentation avait 3 objectifs principaux :

- Définir les usages de l'outil numérique afin d'identifier les fonctionnalités que doit revêtir un coffre-fort numérique adapté aux problématiques et aux parcours des personnes en situation de précarité, ainsi qu'aux agents du CCAS/CIAS les accompagnant ;
- Définir les modalités d'accompagnement nécessaires à l'appropriation de l'outil, aussi bien en matière d'accompagnement des personnes vers une autonomie d'usage des 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...

A la suite à l'expérimentation, il a semblé utile à la DGCS et à l'UNCCAS de proposer un guide pratique pour aider à la définition et à la mise en place d'un projet de coffre-fort numérique dans des structures sociales, qu'il s'agisse d'un CCAS ou d'un CIAS, mais aussi d'un Conseil Départemental, d'une association, etc. Ce guide ainsi que le bilan de l'expérimentation sont disponibles en téléchargement sur le site de l'UNCCAS et du Ministère des Solidarités et de la Santé.



## Pourquoi mettre en place un coffre-fort numérique

### L'utilité du coffre-fort numérique pour les personnes en situation de précarité

Lorsque les CFN 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. D'autres usages, plus rares, ont également été constatés comme la récupération de documents déposés par le CCAS ou le dépôt de documents pour le CCAS – usages évitant les déplacements des personnes concernées au CCAS. Les agents, eux, se sont davantage appropriés l'outil mais l'utilisent rarement, leur usage se faisant principalement en parallèle de celui des personnes qu'ils accompagnent.

**L'expérimentation a montré que le coffre-fort numérique est globalement perçu comme utile**, aussi bien par les agents des CCAS que par les personnes concernées. Son utilité peut être maximisée selon les usages et les publics envisagés.



Plus concrètement, 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. L'utilité vient essentiellement de la possibilité de retrouver des documents en cas de vol ou de perte.

Le coffre-fort numérique est également perçu comme utile afin de partager des documents, mais aussi pour améliorer l'accès aux droits ou pour faciliter l'accompagnement social et/ou l'accompagnement au numérique.

Par ailleurs, l'utilité du coffre-fort numérique apparaît comme très importante pour les personnes domiciliées et les personnes régulièrement accompagnées alors qu'elle semble moins marquée pour les personnes âgées et les jeunes de 18 à 25 ans.

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-delà de catégories de personnes, les verbatims des agents font ressortir **une utilité du coffre-fort numérique « 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. Une autre utilité « transversale » concerne **les personnes ayant de nombreuses démarches administratives à réaliser**, nécessitant de nombreux justificatifs ou des pièces datant de plusieurs années.

En revanche, **l'utilité du coffre-fort numérique semble amoindrie par plusieurs facteurs** : un certain décalage avec le quotidien des personnes en situation de précarité ; un coût d'entrée dans l'outil, en termes de moyens humains et matériels et une utilité partiellement conditionnée aux évolutions liées à la dématérialisation.

De plus, **certains freins liés à la nature même des coffres-forts numériques sont apparus au cours de l'expérimentation**. En effet, ce ne sont pas des outils « autonomes » en ce qu'ils dépendent de l'équipement de la personne. Par ailleurs, ils nécessitent une certaine acculturation au numérique. Ce sont également des outils privés et non institutionnels, ce qui ne facilite pas toujours la mise en confiance des personnes et de leurs accompagnants. Enfin, même si dans le cadre de l'expérimentation, les coffres-forts numériques étaient tous gratuits, ils ne le sont pas nécessairement et sont parfois payants pour les structures et/ou les personnes en situation de précarité.

## **Le coffre-fort numérique contribue aux missions fondamentales des structures sociales**

Proposer l'ouverture d'un coffre-fort numérique peut s'inscrire dans la continuité du rôle de premier accueil et d'accompagnant social du CCAS auprès des personnes en situation de précarité. Par ailleurs, le déploiement du coffre-fort numérique peut se coupler avec les activités classiques des CCAS : domiciliation, aide dans les démarches administratives et l'accès aux droits, etc. De plus, une partie des personnes accompagnées par les CCAS n'auront peut-être jamais une utilisation autonome du numérique et du coffre-fort numérique, et le CCAS a donc un rôle d'accompagnateur numérique – rôle que le coffre-fort numérique lui permet d'exercer.

Ainsi, **le coffre-fort numérique peut avoir du sens pour des structures en contact avec des personnes en situation de précarité** (CCAS/CIAS, Conseils départementaux, associations...), que ce soit pour stocker dans un endroit sécurisé et dématérialisé leurs documents les plus importants ; partager de manière sécurisée les documents nécessaires pour compléter un dossier ; contribuer à l'autonomie des personnes accompagnées, etc.

# Mettre en place un coffre-fort numérique

## Cadre juridique

Actuellement, il n'existe pas de cadre juridique en tant que tel définissant l'utilisation de coffres-forts numériques par des structures à vocation sociale (CCAS, Conseils départementaux, associations...) même s'il se peut que le contexte évolue dans les années à venir. Néanmoins, les structures qui sont amenées à accompagner des personnes dans l'utilisation d'un coffre-fort numérique doivent respecter les règles générales de confidentialité des données ainsi que d'information des personnes concernées.

### La responsabilité de la structure concernant les données hébergées sur le coffre-fort

Les coffres-forts numériques ne semblent pas relever des téléservices<sup>1</sup> mais bien être des outils proposés par les structures aux personnes. Ainsi, **à partir du moment où les usagers sont informés** des pièces qu'ils peuvent mettre, et de celles pour lesquelles il est déconseillé d'utiliser le coffre-fort numérique, **la structure n'est en aucun cas responsable des données qui seront déposées par les personnes accompagnées**, et n'a pas non plus à faire de déclaration concernant les données déposées.

Ainsi, les principaux offreurs de coffres-forts numériques ne sont pas reconnus comme des hébergeurs de données de santé : cela signifie qu'il est fortement déconseillé pour les personnes de déposer des documents relatifs à leur santé. La structure peut donc déconseiller aux personnes concernées de le faire, mais si jamais une personne en dépose, **la structure ne pourra pas en être tenue responsable à partir du moment où la personne en avait été informée**.

Par ailleurs, il arrive que certains documents déposés sur les coffres-forts numériques contiennent des codes propres à la personne concernée (par exemple, sur une facture). Il n'est pas nécessaire d'apurer ces éléments du document scanné car il faut garder à l'esprit la finalité du dépôt et du stockage de ces documents. Cela ôterait une grande partie de l'utilité du coffre-fort numérique si les codes propres aux usagers devaient être apurés (et cela pourrait empêcher les documents d'être certifiés authentiques ou d'être utilisés dans le cadre d'autres démarches).

### La signature d'un contrat ou d'une convention avec un offreur de coffre-fort numérique

En fonction du projet retenu, il peut être nécessaire que la structure signe un contrat ou une convention avec un offreur de coffre-fort numérique. Dans ce cas, en fonction des montants concernés et de la structure, les principes de la commande publique peuvent s'appliquer.

---

<sup>1</sup> Un téléservice est défini comme tout système d'information permettant aux usagers de procéder par voie électronique à des démarches ou formalités administratives.

## Définir son projet

Chaque structure souhaitant proposer et mettre à disposition de son public (ou d'une partie de son public) un coffre-fort numérique va mettre en place un projet particulier, correspondant à ses objectifs, à son public, à ses moyens humains et matériels, etc. **Il n'y a donc pas de « bon » ou de « mauvais » projet de coffre-fort numérique.** Néanmoins, un certain nombre de questions peuvent aider à définir un projet qui corresponde aux attentes et aux moyens de la structure.

### Quels sont les besoins ?

La première étape semble évidente mais elle est cruciale : il s'agit de recenser les besoins auprès des travailleurs sociaux/agents/bénévoles de la structure ainsi qu'auprès des personnes concernées. Quels sont leurs besoins en matière de stockage de documents, en matière de partage, de fluidité et de sécurité des échanges dématérialisés, d'aide dans l'accès aux droits dématérialisés, d'accompagnement à l'usage du numérique ?

Cela permet de définir si le coffre-fort numérique peut répondre à ces besoins (entièrement ou partiellement) ou s'il est plus utile de mettre en place un autre type de réponses (une Gestion Electronique des Documents (GED), des ateliers d'accompagnement au numérique, une bagagerie physique, etc.) en complément ou en remplacement du coffre-fort numérique.

Besoin identifié	Le coffre-fort numérique	Autres
<b>Permettre aux personnes de stocker de manière sécurisée leurs documents</b>	Oui, le coffre-fort numérique permet de répondre à ce besoin en proposant un espace dématérialisé et sécurisé, plutôt rapide et peu coûteux à mettre en place.	Des structures ont développé elles-mêmes un coffre-fort numérique en ligne, mais cela est plus coûteux et plus long à mettre en place.  Il est aussi possible de mettre en place une bagagerie (consigne) physique mais cela signifie que les personnes doivent se rendre à la bagagerie pour avoir accès à leurs documents.
<b>Permettre aux agents de stocker de manière sécurisée les documents des personnes accompagnées</b>	Oui, potentiellement. Le coffre-fort numérique permet de répondre à ce besoin à condition que les personnes concernées signent un mandat d'accompagnement administratif et/ou qu'il y ait un espace partagé sur le coffre-fort numérique.	Une Gestion Electronique des Documents (GED) permet également plus facilement de stocker de manière sécurisée les documents des personnes accompagnées, mais les personnes concernées n'y ont pas accès.
<b>Améliorer l'accès aux droits</b>	Oui, partiellement. Le coffre-fort numérique n'améliore pas en soi l'accès aux droits mais peut y contribuer. En effet, en stockant les documents nécessaires à l'accès aux droits, le coffre-fort numérique peut permettre de fluidifier et d'accélérer l'ouverture de droits.	L'amélioration de l'accès aux droits peut se faire par d'autres moyens : en améliorant les partenariats avec les institutions concernées, en mettant en place une coordination locale, en développant « l'aller-vers », en intégrant davantage les personnes concernées, etc.

<p><b>Faciliter l'accompagnement social</b></p>	<p>Oui, partiellement. Le coffre-fort numérique ne facilite pas en soi l'accompagnement mais peut y contribuer : par la mise en place d'un espace partagé, par l'existence parfois d'un calendrier des RDV, par le fait de pouvoir partager un document à distance et de manière sécurisée avec la personne en charge de l'accompagnement...</p>	<p>Faciliter l'accompagnement social peut se faire sans coffre-fort numérique. Ainsi, la gestion électronique de documents (GED) peut permettre à la structure de conserver autrement les documents importants pour l'accompagnement d'une personne.</p>
<p><b>Permettre d'accompagner au numérique</b></p>	<p>Oui, partiellement. Le coffre-fort numérique est un outil qui permet de faire de la médiation vers le numérique. C'est l'occasion pour les agents/bénévoles d'identifier les difficultés éventuelles rencontrées dans l'utilisation d'outils numériques, de savoir si les personnes concernées ont une adresse email et savent s'en servir, etc. C'est un potentiel objet transitionnel qui permet d'aborder plus largement la question du numérique avec les personnes accompagnées.</p>	<p>D'autres moyens peuvent être mis en place pour répondre à ce besoin, en complément ou non du coffre-fort numérique : ateliers de sensibilisation au numérique, partenariats avec des acteurs de la médiation numérique, mise en place de bornes numériques, création d'un service d'aide aux démarches administratives en ligne...</p>

## Quels sont les objectifs poursuivis ? Et quels sont les usages souhaités ?

Le coffre-fort numérique est un outil qui peut être utilisé très différemment d'une structure à l'autre, d'un CCAS à l'autre. Par ailleurs, comme l'expérimentation l'a montré, **plusieurs types d'usages peuvent découler du coffre-fort numérique** : conservation de documents ; réalisation de démarches administratives (via l'impression ou le partage de pièces justificatives) ; récupération de documents déposés par une structure ; dépôt de documents destinés à une structure, etc. En fonction des usages souhaités, le type d'offre retenue pourra varier, comme l'importance de l'accompagnement à l'ouverture ou à l'utilisation, la modification des procédures internes, etc.

Il faut donc se demander : quels sont les objectifs poursuivis en proposant un coffre-fort numérique à son public ou une partie de son public ? En effet, si les objectifs du projet sont de proposer un outil supplémentaire aux travailleurs sociaux / agents / bénévoles, et de fluidifier le lien entre les publics et les personnes qui les accompagnent, cela aura des conséquences sur le choix du coffre-fort numérique. De même, si un des objectifs est d'accompagner les personnes en situation de précarité vers l'usage du numérique, cela aura des conséquences sur les moyens humains et matériels mis à disposition.

### Extrait du bilan intermédiaire de l'expérimentation

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

## Quel est le public visé ?

L'ouverture et l'utilisation d'un coffre-fort numérique peuvent être pertinentes pour toute personne, qu'elle soit ou non en situation de précarité ou accompagnée par une structure à vocation sociale. Même si le public ciblé peut évoluer, il est important d'essayer de définir un public cible au départ ne serait-ce que pour évaluer l'intérêt et le succès du coffre-fort numérique.

Ainsi, parmi les publics retenus au démarrage de l'expérimentation, on retrouvait les catégories suivantes : « Tout public », « Personnes domiciliées et/ou en errance », « Personnes accompagnées par la structure », « Personnes âgées », « Jeunes de 18 à 25 ans ».

Néanmoins, au terme de l'expérimentation, 2 conseils peuvent être donnés quant à la définition des publics.

- **De nombreux CCAS ont étendu leurs publics cibles.** Par exemple, au lieu de ne le proposer qu'aux personnes domiciliées, le coffre-fort numérique est également proposé aux personnes hébergées par le CCAS ou fréquentant l'épicerie sociale. Le conseil ? Celui d'un responsable ayant participé à l'expérimentation : « **N'ayez pas peur de viser beaucoup de monde car le taux de transformation est raisonnable** ».
- **Les CCAS ont généralement précisé leurs publics cibles.** Au lieu de viser « toutes les personnes dans une démarche d'accompagnement » ou « tout le public venant à l'accueil », ils visent plutôt « les personnes accompagnées dans le cadre du RSA », « les personnes inscrites à tel ou tel atelier... » ou « les personnes venant à l'épicerie sociale ». **Le conseil ? Plus il existe un lien de régularité et de confiance, plus l'ouverture et l'accompagnement à l'utilisation d'un coffre-fort numérique est facilité.**

### Extrait du bilan de l'expérimentation

---

« 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.** »

---

## Quelle est l'organisation envisagée ? Quels sont les moyens à disposition ?

Les structures peuvent se positionner de différentes manières vis-à-vis du coffre-fort numérique et **l'organisation peut fortement varier** :

- Le coffre-fort numérique peut être proposé à l'accueil de la structure, lors d'entretiens individuels ou d'animations collectives ;
- Le coffre-fort numérique peut être proposé à tout le public de la structure ou à un public ciblé en particulier ; il peut également être proposé de manière systématique ou au cas par cas ;
- Le coffre-fort numérique peut être proposé par certains agents ou bénévoles dédiés, par certains volontaires ou par toute une équipe/un service.

**Se poser la question de l'organisation envisagée est donc essentielle** car cela permet de réfléchir aux travailleurs sociaux/agents/bénévoles qui seront sollicité-e-s, de penser aux moyens de formation à mettre en place si besoin, d'anticiper les parcours des personnes qui ouvriront un coffre-fort numérique, etc.

**Quels seront les travailleurs sociaux/agents/bénévoles concernés ?** La réponse dépend en partie de la définition des publics puisque si les coffres-forts numériques ne sont proposés qu'aux personnes domiciliées, les agents n'étant pas en contact avec ce public ne seront pas concernés. Néanmoins, cela n'est pas la seule organisation possible : ainsi, il convient de se demander qui seront les agents qui vont proposer l'ouverture d'un coffre-fort numérique, dans quel cadre cette ouverture se fera-t-elle et si cela mobilisera tous les agents d'un service ou seulement certaines personnes volontaires.

### Extrait du bilan de l'expérimentation

---

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. (...) 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 (...).

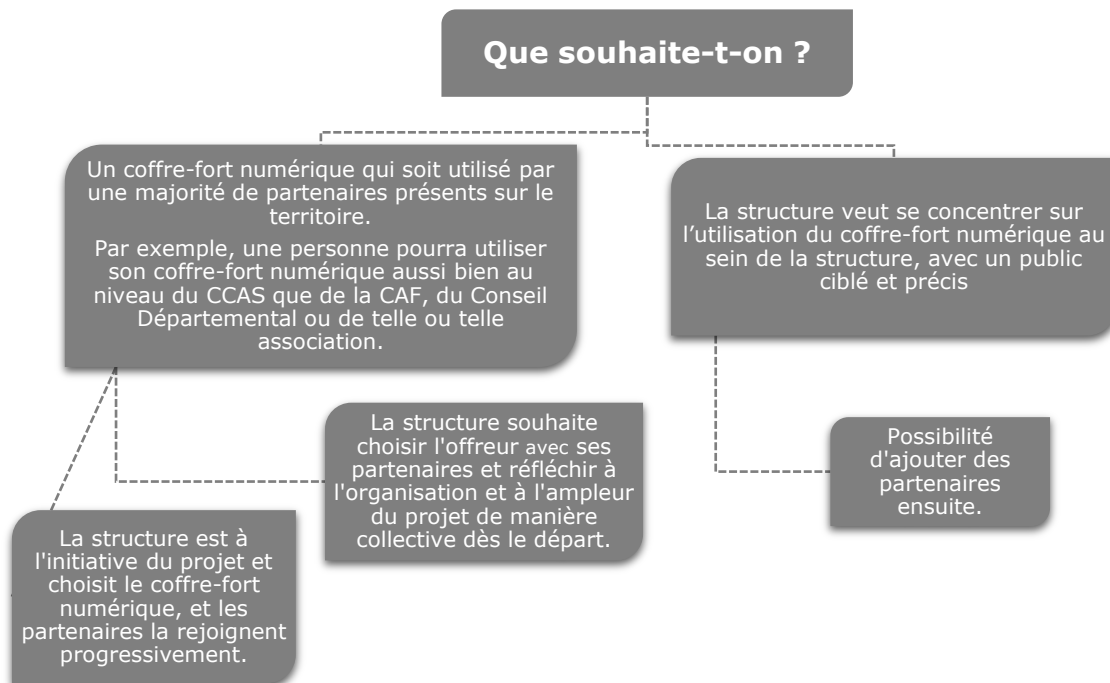
« La façon dont le coffre-fort numérique est envisagé au sein des CCAS et le public retenu a nécessairement des conséquences sur le choix des cadres dans lesquels l'ouverture d'un coffre-fort numérique est proposée. Ainsi, **7 CCAS indiquent que le coffre-fort numérique peut être proposé « dès le premier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

---

Enfin, la question des **moyens humains et matériels à disposition se pose nécessairement** : le nombre d'agents/bénévoles pouvant être impliqués sur le projet ou le fait d'avoir des ordinateurs et des scanner à disposition auront des conséquences sur l'organisation du déploiement du coffre-fort numérique.

## Quelle est l'implication souhaitée des partenaires ?

La place envisagée des partenaires de la structure est essentielle dans la définition du projet de coffre-fort numérique. En effet, que l'on parte sur une utilisation plutôt centrée sur la structure ou sur une utilisation en interaction et pensée avec les partenaires, le projet ne sera pas le même.



Ces réponses peuvent également être conditionnées par un souhait de se lancer plus ou moins rapidement : en effet, le fait d'impliquer des partenaires ralentit forcément le démarrage du projet...mais cela peut aussi être un critère de succès, surtout sur le long-terme.

### Extrait du bilan intermédiaire de l'expérimentation

---

7 CCAS envisageaient un usage « interne » du coffre-fort numérique au sein du CCAS, « dans le cadre de l'accompagnement des usagers », pour « sauvegarder les documents les plus demandés », « pour gérer les dossiers administratifs des usagers », etc. (...). 9 CCAS envisageaient un usage « interne et externe » du coffre-fort numérique, la principale différence étant que le coffre-fort numérique puisse servir à faciliter l'accès aux droits des personnes concernées et qu'il puisse être utilisé par les personnes dans leurs démarches auprès de partenaires et d'acteurs extérieurs : « utilisation en interface avec d'autres partenaires », « faciliter l'accès aux droits et mieux coordonner les demandes d'aides des usagers », etc.

---



### Labels, normes, sécurité, stockage de données : à quoi faut-il faire attention ?

Il n'existe pas aujourd'hui de labels ou de normes adaptées aux structures sociales souhaitant proposer un coffre-fort numérique à leurs publics. En revanche, il existe un label CNIL générique ainsi que plusieurs normes qui peuvent s'appliquer aux coffres-forts numériques (cf. encadrés) : cela peut être une question pertinente à poser aux offreurs potentiels, même si cela n'est pas apparu comme un critère discriminant au cours de l'expérimentation.

#### Pour aller plus loin : Fin du label CNIL

---

La CNIL avait mis au point un label Coffre-fort numérique à destination des offreurs de solution de coffre-fort numérique mais l'activité de labellisation de la CNIL évolue avec l'entrée en vigueur du Règlement général sur la protection des données (RGPD). Le référentiel « pour la délivrance de labels en matière de services de coffre-fort numérique » sera abrogé à partir du 30 juin 2018.

---

#### Pour aller plus loin : Normes

---

Plusieurs normes peuvent s'appliquer aux coffres-forts numériques. C'est le cas notamment de la norme NF Z-42-020 (« Spécifications fonctionnelles d'un composant Coffre-fort numérique destiné à la conservation d'informations numériques dans des conditions de nature à en garantir leur intégrité dans le temps ») mais aussi la norme NF Z-42-013 (« Spécifications relatives à la conception et à l'exploitation de systèmes informatiques en vue d'assurer la conservation et l'intégrité des documents stockés dans ces systèmes »). Un label délivré par la Fédération Nationale des Tiers de Confiance et dédié aux services des tiers archiveurs (FNTC-TA) existe également.

---

Au-delà de ces questions de labels ou de normes, **d'autres informations peuvent être utiles car elles sont souvent demandées par les agents/bénévoles et les personnes concernées** : les données sont-elles stockées en France ? Le coffre-fort numérique est-il reconnu comme hébergeur de données de santé ? Comment la sécurité du stockage est-elle garantie ? Aucun de ces critères n'a été perçu comme discriminant (même si les personnes concernées étaient particulièrement attachées à ce que les données soient stockées en France) mais ils peuvent être utiles à demander aux offreurs potentiels.

## Les fonctionnalités essentielles

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

Plus la création et l'ouverture du coffre-fort numérique sont simples et ne nécessitent pas beaucoup de prérequis (par exemple, pas d'adresse email), plus c'est intéressant pour les personnes.

Fonctionnalité	Description	Atouts	Points d'attention
Ouverture : Le CFN ne peut être créé que par le CCAS	Le CFN ne peut être ouvert que via le CCAS ou une structure d'accompagnement social adhérente à l'outil.	La structure accompagnante dispose d'une meilleure visibilité sur les personnes ayant ouvert un CFN (cela peut faciliter l'accompagnement et l'utilisation des pièces). L'ouverture du CFN au sein de la structure permet aussi d'expliquer à la personne les modalités d'utilisation du coffre-fort numérique.	Cela limite le public touché car cela oblige à ce que le public ouvre son coffre-fort numérique au sein de la structure et qu'il soit accompagné par un agent/bénévole.
Ouverture : Le CFN peut être ouvert librement sur Internet, sans le CCAS	Le CFN peut être ouvert librement sur Internet par toute personne intéressée.	Cela rend l'outil généraliste et non stigmatisant. L'ouverture est plus libre puisqu'elle peut être réalisée à domicile par la personne par exemple.	Le suivi du coffre-fort numérique par la structure accompagnante est plus difficile car il y a moins de visibilité sur les personnes en ayant ouvert un.
Inscription : La création du CFN nécessite une adresse email	Pour ouvrir un CFN, il faut nécessairement que la personne dispose d'une adresse e-mail valide et qu'elle consulte régulièrement.		Une part importante du public accompagné par les structures sociales est éloigné du numérique et ne dispose pas d'une adresse e-mail qu'il consulte régulièrement. Cela représente donc un frein à l'utilisation et à la création du coffre-fort numérique.
Inscription : La création du CFN nécessite un identifiant et un mot de passe	Pour ouvrir un CFN, il faut que la personne crée un identifiant et un mot de passe.	Cela permet d'éviter la création d'une adresse e-mail pour l'ouverture d'un coffre-fort numérique.	La perte du mot de passe est malheureusement une réalité mais il est difficile de s'en passer.

- **L'accessibilité**

Il est important que le coffre-fort numérique soit accessible sur différents supports : plus l'offre est adaptée à la navigation sur téléphone ou sur tablette, mieux c'est. D'autant plus qu'une part importante des personnes en situation de précarité ne dispose pas d'un ordinateur personnel.

Par ailleurs, l'accessibilité se mesure aussi par une écriture en « Facile à lire, facile à comprendre »<sup>2</sup>, une traduction possible en plusieurs langues, etc.

Fonctionnalité	Description	Atouts	Points d'attention
Consultable sur un ordinateur via un site internet	Il est consultable sur un ordinateur fixe ou portable avec une connexion internet.		
Consultable sur un téléphone ou une tablette	Il est consultable et accessible via un smartphone ou une tablette, avec une ergonomie spécifique à ces formats.	Cela améliore la facilité d'accès puisque les publics suivis par les CCAS ont plus facilement accès à un téléphone pouvant se connecter à Internet qu'à un ordinateur.  C'est même indispensable pour les personnes ne disposant pas d'ordinateur personnel.	Le « responsive design » (c'est-à-dire l'adaptation du site au support) peut déstabiliser la personne. Il faut présenter l'outil via l'interface qui sera utilisée par la personne : si elle ne dispose pas d'ordinateur, il faut ainsi lui montrer directement via un smartphone.
Consultable via une application sur téléphone ou tablette	Il est accessible via une application dédiée.	De nombreuses personnes sont plus à l'aise avec les applications qu'avec les sites Internet, souvent parce que les applications sont plus intuitives.	Il faut rappeler les attentions à apporter en matière de sécurité lors de l'utilisations d'applications.

- **Le dépôt de pièces et sa gestion**

L'ensemble des solutions testées permet de conserver des pièces : ils peuvent tous conserver des pièces numérisées via un scanner, mais certaines offres ne permettent pas d'y déposer des pièces via une photo d'un smartphone. Certaines permettent de récupérer automatiquement les pièces d'administration partenaires (CAF, EDF...). Enfin, certains coffres-forts numériques permettent de certifier les pièces déposées dans l'espace partagé avec le nom et la date à laquelle la personne l'a mise sur son coffre-fort numérique.

Le coffre-fort numérique ayant vocation à conserver l'ensemble des pièces utiles à la personne, plus il existe de modalités de dépôt de pièces, mieux on peut s'assurer de la complétude des documents disponibles sur le 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.

<sup>2</sup> Le « Facile à lire, facile à comprendre » (FALC) désigne un ensemble de règles ayant pour finalité de rendre l'information facile à lire et à comprendre, notamment pour les personnes souffrant de handicap mental.

Fonctionnalité	Description	Atouts	Points d'attention
Dépôts de pièces via la numérisation de document	Le dépôt de pièces sur le CFN se fait via la numérisation de documents par un scanner ou un téléphone.	C'est la fonctionnalité la plus essentielle des coffres-forts numériques...	Il est intéressant de prévoir un scanner en libre-service au sein de la structure, et de valoriser la possibilité de numériser par appareil photo.  La durée de vie des pièces justificatives nécessite une numérisation régulière.
Dépôts de pièces via la récupération automatique de documents administratifs	Une récupération automatique des documents d'administration partenaires à l'offre est possible.	Cela permet de récupérer automatiquement des pièces et factures, sans avoir à scanner/déposer soi-même. Cela facilite la mise à jour et l'actualisation du coffre-fort numérique.	Pour récupérer les pièces des autres administrations, il faut avoir un compte, des identifiants et mots de passe. Cela nécessite donc un temps important au départ pour mettre en place les différentes récupérations automatiques.
Certification des pièces	Les pièces entreposées dans le CFN sont certifiées automatiquement via l'indication du nom et de la structure de la personne qui a numérisé la pièce.	Cela facilite l'utilisation des pièces dans le cadre du remplissage d'un dossier. Cela est aussi très utile dans un cadre partenarial, pour que d'autres structures puissent utiliser les pièces déposées sur le coffre-fort numérique.	Cette certification n'est possible que si le coffre-fort dispose d'un espace partagé.  De moins en moins de pièces nécessitent d'être certifiées pour le montage d'un dossier.

- **Les possibilités de partage**

Toutes les offres permettent le partage de documents stockés sur le coffre-fort numérique, mais les modalités de partage peuvent fortement différer : existence d'un espace partagé avec une ou plusieurs personnes de confiance (où l'utilisateur et les personnes de confiance peuvent déposer et avoir accès aux documents stockés) ; pas d'espace partagé mais possibilité d'envoyer des documents de manière sécurisée à des personnes précises ; partage seulement possible entre personnes ayant le même coffre-fort numérique ; partage défini pour une période précise (3h, 1 mois) ou partage permanent, etc.

Parmi les nombreuses différences existantes entre les solutions testées, la principale distinction semble être l'existence ou non d'un espace partagé. En l'absence d'espace partagé, la personne doit envoyer d'elle-même les pièces qu'elle souhaite transmettre. Les agents n'opposent pourtant pas tellement les deux usages : avoir un espace partagé facilite le partage avec l'institution des documents, mais les possibilités d'envoi de pièces par e-mail sécurisés responsabilisent la personne qui décide des pièces et du moment où elle souhaite les partager.

Fonctionnalité	Description	Atouts	Points d'attention
Existence d'un espace partagé	L'outil est divisé en deux espaces : un espace privé accessible seulement à la personne et un espace partagé où les personnes autorisées peuvent déposer et accéder à des pièces à tout moment.	L'espace partagé permet de faciliter le dépôt et le partage des pièces avec une institution.  Cette fonctionnalité semble nécessaire pour une structure qui envisage le coffre-fort numérique comme un projet de dossier social partagé.	Les personnes de confiance doivent être désignées par le détenteur du CFN (via un mandat administratif ou une procédure de désignation). Cela peut être une procédure un peu chronophage. L'attention à la confidentialité doit être plus importante. Le coffre-fort numérique n'est plus un espace entièrement personnel et individuel.
Partage via l'envoi d'un e-mail sécurisé	Le coffre-fort numérique permet l'envoi d'un ou plusieurs documents via l'adressage d'un e-mail sécurisé (ou via une modalité similaire).	La personne peut adresser ses pièces à toutes les personnes souhaitées. L'envoi d'un e-mail sécurisé donne des garanties de sécurisations des pièces dans l'envoi. Cela renforce l'autonomisation de la personne utilisant le coffre-fort numérique.	Si l'envoi se fait pièce par pièce, cela peut ralentir le processus de partage notamment dans le cadre d'un accompagnement.
Partage seulement à une personne utilisant un CFN	Le partage de documents n'est possible qu'à une personne détenant elle-même un coffre-fort numérique de même nature.		Cela implique que l'agent du CCAS se rende régulièrement sur son coffre-fort numérique pour s'assurer qu'il y a des pièces. Cela peut complexifier le travail partenarial si chaque structure partenaire doit ouvrir des coffres-forts numériques (surtout s'il existe plusieurs coffres-forts sur le même territoire)
Possibilité de déterminer la durée de partage des pièces	Le coffre-fort permet de partager une pièce pour une durée déterminée (1 journée, 1 semaine, 1 mois).	Cela garantit davantage le contrôle par la personne de ces pièces dans le temps.	

- **La perte du mot de passe**

La manière de récupérer l'accès à son compte lorsque l'utilisateur/l'utilisatrice a perdu son mot de passe varie : certaines offres passent par l'envoi d'un email tandis que d'autres demandent une authentification par la réponse à des questions personnelles (par exemple, lieu de naissance ou nom de son premier animal de compagnie). **Le coffre-fort numérique, s'il veut être un outil de facilitation des démarches, doit prévoir une procédure simplifiée de récupération des mots de passe.** Néanmoins, les agents ayant expérimenté le coffre-fort numérique ne semblent pas privilégier une fonctionnalité de récupération par rapport à l'autre.

Fonctionnalité	Description	Atouts	Points d'attention
Envoi d'un email pour récupérer un mot de passe perdu	En cas d'oubli du mot de passe, envoi d'un e-mail de récupération à l'adresse e-mail du détenteur du coffre-fort.	C'est une modalité très classique et souvent déjà connue des personnes et des agents.	Cela constitue un nouveau mot de passe à retenir pour les personnes. Il faut que la personne dispose d'une adresse e-mail valable (ou alors que l'adresse email de récupération appartienne à la structure).
Réponse à des questions personnelles pour récupérer un mot de passe perdu	En cas d'oubli du mot de passe, l'interface propose une authentification via la réponse d'une ou plusieurs questions personnelles.	Cela permet de récupérer le mot de passe sans passer par une adresse e-mail.	Il faut que les questions personnelles ne soient pas trop difficiles.

#### En résumé :

**Plusieurs fonctionnalités sont apparues comme incontournables** : une accessibilité qui soit la plus simplifiée possible ; des possibilités variées de dépôts de documents (via l'appareil photo d'un téléphone portable ou via la récupération automatique de pièces auprès de partenaires institutionnels ou non) ainsi que des garanties en termes de sécurité et de pérennité des documents stockés, etc. D'autres fonctionnalités paraissent également importantes : certification ou authentification des pièces, facilité de récupération de mot de passe perdu, possibilités variées de partage, etc.

## Quel coffre-fort numérique pour quel projet ?

Besoin identifié	Type de coffre-fort numérique	Fonctionnalités indispensables ou conseillées
Permettre aux personnes de stocker de manière sécurisée leurs documents	Peu importe : les coffres-forts numériques généralistes comme spécialisés permettent de répondre à ce besoin.	Il est utile que des fonctionnalités variées de dépôt existent. La possibilité d'avoir une récupération automatique de certains documents est un vrai plus.
Permettre aux agents de stocker de manière sécurisée les documents des personnes accompagnées	Plutôt un coffre-fort numérique spécialisé, qui va permettre aux agents de stocker les documents sur l'espace partagé.	L'existence d'un espace partagé est nécessaire : plus il est facile à gérer, mieux c'est.
Améliorer l'accès aux droits	Peu importe : les coffres-forts numériques généralistes comme spécialisés permettent de répondre à ce besoin. Cela dépend plutôt des fonctionnalités possibles.	Plus les possibilités de partage sont intuitives et faciles à utiliser, plus cela facilitera le fait de compléter des dossiers via le coffre-fort numérique.
Faciliter l'accompagnement social	Plutôt un coffre-fort numérique spécialisé, qui permet d'utiliser l'espace partagé.	L'existence d'un espace partagé qui permet de faciliter le lien et le suivi des personnes accompagnées est très utile. Il peut aussi être intéressant que le coffre-fort numérique propose des options comme un agenda partagé, un rappel de RDV, etc.
Permettre d'accompagner au numérique	Plutôt un coffre-fort numérique généraliste, puisque ce sera moins stigmatisant	Au-delà d'être généraliste et potentiellement ouvrable sans l'intervention d'une structure sociale, plus le coffre-fort numérique est accessible (usage intuitif, formats variés, langue, etc.), plus il permettra d'accompagner à l'usage du numérique.
Intégrer des partenaires	Plutôt un coffre-fort numérique spécialisé, avec la possibilité que les partenaires aient accès à un espace partagé.	L'existence d'un espace partagé, accessible à tout travailleur social/agent/bénévole ayant un mandat d'accompagnement administratif est conseillé pour faciliter le travail partenarial.

# Réussir la mise en œuvre du coffre-fort numérique

Cette partie du guide vise à vous proposer des exemples concrets pour réussir la mise en œuvre du coffre-fort numérique dans votre structure, exemples inspirés de ce que les CCAS ayant participé à l'expérimentation ont mis en œuvre.

## Organiser le déploiement du coffre-fort numérique

### Comment proposer l'ouverture d'un coffre-fort numérique aux personnes concernées ?

Il existe autant d'organisations possibles concernant le déploiement du coffre-fort numérique que de structures pouvant le déployer. Voici quelques-uns des avantages et des inconvénients des modèles organisationnels possibles.

Les possibilités présentées dans le tableau suivant ne sont pas excluant : il est possible de proposer l'ouverture d'un coffre-fort numérique à la fois au cas par cas et à l'accueil ou de manière systématique lors d'entretiens individuels.

Cadre	Avantages	Inconvénients
Accueil	Cela permet de s'adresser à un public large, à un moment qui peut s'avérer particulièrement propice, notamment lorsqu'il y a de l'attente.	Les personnes ne sont pas forcément dans la meilleure disposition pour se voir proposer l'ouverture d'un coffre-fort numérique car elles viennent généralement pour une démarche ou une question précise.
Entretien individuel	La proposition d'ouverture d'un coffre-fort numérique dans un entretien individuel présuppose une relation existante, et permet donc de se baser sur une relation de confiance entre la personne concernée et l'agent/bénévole. Cela renforce les chances d'acceptation par la personne.	Cela prend du temps.
De manière systématique	La proposition d'ouverture de manière systématique (au public qui rentre dans nos critères) est intéressante parce que cela permet de proposer très souvent l'ouverture d'un coffre-fort numérique, de créer une dynamique et de ne pas faire reposer sur les agents/les bénévoles l'initiative de proposer ou non le coffre-fort	La proposition systématique du coffre-fort numérique peut entraîner un certain découragement chez les agents/bénévoles car, en ne s'adaptant pas à chaque personne, le risque de refus d'ouverture est potentiellement plus grand.



	numérique puisqu'elles/ils doivent le faire systématiquement.	
Au cas par cas	La proposition « au cas par cas » permet de cibler les personnes pour qui le coffre-fort numérique semble être le plus utile ou qui semblent suffisamment à l'aise pour se l'approprier facilement. Cela permet souvent un meilleur taux d'acceptation par les personnes et cela peut être motivant pour les agents/bénévoles.	La proposition « au cas par cas » fait néanmoins reposer sur les agents/bénévoles le fait d'estimer que la personne peut être intéressée par l'ouverture d'un coffre-fort numérique : cela peut être plus difficile pour eux. On a pu observer aussi une forme de désinvestissement des agents/bénévoles qui indiquent ne pas rencontrer de personnes à qui le proposer.
Tout public	Cela permet de s'adresser à un public large et de mobiliser l'ensemble des travailleurs sociaux/agents/bénévoles de la structure.	Un certain nombre des personnes ne seront pas intéressées et cela peut être démotivant.
Public ciblé	Proposer le coffre-fort numérique à un public ciblé permet de se concentrer sur les personnes pour qui le coffre-fort numérique semble le plus utile, et de réfléchir à des argumentaires propres à ce public.	Cela peut fortement restreindre le nombre de personnes qui ouvrent un coffre-fort numérique, et en faire un outil de « niche ».

#### L'exemple du CCAS de Nice :

Le CCAS de Nice a choisi de faire appel à des agents volontaires, qui ont donc proposé au cas par cas l'ouverture d'un coffre-fort numérique, généralement lors d'entretiens individuels ou lors de l'accueil de personnes hébergées. Le public ciblé (Public isolé sans domicile stable et public bénéficiaire du RSA) était donc celui des services où des agents étaient volontaires (Service Social Insertion, Centre d'Accueil de Jour, Centre d'Hébergement d'Urgence Hommes).

Progressivement, l'expérimentation s'est étendue à d'autres services et partenaires du CCAS de Nice, toujours sur la base du volontariat.

#### L'exemple du CCAS de Saint-Louis :

Le CCAS de Saint-Louis a choisi de proposer l'ouverture d'un coffre-fort numérique à « tous les publics s'adressant au CCAS pour une demande d'aide légale ou facultative ». Le coffre-fort numérique est ainsi proposé de manière systématique lors de l'accueil, dès lors que l'utilisateur sollicite une prestation.

## Faut-il mettre en place un accompagnement à l'ouverture ?

Une fois l'ouverture d'un coffre-fort numérique proposée, la structure peut décider que c'est à la personne d'ouvrir son coffre-fort numérique par elle-même ou bien choisir d'accompagner à l'ouverture, par différents moyens (en interne, de manière individuelle, etc.).

Type d'accompagnement	Avantages	Inconvénients
Pas d'accompagnement	Gain de moyens humains et matériels car la structure ne fait que proposer l'ouverture et présenter le coffre-fort numérique.	Il y a un risque que les personnes, même intéressées, n'ouvrent pas de coffre-fort numérique. Il est plus difficile d'évaluer le nombre de coffres-forts numériques ouverts. Certains coffres-forts numériques ne peuvent pas être ouverts sans la structure.
Accompagnement individuel	L'entretien individuel permet de prendre le temps de s'adapter à la situation de la personne, de bien faire le point sur l'intérêt pour elle du coffre-fort numérique, de lui ouvrir si nécessaire une adresse email, de lui faire une démonstration du fonctionnement, de scanner et déposer des documents, etc.	Cela nécessite davantage de moyens humains (temps passé qui peut être important, et être de 15mn à 1h) et de moyens matériels (possibilité d'avoir du matériel informatique disponible pour ouvrir, tester le fonctionnement, déposer des documents...).
Accompagnement collectif	L'organisation d'ateliers collectifs permet un gain de temps ainsi que des échanges entre personnes concernées, qui peuvent s'encourager et répondre à leurs interrogations.	Il y a un plus fort risque que les personnes ne viennent pas en atelier collectif, et l'animation peut être difficile en fonction de l'hétérogénéité du niveau d'appropriation de l'outil des personnes concernées.

Si un accompagnement est mis en place, les personnes qui peuvent réaliser cet accompagnement peuvent être très différentes.

Type d'accompagnement	Avantages	Inconvénients
Agent de la structure qui a un lien de régularité ou de confiance avec la personne concernée	L'existence d'une relation de confiance facilite l'accompagnement. De plus, l'agent/le bénévole peut plus facilement montrer les applications pratiques entre le coffre-fort numérique et le parcours de la personne au sein de la structure (par exemple, en matière de domiciliation ou pour compléter un dossier d'aide facultative).	Les agents/bénévoles ne sont pas forcément formés à l'accompagnement numérique, et peuvent braquer ou ne pas réussir à lever les freins de manière durable vis-à-vis du coffre-fort numérique et du numérique en général. Elles/ils peuvent également être confrontés à des questions auxquelles elles/ils n'ont pas forcément de réponses (stockage de données, etc.).
Agent de la structure qui est compétent en matière d'accompagnement numérique	L'agent/le bénévole sera davantage en capacité de lever les freins liés à l'usage du numérique.	Les agents/bénévoles ayant à la fois des compétences en accompagnement social et en accompagnement numérique sont rares !
Partenaire extérieur	Formé à l'accompagnement et à la médiation numérique, ce partenaire va permettre de lever les freins à l'usage du coffre-fort numérique plus durablement.	Il y a un risque de déperdition si les personnes sont orientées vers ce partenaire extérieur (sauf si le partenaire extérieur vient au sein de la structure).

### L'exemple du CCAS de Val de Briey :

Le CCAS a mis en place un partenariat avec le Lab, l'espace public numérique communal (*Espace Public Numérique (EPN)* qui est une structure de proximité ouverte à tous équipée de matériel informatique et connectée à Internet. L'accompagnement à l'ouverture des CFN est ainsi réalisé lors d'ateliers collectifs, organisés dans l'épicerie sociale appartenant au CCAS et animés par un duo composé d'une travailleuse sociale du CCAS et de l'animateur et médiateur numérique du Lab. Ce duo permet d'atténuer le risque de déperdition possible puisque l'animateur du Lab se rend à l'épicerie sociale, un lieu où les usagers concernés ont l'habitude de se rendre. Dès lors, le coffre-fort devient un outil au service de l'inclusion numérique car une passerelle est alors créée entre l'animateur et les personnes afin de poursuivre, le cas échéant, la médiation et l'accompagnement dans les locaux du LAB notamment après la sortie du dispositif de l'épicerie sociale.

## De l'intérêt d'un accompagnement à l'utilisation

Si un accompagnement à l'ouverture est majoritairement mis en place, ce n'est pas toujours le cas d'un accompagnement à l'utilisation du coffre-fort numérique. **Les modalités de cet accompagnement peuvent être variées :**

- Un accompagnement spécifique ;
- Un accompagnement dans le cadre des relations déjà existantes entre la personne et la structure ;
- Un accompagnement seulement lorsqu'il y a des difficultés particulières (comme la perte des identifiants d'accès au coffre-fort numérique) ;
- Etc.

Type d'accompagnement	Avantages	Inconvénients
Pas d'accompagnement	La structure n'offre pas d'accompagnement à l'utilisation : c'est donc un gain en termes de moyens humains et matériels.	Le principal inconvénient est qu'il risque d'y avoir une faible utilisation du coffre-fort numérique puisque les personnes ne sauront pas vers qui se tourner en cas de difficultés. Il y a un risque de perte de sens.
Accompagnement spécifique (par exemple : « atelier coffre-fort numérique »)	Les personnes savent exactement où se rendre en cas de difficultés et à qui s'adresser. Cela permet aussi à la structure de prévoir une organisation spécifique.	Il peut y avoir un décalage entre le moment de l'accompagnement spécifique proposé et les besoins des personnes utilisant le coffre-fort numérique.
Accompagnement dilué (dans les autres relations existantes entre la personne et la structure)	Cela permet de répondre aux besoins d'accompagnement dès qu'ils se manifestent, et de lever les blocages dès qu'ils existent.	Cela rend l'organisation du travail plus compliquée puisqu'un agent/bénévole peut être amené à tout moment à accompagner quelqu'un dans son utilisation du coffre-fort numérique

## Comment favoriser l'usage du coffre-fort numérique au sein de la structure ?

En fonction de l'ambition donnée au projet de coffre-fort numérique, il peut être nécessaire de réfléchir à la façon de favoriser l'usage du coffre-fort numérique au sein de la structure pour celles qui souhaiteraient en faire un outil dans l'accompagnement social et l'accès aux droits. Quelques actions peuvent alors être mises en place :

- Revoir les procédures internes de la structure pour mieux intégrer l'utilisation du coffre-fort numérique au quotidien de travail des agents/bénévoles

### **L'exemple du CCAS de Saint-Louis :**

Le CCAS de Saint-Louis, pour faciliter l'appropriation du coffre-fort numérique par les agents, a revu les fiches de poste des agents concernés (les agents d'accueil principalement). Ainsi, les fiches de poste intègrent désormais la proposition d'ouverture du coffre-fort numérique lorsqu'un usager demande à bénéficier d'une aide du CCAS.

- Permettre l'interopérabilité du coffre-fort numérique avec les logiciels utilisés en interne et/ou la gestion électronique des documents (GED). En partenariat avec l'offreur choisi, il peut être intéressant de créer cette interopérabilité, en facilitant par exemple le fait d'enregistrer un document à la fois dans la GED et dans le coffre-fort numérique d'une personne. De même, il peut être utile de permettre aux courriers envoyés par la structure d'être directement déposés dans le coffre-fort numérique des personnes concernées, etc. En faisant gagner du temps aux agents, cela encourage leur usage du coffre-fort numérique.
- Montrer les points de rencontre possibles entre le coffre-fort numérique et les divers services de la structure et encourager les agents/bénévoles à avoir recours au coffre-fort numérique dans leur quotidien.

### **L'exemple du CCAS d'Angers :**

Au CCAS d'Angers, l'ouverture de coffres forts numériques se fait surtout au sein du service Accueil Médiation et en direction des personnes domiciliées. Au cours de l'expérimentation, les responsables ont ainsi insisté auprès des agents du service pour qu'ils pensent à demander aux personnes domiciliées n'ayant pas leur pièce d'identité avec elles si elles avaient un coffre-fort numérique. En effet, une personne domiciliée qui a perdu sa pièce d'identité va pouvoir retirer son courrier en montrant la copie de sa carte nationale d'identité stockée sur son coffre-fort numérique.

### **L'exemple du CCAS de Nice :**

Désormais, une personne qui a besoin de compléter un dossier d'aide facultative en urgence et qui ne peut se déplacer durant les horaires d'ouverture du CCAS peut déposer et partager les documents manquants avec son travailleur social via le coffre-fort numérique.

### Les personnes doivent-elles être informées sur ce qu'est un coffre-fort numérique ?

La recommandation CNIL sur le label coffre-fort numérique indique que « lorsqu'un service de stockage numérique est présenté comme un service de coffre-fort numérique », les utilisateurs doivent être « clairement informés du type d'espace mis à leur disposition et de ses conditions d'utilisation ».

Aucun format n'est obligatoire **mais il est conseillé de remettre au moins un document sous format papier aux personnes ouvrant un coffre-fort numérique** afin de prouver que cette information a bien été délivrée. L'information doit porter sur les modalités d'utilisation du CFN, les fonctionnalités offertes par le service ainsi que sur les droits dont disposent les usagers : droit exclusif d'accès aux documents (sauf situations particulières), droit de fermeture à tout moment du CFN, etc.

Si la structure peut tout à fait utiliser les documents créés par l'offreur, il peut y avoir un intérêt à les traduire en « Facile à Lire, Facile à Comprendre » pour s'assurer de la compréhension des personnes.

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

### Les personnes doivent-elles donner leur accord à l'ouverture d'un coffre-fort numérique ?

Si c'est la structure qui les aide à ouvrir et à utiliser un coffre-fort numérique, l'accord de la personne pour l'ouverture et l'utilisation d'un coffre-fort numérique doit être obtenu.

S'il n'y a pas de formalisme particulier à suivre, il est conseillé de faire signer un document par la personne accompagnée qui indique qu'elle est informée et qu'elle est d'accord pour être accompagnée par la structure dans l'ouverture et l'utilisation du coffre-fort numérique. Ce document peut également reprendre les éléments d'informations cités plus haut (modalités d'utilisation, fonctionnalités, droits et devoirs des utilisateurs, droits et devoirs des agents de la structure, etc.).

Cet accord peut être obtenu sous format papier comme numérique – en fonction de ce qui semble le plus approprié pour la structure. Sous format numérique, il sera nécessaire de mettre en place des procédés permettant d'identifier précisément le/la signataire (afin d'éviter des risques d'usurpation d'identité).

**Il n'y a aucune obligation concernant la durée de cet accord** : l'accord peut tout à fait être donné sur une période de 12 mois comme être réputé valable jusqu'à ce que la personne concernée ne le souhaite plus. Pour autant, il est conseillé de faire clairement apparaître la possibilité pour la personne de fermer son coffre-fort numérique lorsqu'elle le souhaite.

Par exemple, le document peut être rédigé ainsi : « Je, soussigné-e..., donne mon accord pour être accompagné-e par le CCAS/CIAS de...dans l'ouverture et l'utilisation d'un compte lié au coffre-fort numérique... ».

Si ces éléments sont ensuite traités de manière informatique, il peut être utile d'ajouter les éléments suivants : « Les informations recueillies sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par [responsable de traitement] pour [finalités du traitement]. Elles sont

conservées pendant [durée de conservation] et sont destinées [destinataires des données]. Conformément à la loi « informatique et libertés », vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier en contactant : [service en charge du droit d'accès] ». **Attention, ces éléments vont peut-être évoluer avec la mise en œuvre du RGPD – vous pouvez vous informer sur le site de la CNIL.**

## **Les personnes doivent-elles signer un mandat d'accompagnement administratif ?**

La recommandation CNIL sur le label coffre-fort numérique indique que « les documents stockés ne doivent être consultables que par l'utilisateur concerné et les personnes spécialement mandatées par ce dernier ». Ainsi, lorsque la structure a la possibilité de consulter, déposer ou retirer des documents sur le coffre-fort numérique (que ce soit sur un espace partagé ou en utilisant les codes de la personne), **il est nécessaire de formaliser un mandat d'accompagnement administratif signé par la personne concernée.**

Ce mandat d'accompagnement administratif devra comprendre un certain nombre d'éléments concernant :

- les conditions d'accès au coffre-fort numérique ;
- les conditions d'utilisation ;
- les données d'identification ;
- le périmètre dans lequel l'agent mandaté peut intervenir ;
- les finalités poursuivies (par exemple : « afin de faciliter l'accès aux droits ») ;
- le fait que l'agent mandaté doit intervenir « dans l'exercice de ses missions ».

Le mandat d'accompagnement administratif doit nommer de manière précise l'agent (ou les agents) visé(s) par le mandat d'accompagnement administratif. Les agents peuvent être de structures différentes, mais doivent tous être mentionnés par le document. Si plusieurs structures partenaires peuvent avoir accès au coffre-fort numérique (par exemple, des agents du CCAS mais aussi des bénévoles d'une association locale et des agents de la CAF), il peut être plus simple de mettre en place un mandat d'accompagnement administratif par structure.

**Si possible, le mandat d'accompagnement administratif doit préciser ce que peuvent faire les agents mandatés :** déposer des documents, consulter les documents présents, extraire des justificatifs, connaître le mot de passe, etc. Il est également conseillé de permettre à la personne accompagnée de ne pouvoir accepter qu'une partie du mandat (par exemple, accepter que l'agent consulte mais pas qu'il dépose un document). Idéalement, le mandat d'accompagnement administratif peut présenter une liste de procédures que la personne accompagnée peut décider ou non d'accepter (par exemple, via une liste d'actions à cocher). Il peut également être envisagé de réaliser un contrôle a posteriori du fait que les actions réalisées correspondent au mandat.

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

**La personne doit être informée du fait qu'elle est libre de révoquer ce mandat à tout moment.** A l'expiration du mandat, il pourra être recommandé à la personne concernée de changer son mot de passe pour s'assurer de son accès exclusif au coffre-fort numérique et/ou de mettre fin aux autorisations d'accès à son espace partagé.

Enfin, les agents mandatés doivent également signer le mandat. *[Attention : ces éléments peuvent être modifiés dans les mois à venir par le projet d'instituer un « tiers de confiance numérique ».]*

L'accompagnement des travailleurs sociaux, agents et bénévoles de votre structure est essentiel pour réussir le déploiement du coffre-fort numérique puisque ce sont eux qui vont proposer le coffre-fort numérique aux personnes qu'elles/ils reçoivent et accompagnent ; ce sont elles/eux qui vont l'expliquer et l'accompagner, que cela va affecter dans leur travail, qui vont pouvoir l'intégrer (ou non) dans leur quotidien.

Comment lever leurs freins vis-à-vis du coffre-fort numérique ? Comment les sensibiliser et les former à ce nouvel outil ? Sur quels outils pourront-elles/ils s'appuyer ? La partie suivante vise à répondre à ces grandes questions, en se basant notamment sur des actions mises en œuvre par des CCAS ayant participé à l'expérimentation.

### Comment lever leurs freins vis-à-vis du coffre-fort numérique ?

Lors de la présentation du coffre-fort numérique à leurs agents, les CCAS ont rencontré moins de freins et d'inquiétudes qu'ils ne le pensaient. En général, les questions concernaient la sécurité et la confidentialité des coffres-forts numériques ainsi que leur utilité.

- **Les faire participer à la construction du projet.** En les intégrant dès le démarrage, cela permet de prendre en compte leurs craintes et leurs questions, et de les lever progressivement, en se fondant aussi sur leurs idées et leurs solutions. Par exemple, si des inquiétudes se font jour autour de la confidentialité des données, il peut être pertinent de leur demander « Que feriez-vous pour vous assurer que la confidentialité des données soit respectée ? ». L'intérêt du coffre-fort numérique étant qu'il peut s'adapter à chaque structure et organisation, en fonction des objectifs poursuivis et des moyens à disposition, autant en profiter pour coconstruire le projet avec les agents et qu'ils lèvent eux-mêmes leurs propres freins.
- **Mettre en place sur la base du volontariat.** Ce fut le cas du CCAS de Nice, qui a décidé de proposer à des agents volontaires de participer à l'expérimentation : ainsi, au démarrage, seulement quelques agents proposaient l'ouverture et l'utilisation d'un coffre-fort numérique. Ces agents étant volontaires, elles/ils étaient convaincu-e-s et motivé-e-s, et avaient plus de facilité à expliquer l'intérêt du coffre-fort numérique aux personnes qu'elles/ils accompagnaient. De plus, petit à petit, ces agents ont pu aussi convaincre certains de leurs collègues de l'intérêt du coffre-fort numérique.
- **Intégrer des personnes concernées au projet.** Mettre autour de la table des personnes concernées et potentielles utilisatrices du coffre-fort numérique permet de montrer en quoi le coffre-fort numérique répond à un besoin et a une utilité sociale. En voyant l'intérêt de personnes en situation de précarité pour le coffre-fort numérique, les travailleurs sociaux/agents/bénévoles se sentent souvent plus impliqué-e-s dans le projet puisqu'elles/ils en perçoivent l'utilité.
- **Inviter des agents de structures ayant déjà mis en œuvre un coffre-fort numérique.** Au-delà des CCAS ayant expérimenté le coffre-fort numérique, plusieurs structures proposent déjà ce type d'outils à leurs publics. Il peut être intéressant d'organiser un temps d'échange avec des agents issus de ces structures, pour rassurer, lever les doutes, et rendre plus concret ce qu'est le coffre-fort numérique.
- **Diffuser le bilan du coffre-fort numérique.** Leur donner le bilan de l'expérimentation (ou des extraits) peut leur permettre de trouver des réponses à leurs principales questions (est-ce que ça marche ? Est-ce que c'est utile ? Comment cela s'insère dans la vie de la structure ?).
- **Les former et sensibiliser.** De nombreux freins se nourrissent de difficultés d'usage de l'outil et viennent du fait de ne pas connaître ce qu'est un coffre-fort numérique et son fonctionnement. Les moments de formation et/ou de sensibilisation à l'outil sont cruciaux : sans cela, il est beaucoup plus difficile d'emporter l'adhésion des travailleurs sociaux/agents/bénévoles.



## Comment les sensibiliser et les former ?

La formation et/ou la sensibilisation des agents et/ou bénévoles est **essentielle pour la réussite du projet**. Lors de l'expérimentation, les agents comme les chef(fe)s de projet ont insisté sur ce point, et ont également indiqué que la formation constitue souvent **un levier fort de mobilisation en interne**. Elle peut se réaliser sous différents formats et avec des acteurs et contenus variés, mais **elle doit toujours permettre aux agents et/ou bénévoles de se familiariser avec le coffre-fort numérique** qu'elles/ils vont devoir proposer et utiliser.

**Des formations sous divers formats.** La formation et/ou la sensibilisation peut être réalisée en présentiel, que ce soit par des manipulations pratiques (chaque agent/bénévole manipule le coffre-fort numérique sur ordinateur, sur tablette et/ou sur téléphone pour se familiariser avec l'interface et pour comprendre son fonctionnement), par une démonstration du fonctionnement du coffre-fort numérique et/ou par une présentation du coffre-fort numérique. Cette formation/sensibilisation peut également être réalisée à distance, à travers des tutoriels sous format papier ou vidéo, ou à travers la distribution d'un guide.

**Des formations avec des acteurs variés.** La formation et/ou la sensibilisation peut être faite par l'offreur lui-même, qui vient expliquer et/ou faire une démonstration de son coffre-fort numérique. Elle peut également être réalisée par les responsables de la structure. Une autre possibilité est la formation par les pairs : ainsi, ce sont des agents/bénévoles qui ont déjà testé et utilisé le coffre-fort numérique qui le présentent et l'expliquent à leurs collègues.

**Des formations au contenu diversifié.** L'essentiel est que la formation/sensibilisation permette de présenter le coffre-fort numérique et son fonctionnement (notamment concernant son ouverture) mais elle peut également rappeler les enjeux liés au numérique dans l'action sociale, l'intérêt du coffre-fort numérique pour les publics-ciblés, etc.

En conclusion, **l'idéal semble être la possibilité de manipuler directement le coffre-fort numérique et de tester l'ouverture d'un compte** : cela permet de mettre les agents/bénévoles en situation. Dans le cadre de l'expérimentation, un CCAS a même invité des personnes concernées aux formations pour que les agents puissent tester « en situation réelle » l'ouverture d'un coffre-fort numérique. Néanmoins, le CCAS de Saint-Louis qui a testé les tutoriels à distance sous format vidéo en était très satisfait. Enfin, il peut être utile d'intégrer quelques éléments sur les enjeux liés au numérique dans l'action sociale, pour montrer en quoi le coffre-fort numérique peut être utile et comment le projet s'insère dans un contexte plus global.

### Pour aller plus loin :

---

Lors de l'expérimentation, des CCAS ont souhaité proposer des formations plus générales autour de l'accompagnement au numérique et des enjeux du numérique dans l'action sociale aujourd'hui. Si cela n'est pas nécessaire, ces formations peuvent outiller de manière très utile les agents et/ou bénévoles. Si vous êtes une collectivité, n'hésitez pas à vous rapprocher du CNFPT dont l'offre se développe sur ces thématiques ou n'hésitez pas à contacter l'UNCCAS pour en savoir plus sur l'offre de formations à ce sujet.

---

## Sur quels outils peuvent-ils s'appuyer ?

L'expérimentation a permis de montrer **un fort besoin des agents d'être outillés** de supports papier pour expliquer l'utilisation et l'intérêt du coffre-fort numérique, et pour répondre aux questions potentielles du public. Les chef(fe)s de projet ont ainsi insisté sur le souhait des agents d'avoir accès à des supports de médiation et de présentation de l'outil (via des flyers, des guides, des FAQ, etc.).

Parmi ces outils, on peut **citer la mise en place d'un document d'information** récapitulant ce qu'est le coffre-fort numérique, les droits et devoirs de la personne ouvrant un coffre-fort numérique comme des agents y ayant potentiellement accès, etc. Ce document d'information est nécessaire pour respecter les règles émises par la CNIL, et il peut être pertinent de le coconstruire avec des agents et des personnes concernées pour qu'il soit le plus compréhensible et lisible possible.

Un autre outil peut être évoqué : **l'écriture d'une Charte**, accessible à toutes et tous au sein de la structure, et qui rappelle les grands principes du coffre-fort numérique et de son utilisation.

**La création d'un argumentaire** est un autre outil qui a été privilégié par plusieurs CCAS lors de l'expérimentation. Cet argumentaire peut être destiné à convaincre le public, comme ce fut le cas dans le CCAS de Saint-Louis : imaginé et rédigé par les agents eux-mêmes, cet argumentaire sous format papier leur a permis d'être plus à l'aise et plus assurés lorsqu'elles/ils proposaient l'ouverture d'un coffre-fort numérique. L'argumentaire peut aussi être destiné à convaincre les collègues et/ou les partenaires : à Nice, les agents ont ainsi mis par écrit leurs réflexions sur la plus-value du coffre-fort numérique afin de mieux s'approprier l'outil, de convaincre leurs collègues et de mieux présenter le coffre-fort numérique aux utilisateurs éventuels, qu'ils soient des personnes concernées ou des partenaires. L'argumentaire peut être écrit sous forme de réponses aux principales questions généralement posées : confidentialité, stockage des données, possibilités d'accès, utilité, etc.

## Et après ?

### Penser à évaluer le dispositif

Une fois le coffre-fort numérique mis en place, **il est important d'évaluer le dispositif** : est-ce que cela a répondu aux objectifs précédemment fixés ? Quel temps cela prend-il aux agents/bénévoles par rapport à l'intérêt du coffre-fort numérique ? Les agents/bénévoles et les personnes concernées y trouvent-ils leur compte ?

Parmi les indicateurs qui peuvent être définis (en fonction de ce qui est possible par l'offreur et en termes de moyens humains) :

- Nombre de coffres-forts numériques ouverts
- Nombre de coffres-forts numériques utilisés
- Nombre de documents déposés par coffre-fort numérique (en moyenne)
- Type de pièces justificatives déposées
- Type d'usages
- Satisfaction des agents (via un questionnaire)
- Satisfaction des personnes concernées (via un questionnaire)

Ces retours peuvent permettre de faire évoluer l'organisation choisie, en décidant par exemple de systématiser la proposition du coffre-fort numérique au public-cible, en choisissant de modifier les fiches de poste des agents/bénévoles pour y intégrer l'ouverture et l'utilisation du coffre-fort numérique, ou en décidant de proposer l'ouverture d'un coffre-fort numérique sans accompagnement derrière, etc.

### Quels liens à faire avec l'inclusion numérique en général ?

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.


**Nous conseillons donc d'insérer le coffre-fort numérique dans une démarche plus globale liée à l'inclusion numérique** : le coffre-fort numérique peut être la première pierre de cette stratégie locale d'inclusion numérique, ou au contraire, venir nourrir une démarche déjà en place après la mise en place de formations des agents/bénévoles et la création d'ateliers, par exemple.


#### L'exemple du CCAS d'Amiens :

A la suite de l'expérimentation du coffre-fort numérique, le CCAS a décidé d'élaborer un Plan Numérique avec diverses actions déjà en cours ou en projet : cartographie des points numériques, formations des seniors, formation des usagers bénéficiant des minima sociaux, prêt d'un ordinateur portable avec une association locale, transcription en Facile à Lire et à Comprendre des documents de présentation des démarches sociales, tutoriels vidéos, etc.. D'autre part le coffre-fort numérique sera systématiquement proposé lors de chaque nouvelle domiciliation.

## Quelques ressources détaillées :

### Exemple de « mandat d'assistance administrative »

	Ville de Saint-Louis				Ver. 7 - 10-2017	
	CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE					
	MANDAT D'ASSISTANCE ADMINISTRATIVE					
<p style="text-align: center;"> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Personne morale publique</b>  <input type="checkbox"/> <b>Personne morale privée</b>  <input type="checkbox"/> <b>Personne physique</b> </p> <p>Je soussigné, le demandeur désigné ci-après, donne mon accord pour être accompagné par l'organisme désigné ci-après pour :</p> <p><input type="checkbox"/> Effectuer une démarche administrative débouchant sur l'ouverture d'un droit social.</p> <p><input type="checkbox"/> L'ouverture et l'utilisation d'un compte « Coffre-fort numérique » qui me permettra de stocker en ligne de façon sécurisée mes documents et pièces justificatives dans le but de faciliter l'accès et le maintien de mes droits et services sociaux.</p> <p><input type="checkbox"/> L'ouverture et l'utilisation d'un compte personnalisé en ligne d'accès à un ou plusieurs services sociaux ou de santé dématérialisés :</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Ameli.fr   <input type="checkbox"/> Caf.fr   <input type="checkbox"/> assuranaceretraite.fr   <input type="checkbox"/> ...impôts.gouv.fr <input type="checkbox"/> .....</p> <p><input type="checkbox"/> ..... <input type="checkbox"/> ..... <input type="checkbox"/> ..... <input type="checkbox"/> .....</p> <p>En outre, je désigne par le présent mandat, les personnes dûment habilitées à effectuer cet accompagnement administratif renforcé. Je remplit si nécessaire, un mandat par organisme et par personne de confiance que je souhaite désigner, cela pour la durée que je désire.</p>						
<b>Identité du demandeur (mandant)</b>						
<input type="checkbox"/> Madame		<input type="checkbox"/> Mademoiselle		<input type="checkbox"/> Monsieur		
Nom de famille (de naissance)						
Nom d'usage (marital)						
Prénoms (dans l'ordre d'état-civil)						
Date de naissance						
Lieu de naissance						
Adresse						
Numéro de voie		Extension (bis, ter, ...)	Type de voie (rue, avenue, allée, ...)		Nom de la voie	
Quartier d'habitation						
Code postal		Commune	Département	Tél. domicile	Tél. portable	
Adresse électronique						
Je désigne comme mandataire administratif l'organisme suivant :						
<b>Identité du mandataire administratif personne morale</b>						
Organisme : CCAS DE SAINT-LOUIS						
Adresse						
Numéro de voie		Extension (bis, ter, ...)	Type de voie (rue, avenue, allée, ...)		Nom de la voie	
97872		SAINT-LOUIS CEDEX CS 41.006	LA REUNION		0262 44 44 92	
Quartier d'habitation						
Code postal		Commune	Département	Tél.	Tél. portable	
Adresse électronique						

	<b>Ville de Saint-Louis</b>	Ver. 7 - 10-2017
	<b>CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE</b>	
	<b>MANDAT D'ASSISTANCE ADMINISTRATIVE</b>	

**MANDAT PERMANENT**

Je désigne la personne suivante comme mandataire administratif permanent : (AGENT ou aidant)

- Dans l'exercice de ses missions professionnelles,  
 Comme personne de confiance proche.

**Identité du mandataire administratif personne physique**

Nom et prénom de la personne physique désignée :

Adresse					
	Numéro de voie	Extension (bis, ter, ...)	Type de voie (rue, avenue, allée, ...)	Nom de la voie	
Quartier d'habitation	Code postal	Commune	Département	Tél. domicile	Tél. portable
Adresse électronique					

Je donne mandat pour les actes ci-après désignés :

- Déposer des documents.
- Consulter les documents présents.
- Extraire des justificatifs.
- Transmettre des justificatifs à tout organisme instructeur d'un droit ou d'un service social ou médico-social par l'utilisateur.
- Autoriser tout organisme instructeur d'un droit ou d'un service social ou médico-social sollicité par moi, à effectuer de façon automatique des pièces dans le coffre-fort numérique.
- Connaître tout courrier relatif à une demande ou relance de demande pièce(s) dans le cadre du maintien d'un droit ou d'un service social ou médico-social.
- Connaître et conserver les identifiants et mot de passe.
- Utiliser l'adresse professionnelle de l'agent pour la lancer une procédure de remise à jour du mot de passe.
- Prendre contact avec l'utilisateur ou un proche désigné pour évaluer ou faire le suivi administratif dans le cadre du maintien d'un droit ou service social ou médico-social.

Pour le mandant :

Je suis informé(e) que ce mandat prend effet à la date de la signature et que je peux le révoquer sur simple demande par courrier envoyé par voie postale ou remis en main propre au mandataire, s'il s'agit d'un mandat à titre gratuit et je peux le modifier à tout moment.

S'il s'agit d'un mandat à titre onéreux dans le cadre d'un accompagnement administratif à domicile agréé entrant dans un plan d'aide, un préavis d'un mois est indispensable et la demande de révocation doit être adressée par courrier recommandé au mandataire et à l'organisme financeur.


Je suis informé(e) que je dois conserver un exemplaire original du présent mandat et en remettre un exemplaire au mandataire qui consignera une copie certifiée dans mon coffre-fort numérique.

Pour le mandataire :

Accepte le mandat et s'engage à respecter strictement les éléments formellement délégués et à respecter en toute circonstance les règles édictées par la CNIL dans le cadre des données personnelles et de suivre les prescriptions du correspondant informatique et liberté CIL de mon établissement.

Signature du représentant de la personne morale, Date :	Signature de la personne physique mandatée, Date :	Signature de la personne accompagnée, (Ajouter la mention manuscrite « Lu et approuvé ») Date :
--	---	--



	<b>Ville de Saint-Louis</b>	Ver. 7 - 10-2017
	<b>CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE</b>	
	<b>MANDAT D'ASSISTANCE ADMINISTRATIVE</b>	

### MANDATS TEMPORAIRES

**Pour le mandant :** Je suis informé(e) que ce mandat prend effet à la date de la signature et que je peux le révoquer sur simple demande par courrier envoyé par voie postale ou remis en main propre au mandataire, s'il s'agit d'un mandat à titre gratuit et je peux le modifier à tout moment. S'il s'agit d'un mandat à titre onéreux dans le cadre d'un accompagnement administratif à domicile agréé entrant dans un plan d'aide, un préavis d'un mois est indispensable et la demande de révocation doit être adressée par courrier recommandé au mandataire et à l'organisme financeur. Je suis informé(e) que je dois conserver un exemplaire original du présent mandat et en remettre un exemplaire au mandataire qui consignera une copie certifiée dans mon coffre-fort numérique.

**Pour le mandataire :** Accepte le mandat et s'engage à respecter strictement les éléments formellement délégués et à respecter en toute circonstance les règles édictées par la CNIL dans le cadre des données personnelles et de suivre les prescriptions du correspondant informatique et liberté CIL de mon établissement.

Mandat temporaire n°	
<p><b>Je désigne la personne suivante comme mandataire administratif temporaire :</b></p> <p>Nom : _____ Prénoms : _____</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Dans l'exercice de ses missions professionnelles. <input type="checkbox"/> Comme personne de confiance proche.</p> <p><b>Durée du mandat :</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Pour la durée de la prestation ci-après désignée _____ uniquement.</p> <p><input type="checkbox"/> Pour la période allant du / / au / /</p> <p><b>Je donne mandat pour les actes ci-après désignés :</b></p> <p><input type="checkbox"/> Déposer des documents <input type="checkbox"/> Consulter les documents présents <input type="checkbox"/> Extraire des justificatifs.</p> <p><input type="checkbox"/> Transmettre des justificatifs à tout organisme instructeur d'un droit ou d'un service social ou médico-social sollicité par moi.</p> <p><input type="checkbox"/> Connaître les identifiants et mot de passe qui seront modifiés à la fin de la prestation.</p> <p><input type="checkbox"/> Utiliser l'adresse professionnelle de l'agent pour lancer une procédure de remise à jour du mot de passe.</p>	
<p>Date : _____</p> <p style="text-align: center;">Signature de la personne physique mandatée,</p>	<p>Date : _____</p> <p style="text-align: center;">Signature de la personne accompagnée, (Ajouter la mention manuscrite « Lu et approuvé »)</p>
Mandat temporaire n°	
<p><b>Je désigne la personne suivante comme mandataire administratif temporaire :</b></p> <p>Nom : _____ Prénoms : _____</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Dans l'exercice de ses missions professionnelles. <input type="checkbox"/> Comme personne de confiance proche.</p> <p><b>Durée du mandat :</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Pour la durée de la prestation ci-après désignée _____ uniquement.</p> <p><input type="checkbox"/> Pour la période allant du / / au / /</p> <p><b>Je lui donne mandat pour les actes ci-après désignés :</b></p> <p><input type="checkbox"/> Déposer des documents <input type="checkbox"/> Consulter les documents présents <input type="checkbox"/> Extraire des justificatifs.</p> <p><input type="checkbox"/> Transmettre des justificatifs à tout organisme instructeur d'un droit ou d'un service social ou médico-social sollicité par moi.</p> <p><input type="checkbox"/> Connaître les identifiants et mot de passe qui seront modifiés à la fin de la prestation.</p> <p><input type="checkbox"/> Utiliser l'adresse professionnelle de l'agent pour lancer une procédure de remise à jour du mot de passe.</p>	
<p>Date : _____</p> <p style="text-align: center;">Signature de la personne physique mandatée,</p>	<p>Date : _____</p> <p style="text-align: center;">Signature de la personne accompagnée, (Ajouter la mention manuscrite « Lu et approuvé »)</p>

## Exemple de flyer

MyPrimobox est un service de coffre-fort électronique édité par la société Primobox.

### Qu'est ce qu'un Coffre Fort Numérique ?

Un coffre-fort numérique est **un espace sécurisé, personnel et accessible à vie par son utilisateur.**

Dans le cadre d'une expérimentation avec les services du CCAS de Nice, tout Coffre Fort Numérique ouvert durant cette collaboration sera un service **Gratuit à vie.**



### Un Coffre Fort Numérique vous permet :

- de sauvegarder tous vos documents personnels
- de partager vos documents avec des Tiers (Famille, Services administratif, agences immobilières...)



### Comment ouvrir un Coffre Fort Numérique ?

Afin de bénéficier de la **gratuité** de ce service, un agent du CCAS vous accompagnera dans la démarche d'ouverture de votre coffre.

**Une adresse mail personnelle** est nécessaire pour cette procédure.

Les agents d'accueil sont à votre disposition pour tout renseignement.

ATELIER D'ACCOMPAGNEMENT  
AUX OUTILS NUMERIQUES

CREATION D'UN COFFRE FORT NUMERIQUE



CENTRE COMMUNAL  
D'ACTION SOCIALE

VAL DE  
BRIEY



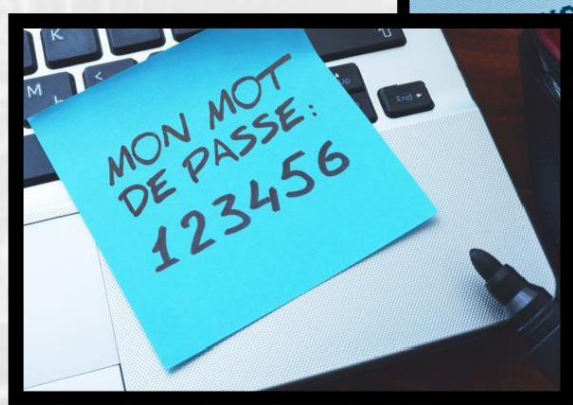
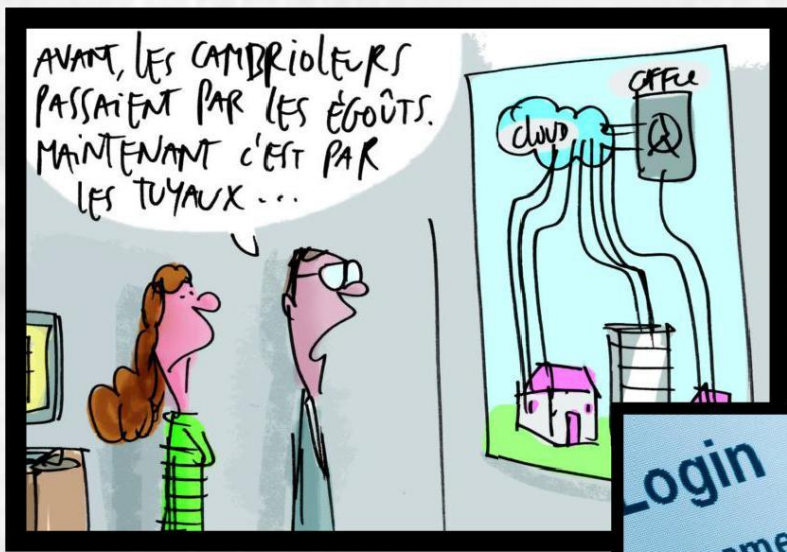
## DEROULEMENT D'UN ATELIER TYPE

- 1** Comment construire un mot de passe fort et simple à retenir ?
- 2** Création d'une adresse Email pour les bénéficiaires qui n'en ont pas.
- 3** Généralités sur les CFN et présentation du service CFN (Digiposte).
- 4** Création d'un compte DIGIPOSTE.
- 5** Explication des diverses fonctionnalités du service.
- 6** Tests (Scan, téléchargement de documents, affiliation, partage...)
- 7** Questions et ouverture sur divers sujets liés à la sécurité et à l'informatique en général.

# 1

## LES MOTS DE PASSE

Comment construire un mot de passe fort et simple à retenir ?



# 1

## MEMO - MOTS DE PASSE

Choisir une phrase que l'on retient facilement :

*Mon mot de passe est un secret  
bien gardé depuis 25 ans !*

Sélectionner la première lettre de chaque mot pour  
constituer un bon invariant.

Mmdpeusbgd2a!

Pour le rendre unique pour chaque site :

www.digiposte.fr

dprMmdpeusbgd2a!

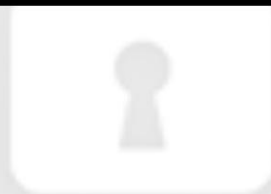
www.gmail.com

glmMmdpeusbgd2a!

# 2

## CREATION D'UNE BOITE AUX LETTRES

La création d'un compte DIGIPOSTE nécessite la détention d'une adresse Email. Tous les bénéficiaires n'en possèdent pas.



Les bénéficiaires peuvent choisir le service qui leur est le plus adapté en fonction de leurs habitudes et de leurs pratiques des outils numériques.

Choix de l'adresse Email et création du mot de passe unique conforme aux bonnes pratiques de création de mots de passe forts.



# 3

## PRESENTATION DU SERVICE DIGIPOSTE

### Le CFN, QUEZAKO ?

Le coffre-fort numérique est un service de stockage en ligne sécurisé qui permet aux personnes de déposer et conserver leurs documents administratifs et/ou personnels (carte d'identité, permis de conduire, contrats, factures, relevés, photos...) hors données de santé et d'y accéder via internet.


### Sur le territoire de Val De Briey : l'expérimentation du service CFN DIGIPOSTE

The screenshot shows the La Poste website interface for Digiposte. At the top left is the La Poste logo. To its right is a search bar with the placeholder text "Rechercher un produit, un service, un outil..." and a magnifying glass icon. Further right is a button labeled "Mail Laposte.net". Below the logo, there is a vertical list of menu items: "BOUTIQUE COURRIER-COLIS", "VOTRE VIE DIGITALE", "VEILLER SUR VOS PROCHES", "TOUS LES SERVICES", and "OUTILS PRATIQUES". Below the menu, there is a breadcrumb trail "Particulier > Vos données sécurisées à vie" and two icons: "Ajouter aux favoris" and "Partager". The main heading is "Digiposte, sécurisez tous vos documents". Below this is a paragraph: "Plus qu'un simple espace de stockage, Digiposte est le coffre numérique proposé par La Poste qui vous accompagne dans l'organisation et le stockage de tous vos documents importants grâce à une utilisation intuitive. Il vous permet de sauvegarder gratuitement et à vie 5 Go de données personnelles." Below the paragraph is a yellow button labeled "Se connecter". At the bottom, there are three feature highlights: "Vos données sécurisées à vie", "Simplicité d'utilisation", and "Votre coffre toujours accessible". The background of the main content area shows a woman with glasses looking at a tablet.

# 4

## CREER UN COMPTE DIGIPOSTE




 **Déjà inscrit sur la nouvelle application Digiposte + ? Connectez-vous avec votre email et mot de passe Digiposte +**

VOUS ÊTES :  Un particulier  Une entreprise

E-MAIL  
\_\_\_\_\_

MOT DE PASSE [Mot de passe oublié ?](#) VALIDER

ou

 **Pas encore inscrit sur la nouvelle application Digiposte + ? Connectez-vous avec vos identifiants Digiposte habituels**

Nom d'utilisateur ? \_\_\_\_\_

Code secret (6 chiffres) ? \_\_\_\_\_

3	7	9	0	1
4	5	6	8	2

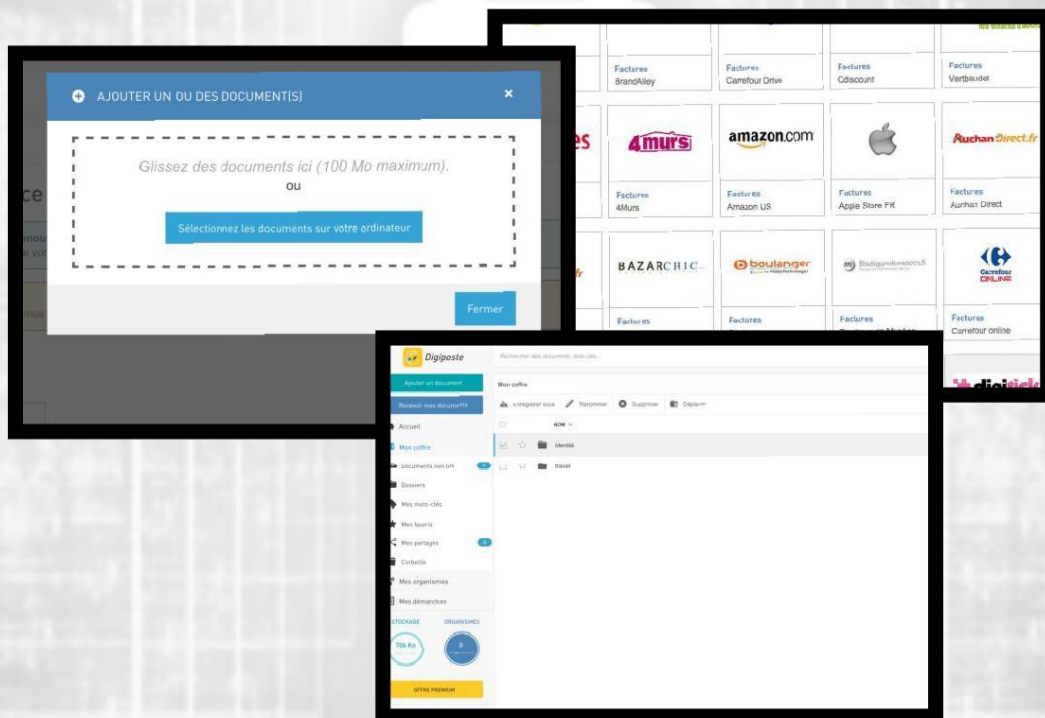
Inscription : saisie des renseignements personnels et création du mot de passe unique dédié au service DIGIPOSTE

# 5

## COMMENT UTILISER DIGIPOSTE ?

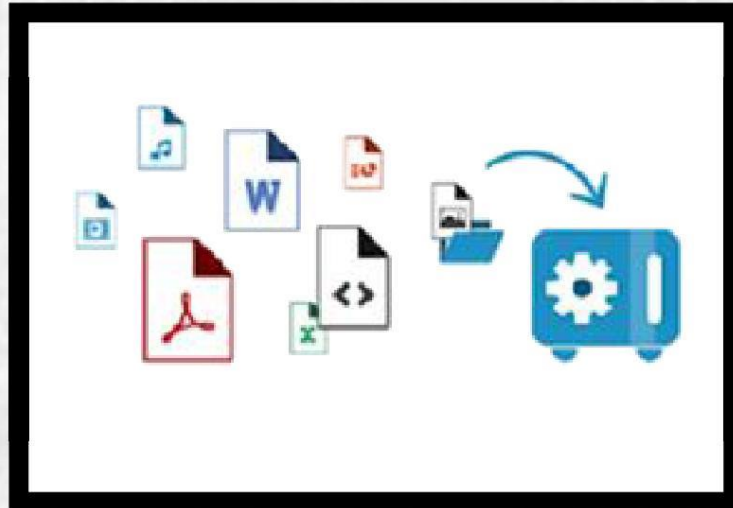
Passage en revue de l'interface et des différentes fonctionnalités, à savoir :

- numériser et déposer un document
- s'affilier à un service externe (recevoir des documents)
- organisation des documents dans des dossiers
- partage de documents
- limite de l'espace de stockage



# 6

## DIGIPOSTE : CAS PRATIQUE



Exemples et démonstrations. Orientation vers l'espace numérique du LAB pour poursuivre l'accompagnement.



# 7

## TEMPS DE DISCUSSION

Sensibilisation à l'accompagnement numérique pour l'utilisation des outils mis à disposition par les services publics (CAF, Pole emploi...)

Ouverture sur des sujets liés aux mondes numériques : gestion des cookies, réseaux sociaux, navigation sécurisée, maintenance et réparation de son ordinateur, fabrication numérique....

Orientation vers l'espace numérique de Val de Briey



## Exemple de note d'information au public



Primobox



C.C.A.S.  
VILLE DE NICE

Dans le cadre de la mise en œuvre du Plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, ainsi que du plan d'action issu des Etats Généraux du Travail Social, l'UNCCAS s'est associé à la DGCS pour porter une expérimentation sur le coffre-fort numérique, de septembre 2016 à septembre 2017.

Cette expérimentation a pour objectif d'évaluer l'usage d'une solution de coffre-fort numérique et en particulier l'utilité de ce dispositif en matière d'accès aux droits pour les personnes concernées, et sur les besoins d'accompagnement des usagers des CCAS/CIAS comme de leurs agents.

Le CCAS de Nice travaille avec l'offreur CDC Arkhineo/Primobox.

La création de votre coffre fort numérique est gratuite dans le cadre de cette expérimentation annuelle.

Au terme de cette période, vous pourrez conserver votre coffre fort numérique dans les mêmes conditions.

Vous pourrez aussi le résilier à tout moment.

Le guide de l'utilisateur du coffre fort numérique vous aidera à prendre en main ce nouvel outil.

Quelques précisions utiles :

- Le coffre-fort bénéficie de conditions de sécurité très élevées, bien au-delà des standards habituels du web
- Le coffre-fort est disponible 24h/24, 7j/7.
- Primobox s'engage à maintenir le plus haut niveau de confidentialité sur les informations et documents stockés.
- Les documents sont stockés en France
- Aucune utilisation commerciale n'est faite des données personnelles.

Le Centre Communal d'Action Sociale et Primobox restent disponibles pour vos accompagnements dans vos démarches.



