



DIRECTION GÉNÉRALE DE LA COHÉSION SOCIALE



Présentation CNLE
« Expérimentation coffre-fort numérique »
16 février 2016

- **Cadre de l'expérimentation**
- **Présentation des CCAS participants et de leurs projets**
- **Cadrage général de l'évaluation**

☛ Plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale

- ☛ **Feuille de route 2015-2017:** s'appuyer sur le numérique afin de permettre à chacun(e) d'accéder à ses droits de manière plus simple et plus effective, et «expérimenter un espace personnel numérique pour permettre aux personnes accompagnées de conserver leurs documents et d'accéder à leurs pièces justificatives » (action n°10)

☛ Plan d'action interministériel en faveur du travail social

- ☛ Permettre aux professionnels de se concentrer sur l'accompagnement
- ☛ Travailler d'avantage en réseau
- ☛ Renforcer le pouvoir d'agir des personnes
- ☛ Prévenir le risque de fracture numérique

Objectifs de l'expérimentation

- **Objectif de l'expérimentation: l'évaluation de l'usage d'une solution de coffre-fort numérique, portant notamment sur:**
 - L'utilité du coffre-fort numérique pour **l'accès aux droits** des personnes concernées;
 - Les **besoins d'accompagnement** des personnes dans l'autonomie d'usage de ce type d'outils;
 - Les **besoins de formation des agents** en vue de l'accompagnement des personnes.

Important: ce ne sont pas les caractéristiques techniques d'une solution de coffre-fort numérique qui seront évaluées.

- **Expérimentation copilotée par la DGCS et l'UNCCAS**

- **Appel à coopération lancé le 2 mars 2016**

16 CCAS candidats, répartis dans 10 régions

- **Conditions de l'expérimentation, le coffre fort doit :**

- être **gratuit** pour l'utilisateur et pour les collectivités pendant la durée de l'expérimentation;
- permettre de **stocker** et de **partager** avec des tiers (sous réserve de l'accord de la personne) des pièces justificatives nécessaires aux démarches administratives;
- offrir des garanties de **sécurisation** des données à caractère personnel.
- permettre une mise en œuvre très rapide de l'expérimentation, sans investissement préalable du territoire.

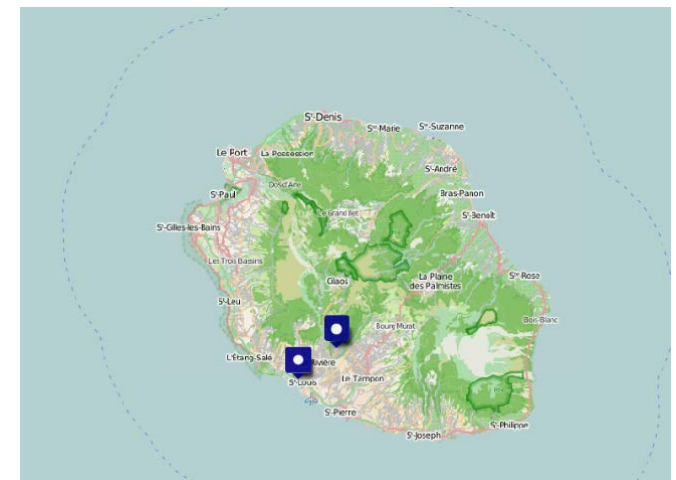
Cadre de l'expérimentation

- **Durée de l'expérimentation** : un an à compter d'octobre 2016, avec deux temps d'évaluation à 6 mois et à un an.
- La participation du CCAS ne l'engage pas auprès de l'offreur de solution une fois l'expérimentation terminée.
- Les CCAS/CIAS s'engagent à :
 - **Tester le déploiement d'une solution de coffre-fort numérique** auprès de tout ou d'une partie de leurs usagers
 - **Informier et accompagner les utilisateurs** à l'usage de cette solution (agents du CCAS, personnes accompagnées par le CCAS);
 - **Informier l'UNCCAS** au début de l'expérimentation du cadre de l'expérimentation lancée sur le territoire (public cible, usages retenus, modalités d'accompagnement, partenaires impliqués...);
 - **Participer à l'évaluation** de cette expérimentation, en répondant au questionnaire et aux sollicitations de l'UNCCAS.

Présentation des CCAS participants et des fiches-projets

Une grande diversité de territoires

- 16 CCAS - 12 territoires – 11 départements
- Une moyenne de 265 500 habitants
- Des villes allant de 5 750 à 2,2 millions d'habitants :
 - 2 villes < 10 000 habitants ;
 - Un territoire d'environ 15 000 habitants (situé sur Lunéville, Maxou, et Nancy) ;
 - 3 villes entre 40 et 60 000 habitants ;
 - 4 villes entre 100 et 150 000 habitants ;
 - 4 des 11 villes les plus peuplées de France.
- Deux CCAS en Outre-Mer



La Réunion

Les couplages CCAS/Offreurs

Département	CCAS	Offreur de solution
Aisne	CCAS de Saint quentin	COFFREO
Alpes-Maritime	CCAS de Nice	CDC ARKHINEO/PRIMOBX
Doubs	CCAS de Besançon	La POSTE
Gironde	CCAS de Bordeaux	SOS/Reconnect
	CCAS de Talence	SOS/Reconnect
Ile et Vilaine	CCAS de Rennes	ADILEOS
La Réunion	CCAS d'Entre-Deux/CCAS de Saint Louis	ADILEOS
Maine et Loire	CCAS d'Angers	ADILEOS
Meurthe-et-Moselle	CCAS De Briey et plateau de la Haye	La POSTE
Paris	CCAS de Paris	CDC ARKHINEO/PRIMOBX
Puy-de-Dôme	CCAS de Clermont-Ferrand	COFFREO
Somme	CCAS d'Amiens	SOS/Reconnect

- **Les principaux publics visés par l'expérimentation (tels que décrits dans les fiches-projets des CCAS) :**
 - « Personnes domiciliées »
 - « Tout public fréquentant le CCAS » (sur une antenne du CCAS ou non)
 - « Personnes relevant des minima sociaux »
 - « Panel de différents publics »
 - « Personnes âgées »
 - « Jeunes de 18 à 25 ans » (fréquentant le Point d'Accueil Ecoute Jeunes)
- **Plusieurs CCAS évoquent une seconde phase de l'expérimentation où « tout le public » du CCAS serait concerné.**

Cadre général de l'évaluation

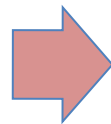
☛ Une évaluation de l'usage

- Une **évaluation de l'usage et de l'appropriation** par les agents et par les personnes concernées et non une évaluation des outils techniques.
- Evaluation réalisée par l'**UNCCAS**, en lien avec la **DGCS**, auprès des **CCAS** et des **personnes accompagnées** (et non des offreurs de solutions).

☛ Deux temps d'évaluation :

Evaluation à six mois

- Bilan intermédiaire
- Calendrier : mars 2017



Evaluation à un an

- Rapport final
- Calendrier : octobre 2017



Recommandations pour le déploiement de coffre-forts numériques dans les territoires.

Calendrier : novembre 2017

☛ Récolte de données quantitatives...

Des questionnaires adressés :

- 1) Aux chef(fe)s de projet des CCAS ;
- 2) Aux agents concernés des CCAS ;
- 3) Aux personnes concernées au sein des CCAS (ayant ouvert ou non un coffre-fort numérique) – *seulement en phase 2*.

Des indicateurs d'évaluation chiffrés à six mois et à un an (*si possible*) :

- Nombre de personnes à qui l'ouverture d'un CFN a été proposée ;
- Nombre de personnes ayant ouvert un CFN ;
- Nombre de documents déposés sur les coffres-forts numériques ;
- Nombre moyen de connexions au coffre-fort numérique ;
- Etc.

☛ Et d'éléments qualitatifs :

- La mise à jour des **fiches-projets** ;
- **Des entretiens** avec les chef(fe)s de projets, ainsi que certains agents et des personnes utilisant des coffres-forts numériques (*surtout en phase 2*)
- Les échanges issus du groupe de travail réunissant les CCAS engagés.

Quelques premiers résultats

1. **L'évaluation est en cours** : les CCAS remplissent actuellement les questionnaires et les entretiens avec les chef(fe)s de projet sont prévus dans les 30 prochains jours.
2. **Un groupe d'échange avec les CCAS** est prévu le 9 mars, pour discuter des éléments quantitatifs et qualitatifs issus du premier niveau d'analyse.
3. **Quelques premiers résultats** *(sur 7 CCAS ayant commencé concrètement)*:
 - Les chef(fe)s de projet estiment que **le coffre-fort numérique est très utile pour la conservation des documents (100%)** et pensent qu'il est assez utile ou très utile pour faciliter l'accès aux droits et l'accompagnement, ainsi que faire de la médiation vers le numérique.
 - Ils estiment également que **le coffre-fort numérique est très utile pour les personnes domiciliées et/ou en errance**, et plutôt utile pour les personnes dans une démarche d'accompagnement avec le CCAS.
 - Ces chiffres recourent **le sentiment des premiers agents ayant répondu au questionnaire leur étant adressé** : 100% considèrent que le coffre-fort numérique est utile pour la conservation des documents et pour faciliter l'accompagnement, et 75% qu'il est très utile pour faciliter l'accès aux droits et faire de la médiation vers le numérique.

16 février : Présentation CNLE

Du 20 février au 9 mars : entretiens qualitatifs avec les CCAS

9 mars : Groupe d'échange animé par l'UNCCAS avec les CCAS pour partager les premiers retours de l'évaluation

31 mars: COPIL et présentation du bilan intermédiaire

D'ici l'été :

- Présentation de l'expérimentation au CNPA
- Construction d'un questionnaire à destination des personnes concernées

Octobre/Novembre 2017 : Rapport d'évaluation sur les usages du coffre-fort numérique, éventuellement suivi d'un « Vade-mecum ».

Merci pour votre attention

Pour plus de renseignements :

Mathilde DUVAL : Mathilde.DUVAL@social.gouv.fr – 01 40 56 86 12

Sarah LECOUFFE : slecouffe@unccas.org – 01 70 61 22 63