

Coffre-fort numérique : premier bilan après six mois d'expérimentation

Lancée en octobre 2016 auprès de 16 centres communaux d'action sociale (CCAS) situés sur 11 territoires (1), avec cinq offreurs de solutions techniques publics ou privés (2), l'expérimentation du coffre-fort numérique a donné lieu à un premier bilan plutôt encourageant. La direction générale de la cohésion sociale (DGCS) et l'Union nationale des centres communaux d'action sociale (Unccas), pilotes de ce projet, ont en effet procédé à une évaluation du dispositif après six mois de mise en œuvre, qui a conduit à l'ouverture d'au moins 158 coffres-forts (3). Initiée dans le cadre du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale de janvier 2013 (4), cette expérimentation vise à faciliter l'accès aux droits des personnes en situation de précarité de manière plus simple et plus effective puisque le coffre-fort numérique « permet d'archiver, d'indexer et de retrouver des fichiers numériques tels que des documents administratifs, des contrats, des factures, des relevés... mais aussi des documents personnels ».

Un premier enseignement de cette analyse montre l'évolution des publics visés par l'expérimentation. En effet, 50 % des CCAS avaient, dans un premier temps, décidé de se concentrer sur un seul public. En majorité, ils avaient opté pour un ciblage autour des « personnes domiciliées et/ou en errance », ce qui correspondait à l'obligation de domiciliation pesant sur eux et visait à répondre aux besoins de ces publics, souvent confrontés à la perte de documents. Par la suite, l'expérimentation a été étendue aux « personnes dans une démarche d'accompagnement », à savoir essentiellement les personnes hébergées dans des structures gérées par le CCAS ou des partenaires, les personnes fréquentant les épiceries sociales et les personnes accompagnées dans le cadre du revenu de solidarité active.

Quatre usages du coffre-fort numérique ont par ailleurs été mis en évidence : la conservation de documents, le partage simple de ceux-ci avec une ou plu-

sieurs personnes, l'usage en interne par le CCAS par le biais d'un espace partagé et l'usage ouvert à d'autres partenaires du CCAS (caisses d'allocations familiales, Pôle emploi...), toujours par l'intermédiaire de cet espace partagé. L'utilisation qui en a été faite a toutefois varié en fonction des fonctionnalités offertes par les différents dispositifs techniques testés, mais aussi selon la perception de l'outil par les agents, qu'ils ont analysé tantôt comme un outil de travail pour eux, tantôt comme un outil spécifique à la personne accompagnée.

7 millions d'euros sur les cinq années à venir en fonction de la réussite de ces expérimentations », les fonds étant « avancés notamment par des fondations ». L'efficacité de la démarche sera « évaluée au regard de l'absence de réitération de délits graves ou crimes conduisant à un déferrement devant un magistrat, par rapport à une population témoin non bénéficiaire de cette expérimentation », cette comparaison étant effectuée dans une juridiction distincte et conduite par le laboratoire de santé publique de l'université d'Aix-Marseille. ■ Anne Simonot

