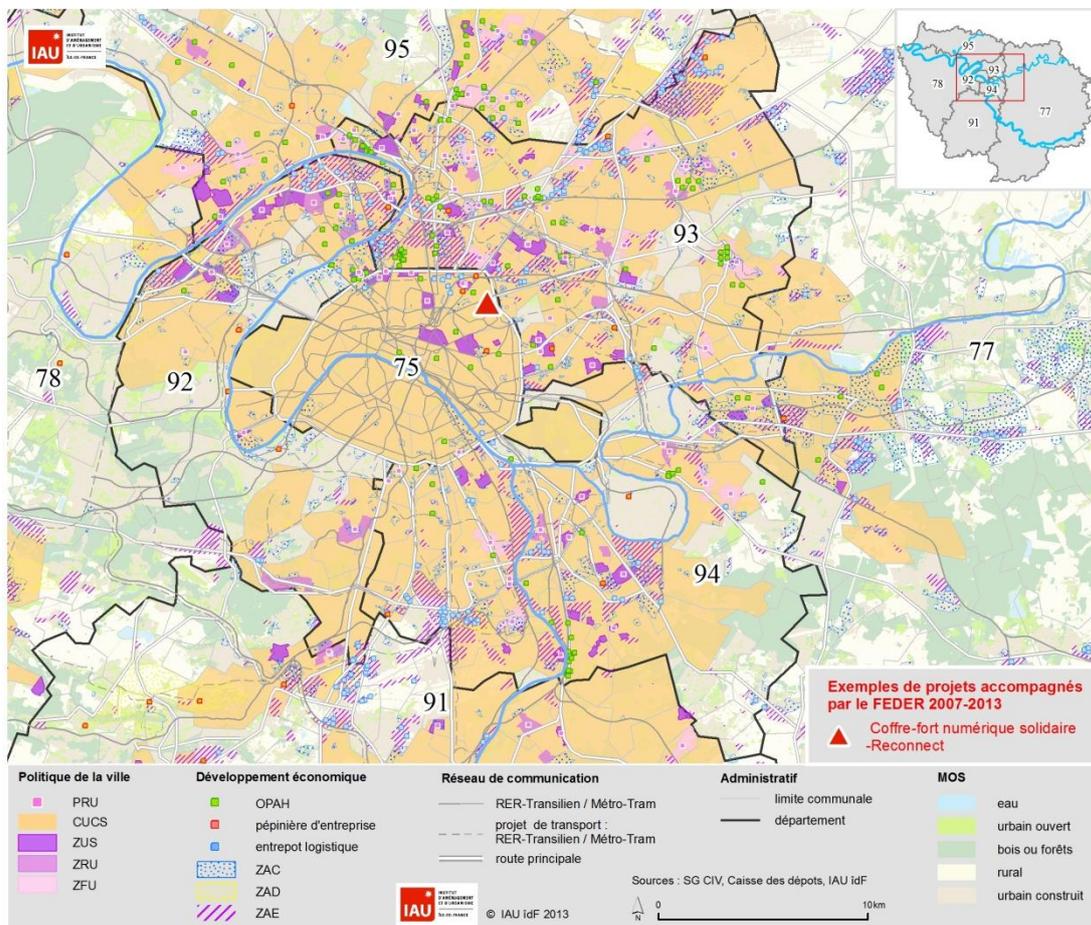




# Coffre-fort numérique solidaire



**Directeur de la publication :**  
François Dugeny  
**Auteur :**  
Olivier Mandon, assisté par Monique Chevrier  
**Cartographie :**  
Marie Pagesy-Boissier  
Sous la direction de Catherine Boillot  
**IAU île-de-France**  
15, rue Falguière  
75740 Paris cedex 15  
www.iau-idf.fr



Carte de membre



Carte de membre

## Origine du projet de coffre-fort numérique solidaire

Depuis 2008, l'association Reconnect est créée à l'initiative de l'entrepreneur Eric Chatry. Professionnel dans le domaine des télécommunications, il a souhaité promouvoir son expérience au profit de population en grande précarité. Dans les centres d'accueil pour sans-abris, il est frappé par le contraste entre l'isolement social et le besoin de communiquer des personnes qu'il côtoie et la surabondance des outils de communication high tech mis à la disposition des personnes insérées. Il prend également conscience qu'il est très difficile de s'insérer dans notre société sans les outils de communication les plus utilisés. L'idée germe alors d'essayer de réconcilier technologie et personnes exclues autrement que par des dons d'ordinateurs ou autre logique d'accès aux outils.

L'association Reconnect s'appuie sur quatre types de valeurs :

**Entrepreneuriat et innovation sociale** - L'écosystème de Reconnect est composé de partenaires à la pointe de l'innovation technologique et sociale. Ceci permet de mettre en œuvre les approches les plus innovantes au service des personnes en grande précarité.

**Co-construction** - Afin de trouver des réponses pertinentes et adaptées à chaque public, l'association construit des partenariats avec les acteurs sociaux, associatifs et publics. Ils réfléchissent aussi aux modalités pour associer les bénéficiaires eux-mêmes à l'expérimentation et au développement de l'association.

**Expérimentation et impact social** - Le Coffre-fort Numérique Solidaire a été lancé en avril 2012. De façon à optimiser la performance et l'impact social du service, les méthodologies d'évaluation sont qualitatives (comité d'usagers, réunion avec les travailleurs sociaux...) autant que quantitatives (taux d'utilisation des outils, critères d'impact social définis avec les acteurs sociaux pour chaque public...) de façon à garantir la performance du projet et son déploiement.

**Mutualisation des outils** - Les services Reconnect sont conçus pour être mutualisés et répondre aux besoins des bénéficiaires de l'ensemble des associations.

L'association est membre du Groupe SOS. Ce dernier de type associatif se compose de plus de 10 000 personnes et intervient au sein de trois axes d'actions :

- l'entrepreneuriat social ou par l'insertion : réseau divers d'entreprises<sup>1</sup> ayant la particularité d'avoir une prise en compte de valeurs sociales. Elles s'illustrent par une présence systématique de représentants fondateurs du groupe SOS<sup>2</sup> au sein de leur conseil d'administration,
- l'accompagnement de la jeunesse (0 à 25 ans) : réseau de crèches, établissements médicosociaux ou sociaux pour l'accompagnement de jeunes dits en rupture, foyers de jeunes travailleurs, maisons d'accueil spécialisé, centres éducatifs ouverts ou fermés...,
- l'action sociale ou médico-sociale : collaboration avec des centres d'hébergement, de réinsertion sociale, centre d'hébergement d'urgence, centre d'accueil pour demandeurs d'asile, des appartements de coordination thérapeutique, centre médicosociaux de soins pour une population en grande précarité/errance ou celle concernée par l'addiction (association Ecsapade), hôpitaux...

Le développement de l'association Reconnect<sup>3</sup> s'est porté sur la lutte contre la fracture numérique des populations en grande difficulté et en transformant l'exploitation de

<sup>1</sup> Les secteurs d'activité représentés sont multiples : média/communication, pôle d'investissement/comptoir de l'innovation, association d'animation pour la jeunesse, restauration...

<sup>2</sup> Personnes morales présentes dans les conseils d'administration ou détentrices du capital de l'entreprise ou association. Les trois associations fondatrices du Groupe SOS (entre 1985 et 1989) sont : Habitat et soins, Prévention et soin des addictions et Insertion alternative.

<sup>3</sup> L'association ne compte pas de salariés mais 3 personnes du Groupe SOS consacrant une part de leur activité. À compter de 2013, l'association souhaite procéder à des recrutements de salariés.

Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) en outil d'aide à une démarche de réinsertion sociale ou de lutte contre l'exclusion sociale. Deux projets ont vu le jour :

- La téléphonie sociale (2008-2011) : ou la boîte vocale numérique<sup>4</sup>.
- Le coffre-fort numérique solidaire.

### **Le projet coffre-fort numérique solidaire**

Le coffre-fort numérique solidaire a débuté à compter de 2010 lors de la consultation de partenaires économiques potentiels. Après la mise en place d'une téléphonie sociale, les multiples contacts dans le secteur des télécoms ont permis la réalisation d'une étude sur les besoins des bénéficiaires de centres médicosociaux à Paris et en proche banlieue. Les travailleurs sociaux passent un temps important à refaire des démarches administratives suite à des pertes de documents administratifs officiels indispensables à une intégration sociale de droit commun. Ces pertes s'expliquent par le profil social des bénéficiaires en grande précarité, en errance, sans-abri qui doivent gérer une insécurité permanente (vol, agression...). Le temps consacré à une nouvelle élaboration de documents administratifs est au détriment de celui d'un accompagnement social et humain aussi urgent. Ces situations entraînent des phénomènes de rupture dans leur parcours de réinsertion sociale : perte de droits... Une fois ce constat réalisé, l'association Reconnect a réfléchi à l'élaboration d'une interface numérique permettant de stocker les documents administratifs et personnels des populations en grande difficulté (carte d'identité, passeport, attestation de domiciliation,...).

Le coffre-fort numérique solidaire correspond à une application numérique sécurisée, personnelle et accessible pour chaque utilisateur. L'application Internet est développée grâce à un partenariat avec l'entreprise Coffreo<sup>5</sup>. Cette interface doit aussi permettre la pérennité du stockage des documents téléchargés, ainsi que leur valeur probante en tant que documents officiels. Depuis avril 2012, le lancement du coffre-fort numérique s'est mis en œuvre au sein de huit établissements « pilotes » franciliens dont les activités sont variées : ex. Groupe SOS, Armée du salut et Enfant du canal, La Mie de pain... Depuis septembre 2012, le déploiement du coffre-fort s'opère dans l'ensemble des centres sociaux ou médicosociaux<sup>6</sup> : ex. Centre Communal d'Action Sociale (CCAS), Ville de Paris... Fin 2012, le coffre-fort numérique compte plus d'une centaine d'utilisateurs en Île-de-France.

Dans un avenir proche, Reconnect souhaite accentuer son partenariat avec des organismes de services publics : ex. le Secrétariat général de la modernisation de l'action publique. Ainsi, le portail, aujourd'hui renommé, « mon service public. fr » pourrait intégrer celui du Coffre-fort numérique solidaire. Il facilitera l'accès des plus démunis aux services publics français sur Internet.

### **Financement du projet**

Le modèle économique de Reconnect a la particularité de devoir prendre en compte le caractère insolvable de ses bénéficiaires/utilisateurs au sein de centres sociaux ou médicosociaux. Ces derniers génèrent leurs ressources par l'intermédiaire de subventions publiques. L'association Reconnect n'a pas souhaité solliciter les moyens financiers des centres. Elle a directement développé des partenariats avec leurs financeurs : ex. Agence Régionale de Santé (ARS), Délégation Régionale Interministérielle à l'Hébergement et au

<sup>4</sup> La boîte vocale correspondait en la mise à disposition d'une « messagerie » gratuite pour aider à établir des contacts avec des employeurs potentiels (dans le cadre d'une insertion sociale) ou pour maintenir un lien social des plus démunis (notamment avec des membres de familles). En 2008, les populations en difficulté pouvaient posséder des appareils téléphoniques mais sans pouvoir assumer le coût financier de télécommunications. De plus, le coût des cartes prépayées des opérateurs de téléphonie sont proportionnellement les plus coûteuses. À partir de fin 2011, des opérateurs ont commercialisé des abonnements téléphoniques très économiques. La finalité d'aide sociale de la boîte vocale numérique a perdu de son intérêt.

<sup>5</sup> Entreprise leader sur le marché de la dématérialisation de documents (fiche de paie, contrats de travail, documents administratifs...) avec des entreprises : ex. Adecco.

<sup>6</sup> Un autre projet d'outil de stockage d'informations pour les plus démunis est en cours de développement via la Fondation Abbé Pierre : projet d'implantation de bornes numériques au sein de gare SNCF.

Logement (DRIHL), Ville de Paris, Conseil régional, SNCF... Aujourd'hui, les financements mobilisés permettent de proposer aux centres une application gratuite du coffre-fort numérique.

Depuis 2011, le FEDER permet de financer 46% des coûts éligibles au projet, soit 115 000 euros (pour une année). Le budget de déploiement du coffre s'élevait à 230 000 euros en 2012. Les négociations avec l'entreprise Coffreo ont depuis permis de réduire les coûts de ses prestations, devenues quasiment gratuites. Le budget du projet a été revu à la baisse. L'enveloppe financière FEDER a été au final de 30 000 euros.

### Point de vue du porteur de projet et avenir

- L'effet de levier du FEDER pour financer le projet du Coffre-fort numérique a été indiscutable.
- L'association s'interroge sur la notion de seuil financier éligible au FEDER pour justifier une telle demande d'accompagnement public européen. La moins importante somme financière mobilisée au regard de la complexité des procédures administratives liées à la gestion du FEDER a des conséquences pour une structure associative de petite taille. Le redimensionnement d'un projet en cours de route de montage ne diminue pas la charge de son suivi administratif. Ce qui peut se justifier sur des financements à 1 million d'euros, devient absurde pour des montants faibles. Un projet FEDER d'une envergure financière modeste est-il compatible avec les investissements techniques et administratifs que le porteur de projet doit engager ? L'investissement administratif du porteur du projet est tel qu'il devrait dans le cadre du montage de son projet prévoir une ligne budgétaire dédiée à sa gestion. Un seuil de 50 ou 60 000 euros pourrait être retenu pour une mobilisation justifiée.
- La justification des dépenses au FEDER est très lourde. Les délais d'instruction et la mise à disposition des sommes financières sont longs (10 mois). L'association n'ayant pas les moyens financiers lui permettant d'anticiper des versements à venir de subventions a dû attendre la notification réelle des fonds financiers. L'association gère depuis des découverts financiers et doit négocier avec le secteur bancaire (Crédit coopératif). La négociation est possible car l'association Reconnect est adossée au Groupe SOS. Les fonds structurels ont un fonctionnement intéressant dans la mesure où il y a rétroactivité de l'éligibilité des coûts, ce qui devrait tempérer les difficultés liées à la durée des délais d'instruction et de versement des fonds. Cependant les petites structures ne peuvent pas entamer un projet sans que la recherche globale des financements du projet soit terminée. Cet avantage devient dès lors une difficulté. ... ex. les négociations bancaires, etc.
- Le financement FEDER ne peut pas financièrement intervenir dans le montage d'un projet au-delà de la moitié de son budget global. Les 50% restant à financer peuvent comporter des difficultés en termes de mobilisations d'autres partenaires financiers. Un des questionnements possibles serait de savoir si le FEDER aurait été pour le projet Coffre-fort numérique un label fédérateur de partenaires supplémentaires. Le coût global du projet a été moins élevé que prévu mais l'association Reconnect n'a pas été aussi en mesure de réunir d'autres financeurs avec un apport permettant le financement initial du projet.
- Selon le regard du porteur de projet, la mise en œuvre de la politique régionale européenne - FEDER + Fond Social Européen (FSE) - se concentre sur l'observation des charges du projet et le respect administratif des dépenses réellement réalisées, au détriment d'un accompagnement éventuel sur la pertinence du projet, sa technicité et/ou sa finalité.