

CE QUE L'INFORMATION CHANGE

Evaluation de l'impact social de Soliguide - Synthèse 2025



L'impact.

Un mot presque militant.

On en parle à toutes les sauces. Sur les slides, dans les appels à projets, jusque dans les écosystèmes tout sauf à impact. On dirait bien que le terme est galvaudé.

C'est pour ça que **le mesurer n'a jamais été aussi important.**

Non pas parce qu'on adore les stats (enfin, un peu quand même).

Pas non plus pour faire un joli rapport, mais pour analyser comment on change - ou non - des vies et comment faire mieux.

Avec Soliguide, on a toujours eu une boussole simple : **permettre à chacun de trouver de l'aide, au bon moment, au bon endroit.**

Pas dans 3 mois. Pas après douze coups de fil ou portes fermées.

Alors cette année encore, on a voulu savoir :

- *Est-ce qu'on y arrive vraiment ?*
- *Est-ce que Soliguide, c'est utile, ou c'est juste une carte de plus dans un tiroir ?*

Et au delà de ça, il y a d'autres activités que nous avons peu mesurées jusqu'à présent. Depuis 2020, on est profondément convaincu de la nécessité de **créer une base de données de la solidarité partagée gratuitement et interconnectée**, pour que plus personne n'ait à refaire le travail de fourmi que nous menons au quotidien. Malgré cette conviction, on a jamais vraiment réussi à l'évaluer à sa juste valeur.

On s'est donc retroussé les manches.

On a interrogé des centaines d'acteurs, on a écouté des personnes qui galèrent au quotidien. Et les résultats sont là.

Nos programmes font gagner du temps, élargissent les horizons, renforcent les ponts entre acteurs, et bien d'autres choses encore.

Alors bien sûr, il reste du chemin. Il y a encore des territoires à couvrir, des habitudes à ancrer, des fonctionnalités à peaufiner. Mais cette évaluation, c'est une bouffée d'énergie :
oui, notre boussole pointe dans la bonne direction.

Et comme après chaque mesure d'impact, on se pose la question :

On continue ? Oui, on continue.

Victoria Mandefield, Fondatrice et Directrice Générale de Solinum



Table des matières

01	Introduction
02	Méthodologie
03	Résultats
04	Calcul du SROI



Introduction

Itinéraire vers la **solidarité**.

Face à une offre complexe de l'action sociale, les personnes en situation de précarité ont du mal à obtenir des informations pour s'orienter et par conséquent à accéder à certains lieux et services qui leur seraient utiles.

Cette situation entraîne un découragement voire une perte de confiance envers les acteurs de la solidarité et l'action sociale dans son ensemble.

De leur côté, les acteurs de la solidarité rencontrent des difficultés dans les orientations réalisées :

- **Difficulté à garder à jour les informations relatives à leur structure**
- **Manque de connaissance sur les structures pouvant répondre aux besoins autres que le besoin adressé**

La mission sociale de Soliguide est de **rendre l'information accessible à tous ceux qui en ont besoin** et fournir des renseignements de qualité.

Soliguide est une plateforme de référencement des services et lieux utiles aux personnes en situation de précarité : **distributions alimentaires, accueils de jour, permanence juridique, cours de français, etc.**

La plateforme permet de **géolocaliser ces dispositifs** tout en donnant des informations concernant **les horaires, les moyens de transport, la saturation des services...**

La base de données de Soliguide est structurée en catégories, divisées en services.

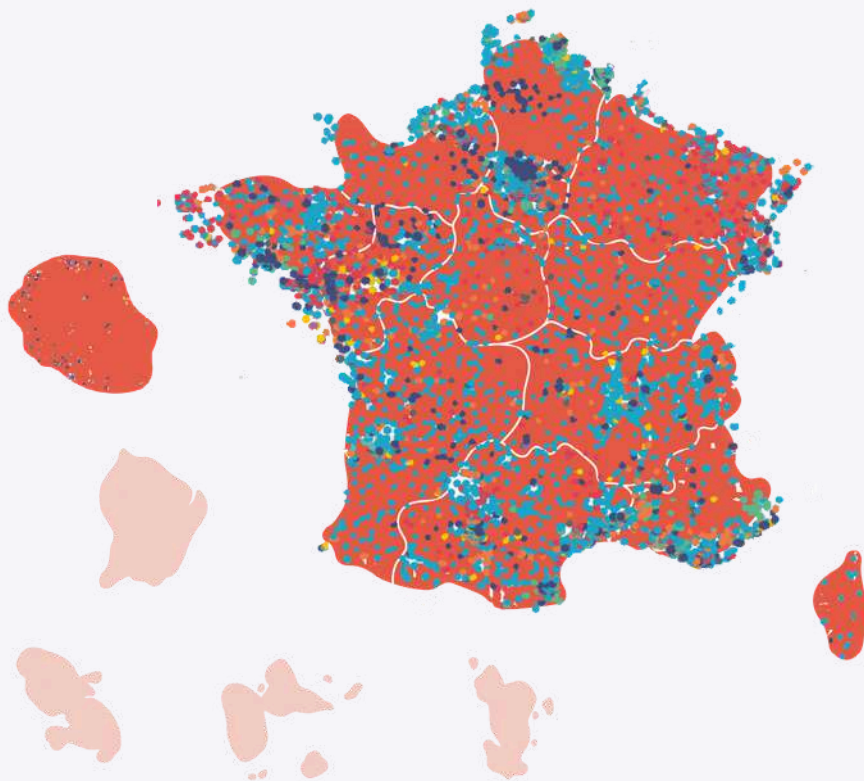


Soliguide est accessible librement via différents supports :



- **Un site internet**
- **Une application mobile**
- **Une messagerie en ligne** depuis le site, l'app, WhatsApp & SMS et réseaux sociaux
- **Des listes imprimables**, générées depuis la base de données
- **Un widget**, pour intégrer Soliguide sur d'autres sites solidaires
- **Une API (interface de programmation d'application)** qui permet de partager les données de Soliguide avec d'autres plateformes solidaires

En 2024, Soliguide est accessible dans **38 départements**, et les dispositifs d'**aide alimentaire** sont référencés dans **7 des 8 régions métropolitaines**. Soliguide couvre également son premier territoire ultra-marin : **la Réunion**.



3 400 000

recherches
réalisées en 2024

98 000

services référencés
(fin 2024)



Méthodo logie

En 2022, nous avons choisi de tester la méthodologie du **Social Return On Investment (SROI)** pour aller plus en profondeur dans l'impact de Solinum sur la société. En 2024, nous réutilisons cette méthodologie scientifique et engagée en incluant d'autres aspects à mesurer tels que le partage de données de Soliguide. Pour mener cette étude, nous avons fait appel à **Essec Impact Unlimited**.

L'évaluation a pour but de répondre aux questions suivantes :

Concernant les personnes concernées :

- Quels sont les usages faits de Soliguide par les personnes en situation de précarité ?
Quels sont leurs besoins ?
- Dans quelle mesure le recours au Soliguide impacte les personnes en situation de précarité ?

Concernant les acteurs de la solidarité :

- Quels sont les usages faits de Soliguide par les acteurs de la solidarité ? Quels sont leurs besoins ?
- Dans quelle mesure le recours au Soliguide aide les acteurs de la solidarité dans leurs missions ?
- Est-ce que les changements vécus varient selon les différents acteurs de la solidarité, et comment ?

Concernant le partage de données :

- Dans quelle mesure le recours au partage de données de Soliguide aide les acteurs de la solidarité dans leurs missions ?

La démarche **SROI**

Le Social Return On Investment (SROI) est un cadre d'analyse pour mesurer et rendre compte d'une **conception élargie de la valeur incluant les coûts et les bénéfices à la fois sociaux, environnementaux et économiques.**

Plus qu'un chiffre, il raconte **l'histoire des changements intervenus.**



“

L'approche SROI est une approche participative militante de la monétisation qui consiste à impliquer les parties prenantes dans les hypothèses de valorisation monétaire et à valoriser tous les impacts sociaux, mêmes ceux qui n'ont pas de prix sur le marché tels que l'augmentation de la dignité ou la reprise de confiance en soi (contrairement aux analyses de coûts évités par exemple). Elle se base sur l'idée que même si un impact n'a pas de prix, il a une valeur.

Elise LECLERC, Directrice du Laboratoire E&MISE de L'ESSEC

”

5 étapes pour aboutir au SROI

1

CADRAGE

Définition des objectifs et du calendrier, identification des ressources et acteurs à impliquer.

2

COLLECTE DE DONNÉES QUALITATIVES

Réalisation de 5 entretiens semi-directifs avec des acteurs institutionnels du territoire et des réutilisateurs des données Soliguide.

3

COLLECTE DE DONNÉES QUANTITATIVES

Diffusion de questionnaires auprès des acteurs de la solidarité et des personnes concernées.

4

ANALYSE DES DONNÉES

Consolidation des données, rédaction d'un plan d'analyse, analyse des entretiens, analyse statistique des questionnaires et des données quantitatives.

5

CALCUL DU SROI

Calcul du ratio du SROI à partir de la valeur sociale créée par Soliguide pour la société.

L'étude a été menée par **Essec Impact Unlimited**, de **juin 2024 à juin 2025**. La période de collecte s'est étendue de septembre à mars et l'analyse des données d'avril à juin.



444

personnes en situation de
précarité interrogées*

1246

acteurs de la solidarité
interrogés**

* *Personne en situation de précarité : sur déclaration des personnes interrogées, utilisatrices ou non de Soliguide.*

** *Acteurs de la solidarité, définis ici comme les personnes qui accueillent et accompagnent des personnes en situation de précarité. Ils et elles sont bénévoles ou salariés, sont utilisateurs ou non de Soliguide et font partie d'associations, de collectifs, de collectivités.*

“

D'une grande utilité sociale pour les professionnels et les personnes accompagnées. Avoir toute l'info utile réunie au même endroit, à jour. Gros gain de temps !

Travailleur social, Paris.

”

QUEL IMPACT SOLIGUIDE SUR LA SOC

Restitution de l'évaluation d'impact
9 mars 2023



Ré sultats

Cette évaluation met en lumière **comment Soliguide aide les personnes en situation de précarité**, comment Soliguide est perçu par ses différents utilisateurs - personnes en difficulté et les acteurs de la solidarité - **et mesure les effets sur l'orientation et l'amélioration du quotidien.**

Répondre aux besoins essentiels des personnes en **situation de précarité**

Pour les personnes accompagnées, les priorités sont claires : **trouver un logement, se nourrir, puis accéder à l'emploi**. Ces besoins fondamentaux se reflètent également dans les recherches effectuées sur Soliguide au cours des 12 derniers mois.

L'alimentation arrive en tête des recherches

Suivie de l'hébergement et du logement

La formation et l'emploi se classent en cinquième position (5/12)

Cela confirme que **Soliguide s'aligne sur les attentes concrètes du terrain**, en facilitant l'accès rapide aux ressources de première nécessité et d'insertion.

Accéder plus facilement à une aide

Soliguide est un **levier concret d'accès aux droits et aux services sociaux** :

70%

des répondants ont trouvé une aide alimentaire.

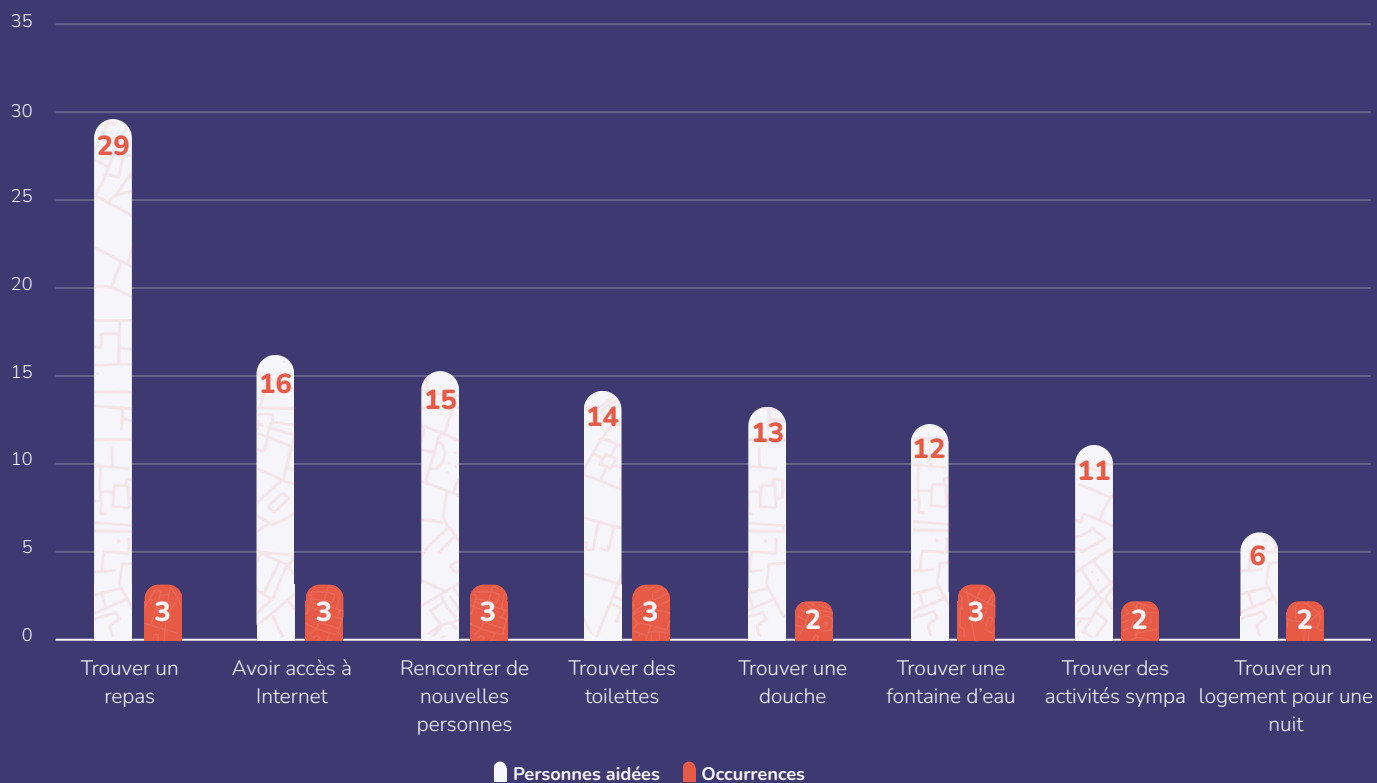
41%

ont trouvé une offre de soins sur Soliguide.

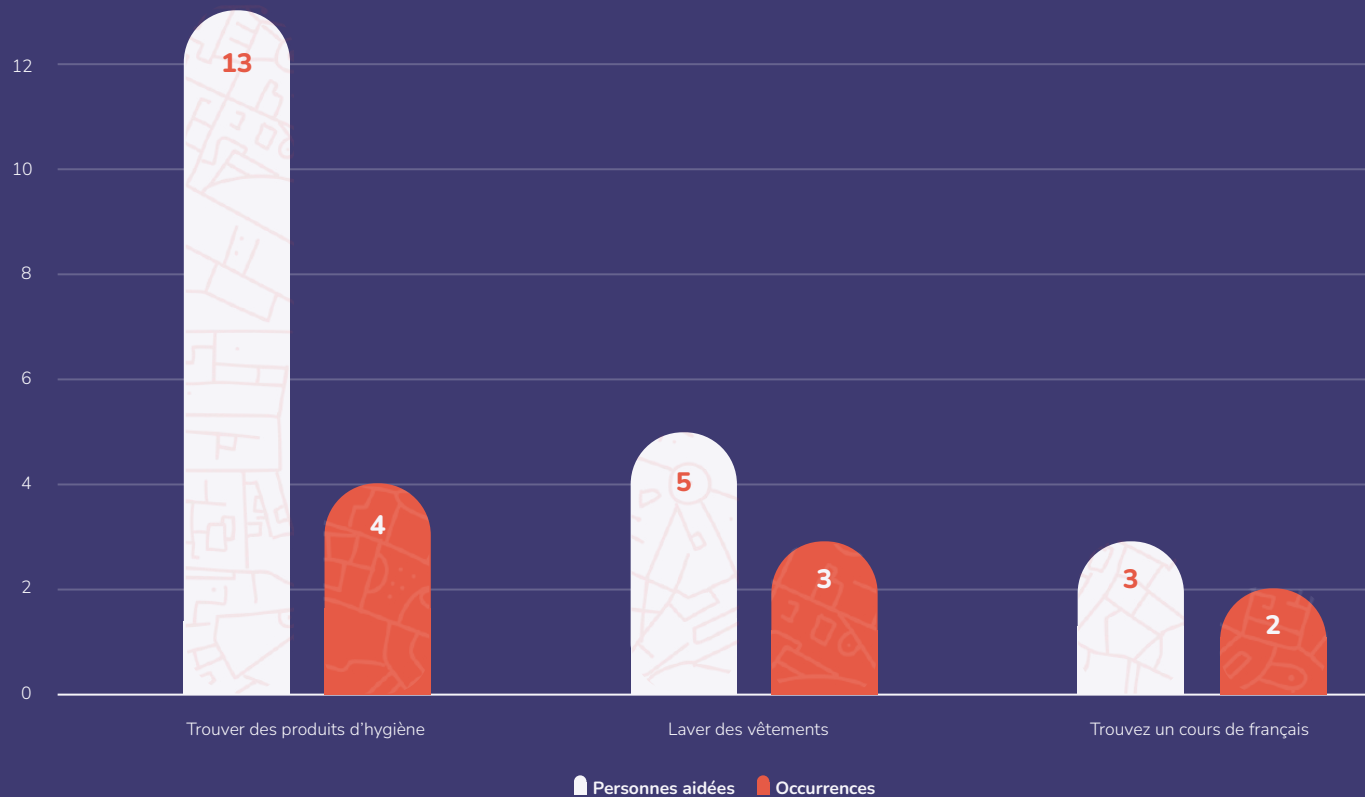


Parmi les 56 utilisateurs de Soliguide interrogés, **22 ont découvert un nouveau droit** grâce à Soliguide, notamment en matière **de santé ou d'emploi**.

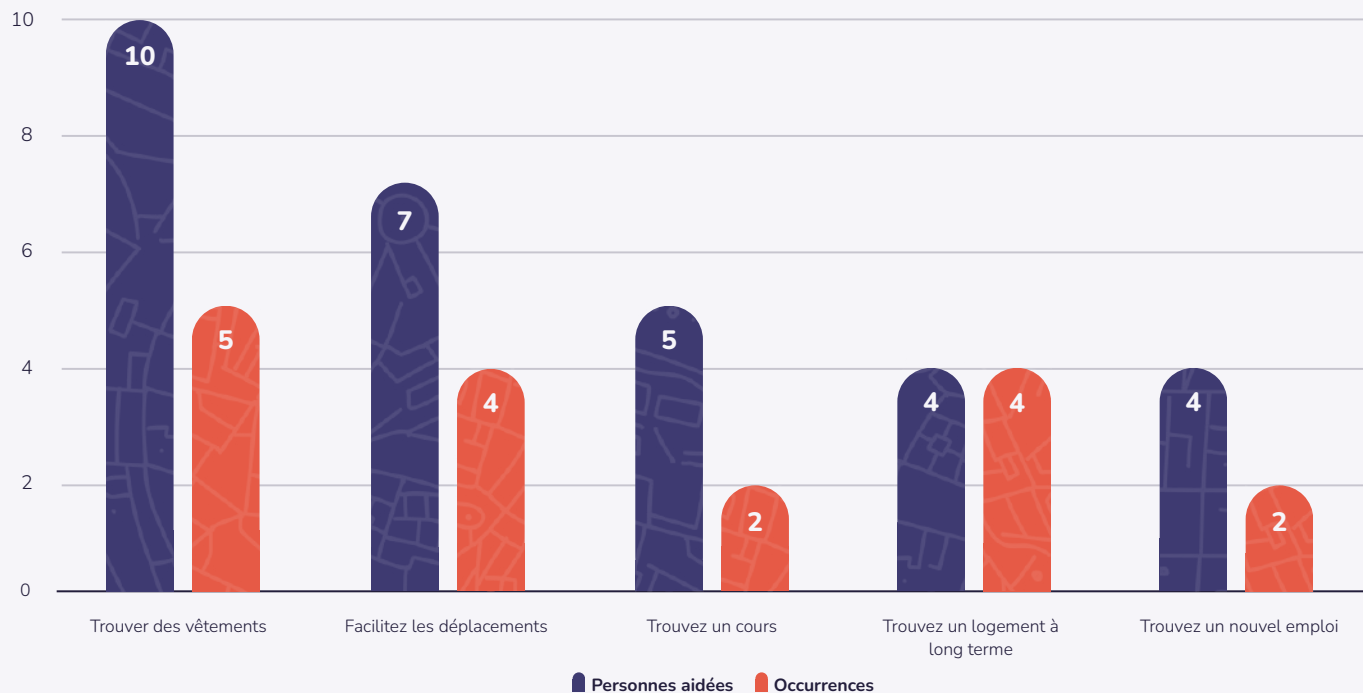
Au cours de la **dernière semaine**, combien de fois Soliguide vous a permis de ... ?



Au cours du **dernier mois**, combien de fois Soliguide vous a permis de ... ?



Au cours de la **dernière année**, combien de fois Soliguide vous a permis de ...?



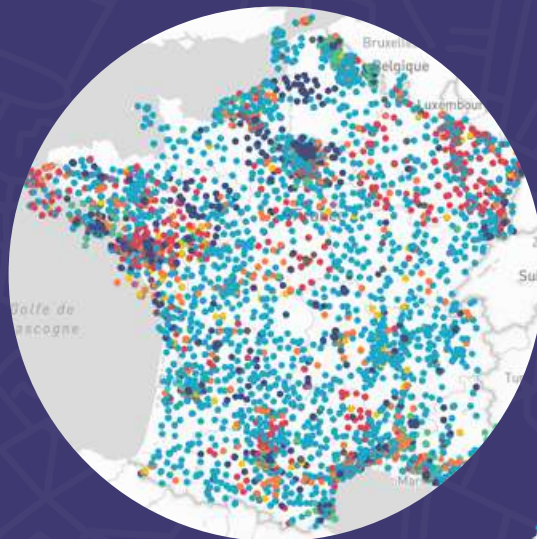
Vers une alimentation plus saine et variée

Depuis 2023, Solinum mène une grande démarche pour **améliorer l'accès à l'alimentation pour les personnes en situation de précarité**.

Ce projet a notamment permis le recensement de **+14 000 dispositifs alimentaires** en France hexagonale. De **nouveaux services** ont aussi fait leur apparition :

- Jardin solidaire
- Cuisine partagée
- Atelier cuisine
- Colis bébé
- Bon/chèque alimentaire
- Frigo solidaire

Ainsi que de **nouvelles caractéristiques** pour mieux renseigner les services : adaptation aux régimes alimentaires, degré de choix, produits d'origine française, équipements disponibles, ...



Soliguide contribue à **améliorer la qualité de l'alimentation** des personnes en précarité :

46 %

des répondants déclarent
consommer davantage de
produits frais et/ou locaux.

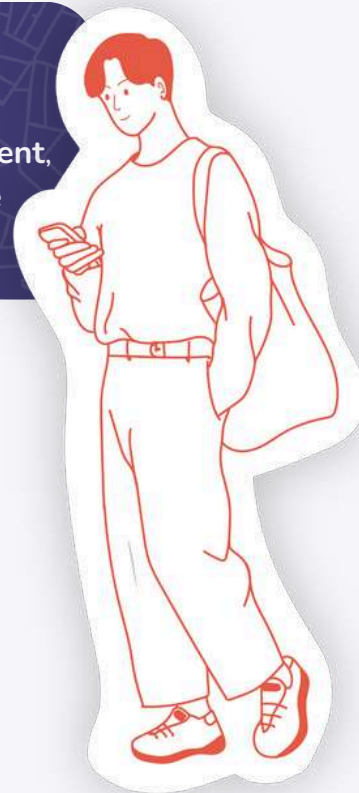
26 %

ont **appris à cuisiner autrement**,
en intégrant plus de diversité
dans leurs repas.

“

Je l'ai [Soliguide] sur mon téléphone depuis deux ans,
c'est super. Pour manger, pour les vêtements à Paris
même ailleurs.

Un utilisateur à Paris





Un outil essentiel pour les acteurs de **la solidarité** 

Un usage ancré dans le quotidien des professionnels

Soliguide est un **outil du quotidien** pour les salariés et les bénévoles :

94 %

des acteurs répondants utilisent Soliguide **au moins une fois par semaine** dans le cadre de leurs missions.

Les acteurs de la solidarité répondants sont en grande majorité **salariés de leurs structures (91%)**, en lien quotidien avec les bénéficiaires (**17 orientations hebdomadaires en moyenne**).

Ils travaillent dans des **structures associatives (46%)** ou **publiques (51%)**.

Une utilisation accrue de Soliguide

Soliguide est de plus en plus utilisé : **76%** des acteurs interrogés utilisent Soliguide, contre 66% lors de l'évaluation précédente, soit une **augmentation de 10 points**.

“

Un guide en perpétuel changement dans le sens d'actualisation. Il nous permet de garantir une meilleure orientation et de vérifier avec l'usager la faisabilité d'une action d'aide.

Une bénévole interrogée dans les Hauts-de-Seine

”



Une information fiable, claire et accessible

Les acteurs de la solidarité saluent la **facilité d'accès à des informations de qualité** :



91 %

trouvent
**facilement les
informations
nécessaires.**

94 %

se disent
**être à l'aise
avec l'outil.**

+ de 80 %

des répondants partagent
l'adresse, les horaires d'ouverture
et le numéro de téléphone des
structures aux publics orientés,
souvent oralement (61%) pour
plus de réactivité.

Améliorer l'orientation



Soliguide est très profitable en termes de gain de temps. [...] mes collègues me le disent : 'on n'est plus là à chercher nos listes papiers pour trouver l'information, les numéros de téléphones... Là, tout de suite, on voit'. C'est particulièrement précieux sur la période estivale de voir qui est disponible et d'avoir accès aux horaires d'ouverture.

Responsable du développement social d'un Conseil Départemental



Les répondants considèrent que Soliguide **facilite les orientations**, qui sont **plus proches, plus nombreuses et plus adaptées** :

80 %

estiment pouvoir proposer des **solutions plus pertinentes** par rapport à leur besoin.

67 %

déclarent **orienter plus de personnes.**

80 %

les orientent vers des structures **plus proches géographiquement.**

Mieux connaître son territoire pour mieux accompagner

Soliguide agit comme un **outil de veille territoriale** :

81 %

des répondants disent
**mieux connaître l'offre
locale.**

75 %

ont découvert de
nouveaux acteurs sur
leur territoire.

46 %

des répondants ont pu orienter
vers des **offres alimentaires
innovantes*** grâce à Soliguide.

* Offres alimentaires innovantes = jardin partagé, cuisine partagée, frigo solidaire, atelier cuisine, ...

“

Soliguide a fait découvrir des services sur la commune aux agent d'accueil, des services qu'elles n'avaient pas forcément en tête. [...] Par exemple les douches.

Directeur de CCAS



Renouer une relation de confiance

Soliguide **renforce le lien** entre les professionnels et les personnes accompagnées :

52%

estiment que Soliguide leur permet de **renforcer la relation de confiance**.

70%

des répondants déclarent **gagner du temps** sur leur mission grâce à Soliguide, rendant l'accompagnement plus fluide et **plus humain**.

Des données au service **de l'innovation sociale**

Les données de Soliguide sont partagées à d'autres organisations via :

L'API Solidarité, qui permet de donner accès en temps réel à la base de données Soliguide.

Le widget Soliguide qui, grâce un simple bout de code HTML, permet d'afficher les résultats en temps réel d'une recherche sur Soliguide sur un autre site.



Parmi les **15 organisations interrogées qui réutilisent les données** de Soliguide en 2024, **un tiers le font à l'échelle nationale**. Ces structures mobilisent en moyenne **quatre thématiques** :

Formation et emploi

Conseil

Accueil

Technologies



Cette diversité d'usages confirme l'adaptabilité de Soliguide aux besoins d'acteurs variés, sur des territoires et champs d'action multiples.



Une base de données fiable et complète

La **qualité de l'information** proposée est unanimement reconnue :

100 %

des réutilisateurs estiment qu'ils accèdent à des données plus **complètes** et **fiables** que celles qu'ils utilisaient auparavant.



80 %

des utilisateurs considèrent que ces données ont **amélioré la qualité de leur travail**, en renforçant la pertinence de leurs actions.

Un gain de temps opérationnel

Soliguide simplifie la **gestion** et l'**actualisation** de l'information :

93 %

des réutilisateurs déclarent **gagner du temps** dans leurs missions, notamment pour **collecter et mettre à jour les données**.

1/2

Plus d'un répondant sur deux souligne que cet allègement leur permet de **dégager du temps** pour d'autres tâches essentielles.

Un catalyseur pour de nouveaux projets

L'impact va au-delà de l'opérationnel :

27 %

des utilisateurs indiquent que l'accès aux données de Soliguide permet de **développer de nouveaux projets ou services.**

2 sur 3

des utilisateurs estiment que **leurs projets n'auraient pas pu voir le jour**, ou pas dans les mêmes conditions, sans l'appui de cette base de données.





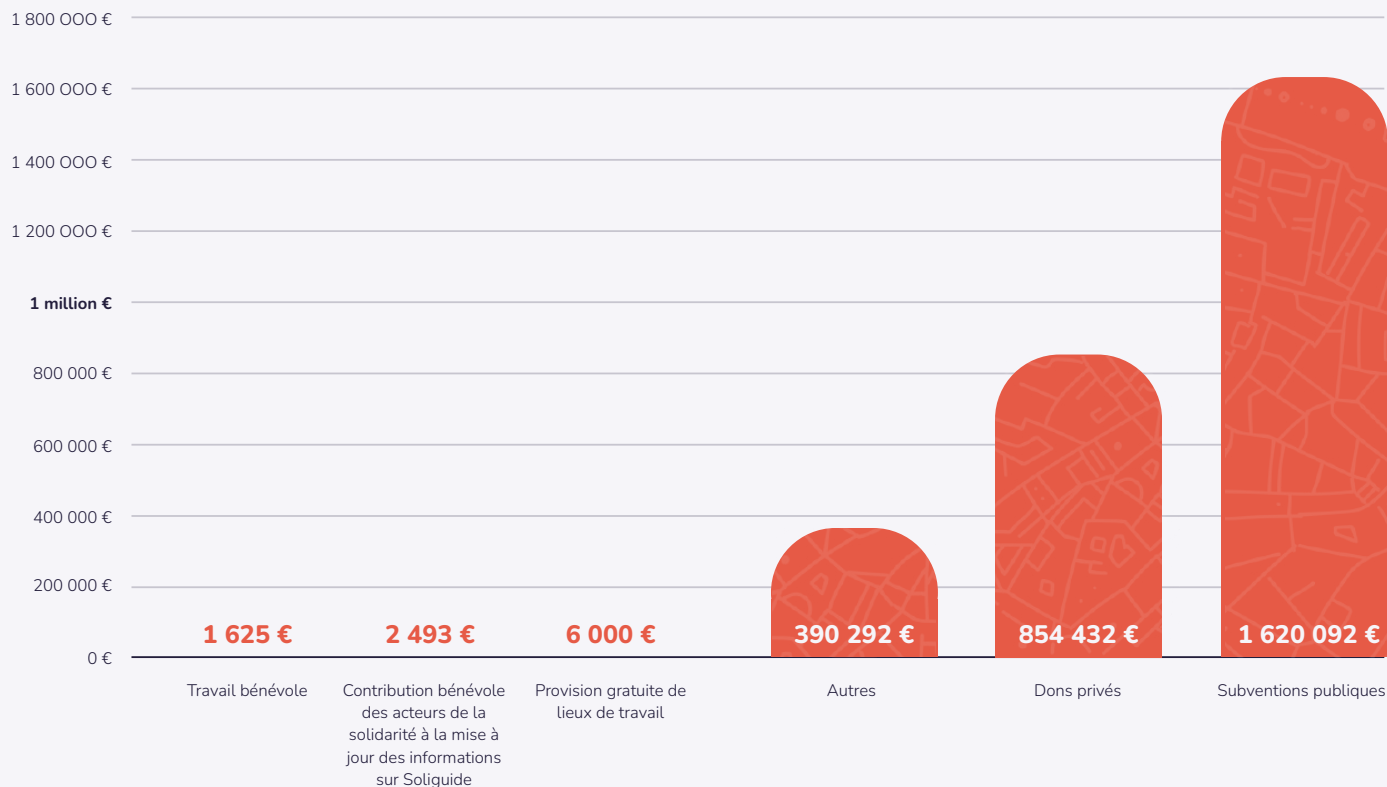
Calcul du SROI

Les contributions

Dans le calcul du SROI, l'investissement se rapporte à la **valeur monétaire des contributions** des différentes parties prenantes **pour faire fonctionner l'activité**.

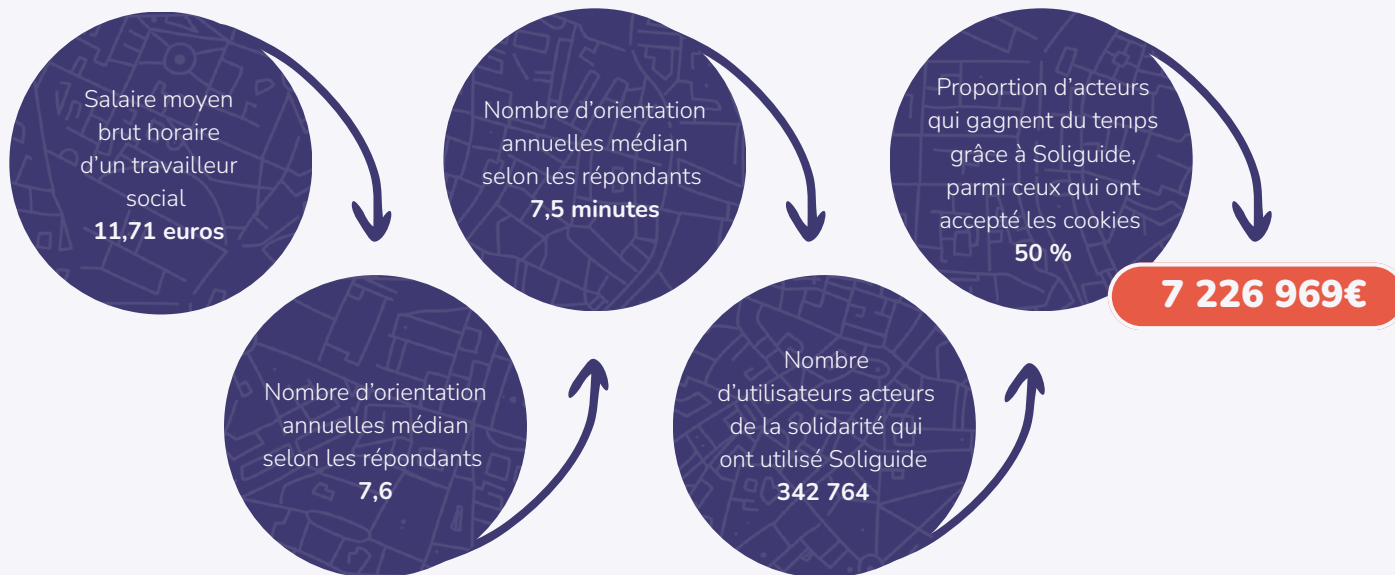
Dans cette étude, nous avons choisi d'**exclure la part investie** pour le **développement de nouveaux territoires** pour laquelle l'impact ne peut pas encore être évalué.

Les contributions totales de Soliguide en 2024 s'élèvent à 2 874 934 euros.



Acteurs de la solidarité

Le calcul de la valeur sociale créée pour les acteurs de la solidarité se base sur plusieurs indicateurs, avec une base de calcul commune :



“

La rapidité de la prise d'informations, la concentration des informations utiles. Et que ces informations soient mises à jour. Cela permet de rendre plus efficient notre travail d'accompagnement.

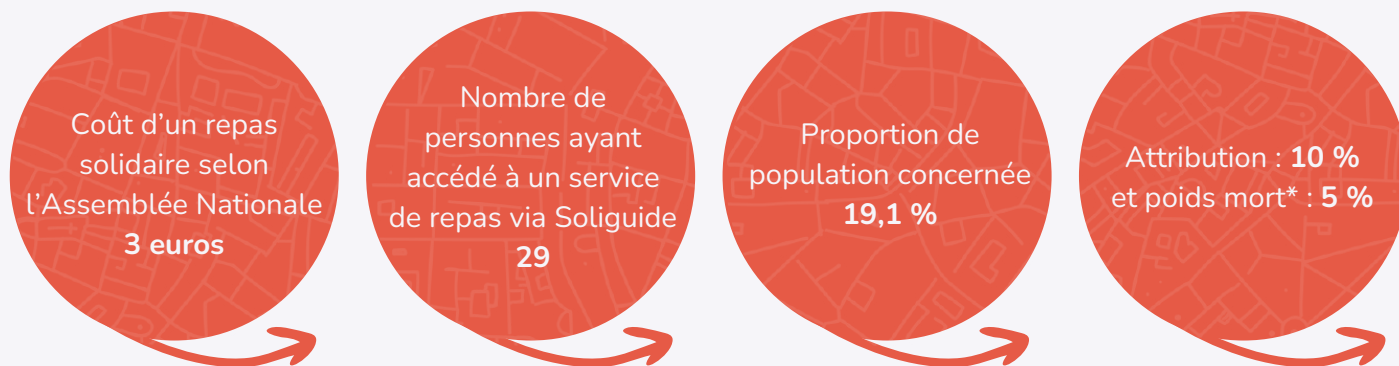
Un travailleur social interrogé dans les Alpes-Maritimes

”

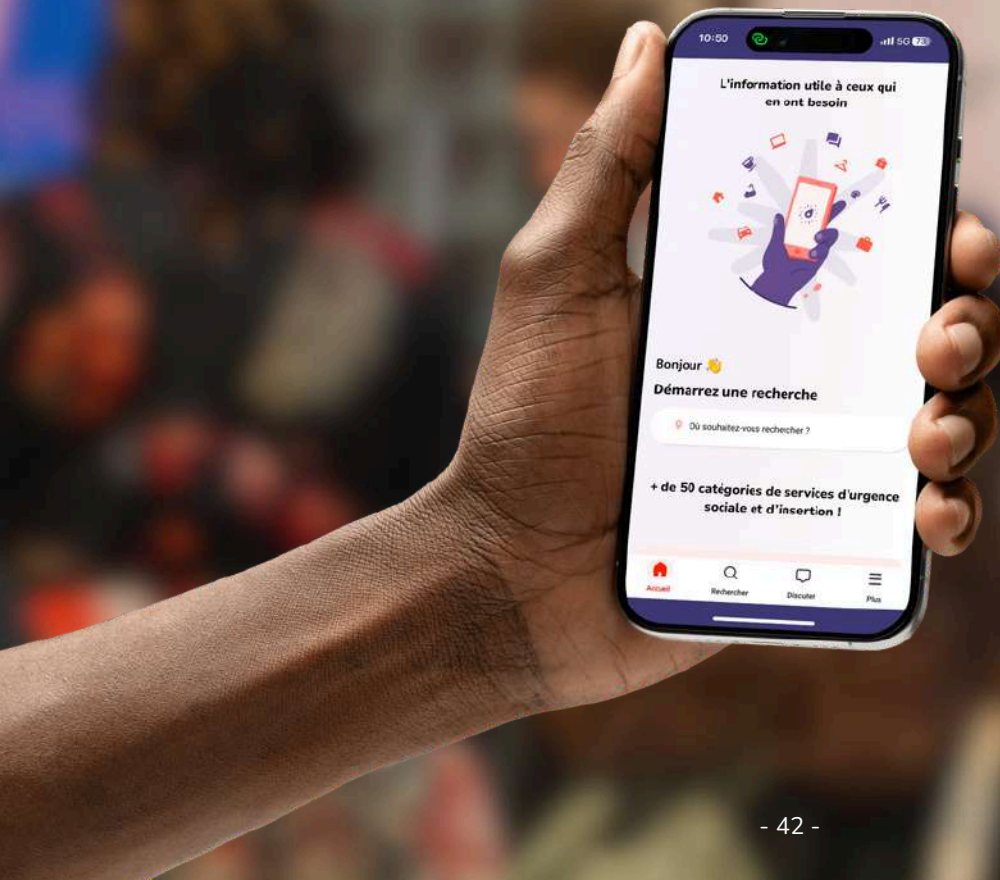


Personnes en précarité

Le calcul de la valeur pour les personnes en situation de précarité se base sur **l'accès aux services de la solidarité** grâce à Soliguide. Dans cet exemple, l'impact est estimé à partir de l'accès aux repas solidaires permis par Soliguide.



* Le poids mort se définit comme ce qu'il serait passé de toute façon. L'attribution se définit comme la part du résultat relevant de l'intervention d'autres organisations ou personnes.



Valeur sociale de **Soliguide**

Soliguide a permis de créer **35,9 M€ de valeur sociale pour les personnes en précarité** et les acteurs de la solidarité.

“

C'est un vrai **annuaire regroupant tous les acteurs sociaux**. Pour les associations, c'est un vrai guide **utile au quotidien**. Nous avons toutes les informations pertinentes dans un seul et même répertoire.

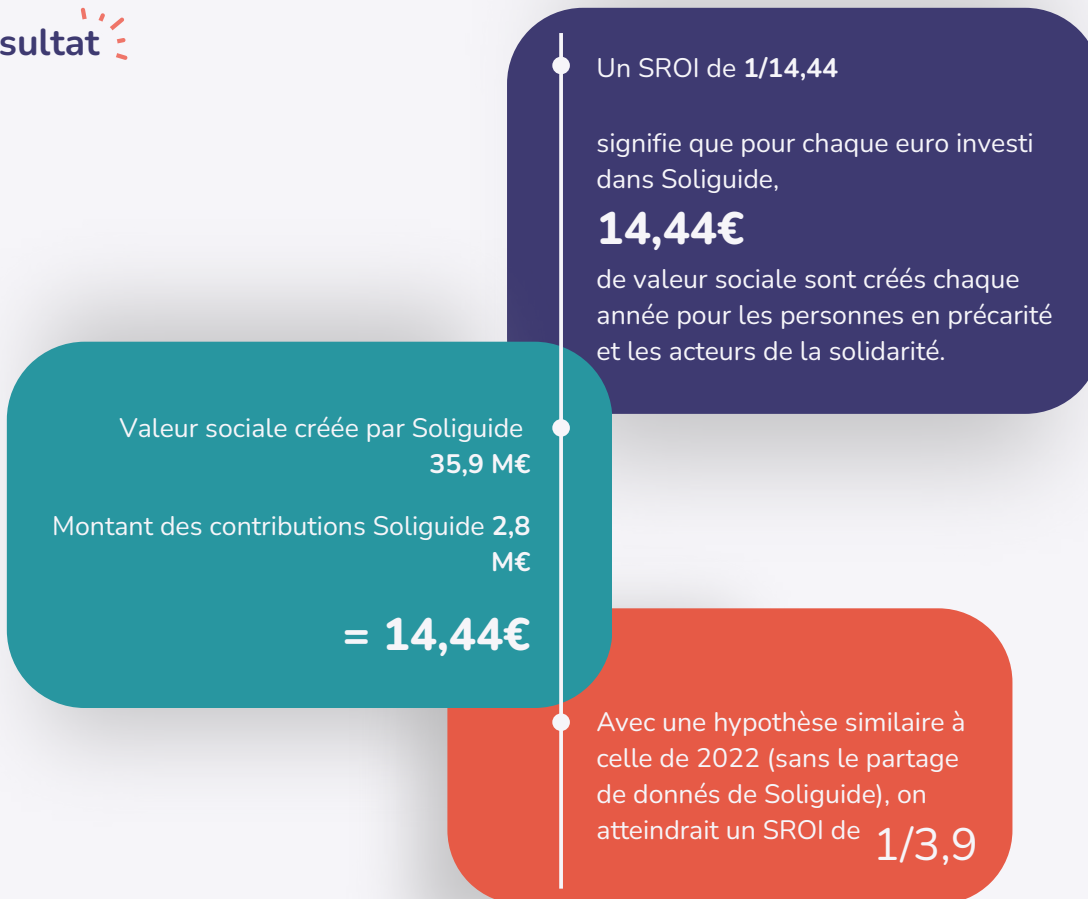
Un acteur interrogé dans les Hauts-de-Seine

”

Valeur sociale créée
35,9 millions €

Contributions
2,8 millions €





Pour **1€** investi dans
Soliguide, **14,44€** de
valeur sociale
sont créés !

À propos de Solinum

Moteur d'innovation sociale

Solinum est une association à but non lucratif (loi 1901) reconnue d'intérêt général.

Des millions de personnes avec des trajectoires de vie variées se retrouvent aujourd'hui dans des situations d'exclusion.

Pour y faire face, de **nombreuses initiatives sont présentes** et nous souhaitons **renforcer leur impact**.

Chez Solinum, nous pensons que **l'innovation et le numérique peuvent décupler l'impact social pour mettre fin à la précarité** ; à la condition que ces solutions soient développées main dans la main avec les personnes concernées. C'est pourquoi **Solinum détecte les problématiques clés dans la lutte contre la pauvreté**, expérimente des solutions, mesure leurs effets et les généralise.



À propos du **ESSEC IMPACT UNLIMITED**

L'ESSEC a développé, au sein de sa Chaire d'innovation sociale, une **expertise reconnue** sur le sujet de la **mesure d'impact social** et a créé **ESSEC IMPACT UNLIMITED**, qui accompagne tous types d'organisations pour leur permettre de **créer et de gérer leur système d'évaluation d'impact**.



Nous remercions l'ensemble de nos partenaires qui ont
contribué à cette étude et qui soutiennent le
développement du projet.

Retrouvez l'étude complète sur solinum.org

Evaluation : ESSEC IMPACT UNLIMITED

Suivi de l'évaluation et rédaction de la synthèse : Gaëlle Muller

Mise en page : Alicianne Ferssiwi

Copyright Solinum

16 Place des Quinconces, 33000 Bordeaux

contact@solinum.org