

SOLINUM FACE AUX CRISES : LA CRISE UKRAINIENNE

10 MOIS PLUS TARD, QUELLES SONT
LES ACTIONS MENÉES PAR SOLINUM ET
QUEL IMPACT SOCIAL ?



Sommaire

- 01 Contexte
- 02 Synthèse des actions
- 03 Plan d'actions
- 04 Conclusion
- 05 Remerciements

CONTEXTE

Solinum est une association à but non lucratif qui développe des projets innovants de lutte contre la pauvreté.

Face à une offre complexe de l'action sociale, il est parfois difficile d'obtenir les bonnes informations pour s'orienter; et donc d'accéder à certains lieux et services qui 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.

C'est pourquoi Solinum développe depuis 2017 **Soliguide, un guide en ligne qui référence plus de 60 000 services solidaires dans 26 départements** : distributions alimentaires, cours de français, ateliers numériques... Les informations sont centralisées et mises à jour régulièrement pour permettre une bonne orientation des personnes.

Solinum porte aussi **Merci pour l'invit', un dispositif d'hébergement citoyen**. Il permet aux travailleurs sociaux et associations partenaires de mettre à l'abri leurs bénéficiaires chez un hébergeur solidaire. En plus d'un réseau de bénévoles, l'association met à disposition les méthodologies nécessaires au bon déroulement de l'hébergement citoyen, et a développé une plateforme de gestion des hébergements.

En mars 2022, la guerre en Ukraine a été déclarée et **des milliers de ressortissants ukrainiens sont arrivés en France**. Rapidement, de nombreux problèmes d'orientation se sont fait ressentir, alors que ces personnes ont un besoin accru d'accéder à des informations claires, centralisées et traduites.

En parallèle, de nombreux français se sont mobilisés pour accueillir chez eux des déplacés. Cependant, ces familles n'ont pas été accompagnées ni suivies dans ces démarches.

Comme à chaque crise rencontrée, l'association Solinum a mis en place un plan d'actions dès le mois de mars pour répondre aux besoins des réfugiés, et des professionnels de l'action sociale qui les accompagnent. Nous dressons un bilan des 10 mois passés pour évaluer l'ensemble des actions menées.

SYNTHÈSE

Nous en étions convaincus, Soliguide pouvait être un **outil efficace pour aider les déplacés ukrainiens**.

Nous avons contacté les acteurs mobilisés afin de réfléchir au plan d'action et de définir comment nous pourrions aider efficacement : nous avons **identifié les structures utiles aux déplacés** ukrainiens, mis en avant les **points d'informations** et référencé les structures de l'urgence sociale des départements où nous ne sommes pas encore présents pour assurer un minimum de recherches. Nous avons également **traduit le site en ukrainien** (le site est déjà traduit en russe), pour que les déplacés puissent utiliser Soliguide de manière autonome.

Après avoir mis en place ces différentes actions, il était nécessaire de les diffuser aux personnes concernées. Nous avons édité des **listes imprimables** et relayé les informations avec les acteurs des territoires.

En parallèle, nous avons créé le premier **widget Soliguide pour le site bonjour.croix-rouge** en partenariat avec la **Croix-Rouge française**. Le widget permet d'intégrer les informations publiées sur Soliguide sur un autre site grâce à un simple lien.



Enfin, nous avons partagé nos méthodologies sur l'hébergement citoyen au grand public et aux acteurs de l'action sociale. Nous avons, en lien avec les professionnels de l'action sociale, coconstruit une nouvelle version plus aboutie de notre **plateforme de gestion d'hébergement citoyen**.

Grâce à toutes ces actions combinées, près d'**un million de recherches ont été réalisées sur Soliguide.fr** depuis le mois de mars, dont **91 000** avec le filtre de traduction en russe et en ukrainien, et **plus de 100 000** sur le widget Soliguide du site [bonjour.croix-rouge](http://bonjour.croix-rouge.fr).

Nous avons formé **20 travailleurs sociaux** aux méthodologies d'hébergement citoyen et la **nouvelle version de la plateforme Merci pour l'invit** a vu le jour en septembre 2022 pour répondre aux exigences du dispositif.

PLAN D'ACTION RÉAGIR FACE À LA CRISE

Face à l'arrivée de milliers de déplacés ukrainiens en France, Solinum a défini des priorités et mis en place différentes actions pour répondre aux besoins des publics déplacés et professionnels de l'action sociale. La coopération entre acteurs a été au centre de ce plan d'action.



ACTION 1 : CONTACTER LES ACTEURS DE LA SOLIDARITÉ POUR VOIR LES ACTIONS MISES EN PLACE ET APPORTER NOTRE AIDE

Dans un premier temps, les équipes territoriales de Solinum ont contacté les acteurs de chaque territoire afin de savoir ce qui était mis en place de leur côté, et de comprendre comment l'association pouvait leur être utile.



ACTION 2 : TRADUIRE SOLIGUIDE EN UKRAINIEN

Le premier besoin remonté au mois de mars était la traduction de Soliguide en ukrainien pour permettre aux déplacés ukrainiens de trouver les structures solidaires en autonomie à leur arrivée sur le territoire français.

TRADUIRE SOLIGUIDE

L'équipe tech de Solinum a mis en place la traduction du site et fait apparaître l'ukrainien dans le menu déroulant du choix des langues. Grâce à un outil de traduction automatique, toute la base de données Soliguide a été traduite. Dès l'annonce de la crise, la plateforme était donc accessible aux personnes venant d'Ukraine en seulement quelques jours.

TROUVER DES BÉNÉVOLES

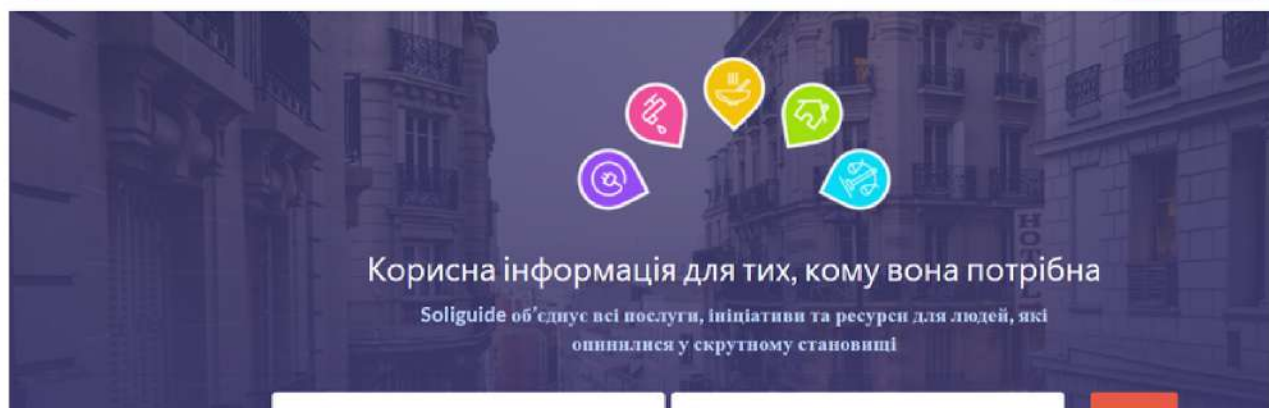
Pour vérifier la qualité des informations traduites sur Soliguide, une mission de bénévolat a été lancée courant mars. En 2021, un partenariat avec **ShareIT** a permis le développement d'une interface dédiée aux traducteurs bénévoles de Solinum pour vérifier les traductions en autonomie et valider en temps-réel les informations publiées sur Soliguide. La mission a été diffusée sur les plateformes d'engagement bénévoles, telles que **Vendredi, Wenabi, JeVeuxAider...**

Plus de **170 bénévoles traducteurs** se sont ainsi inscrits afin de s'engager dans cette mission de traduction !

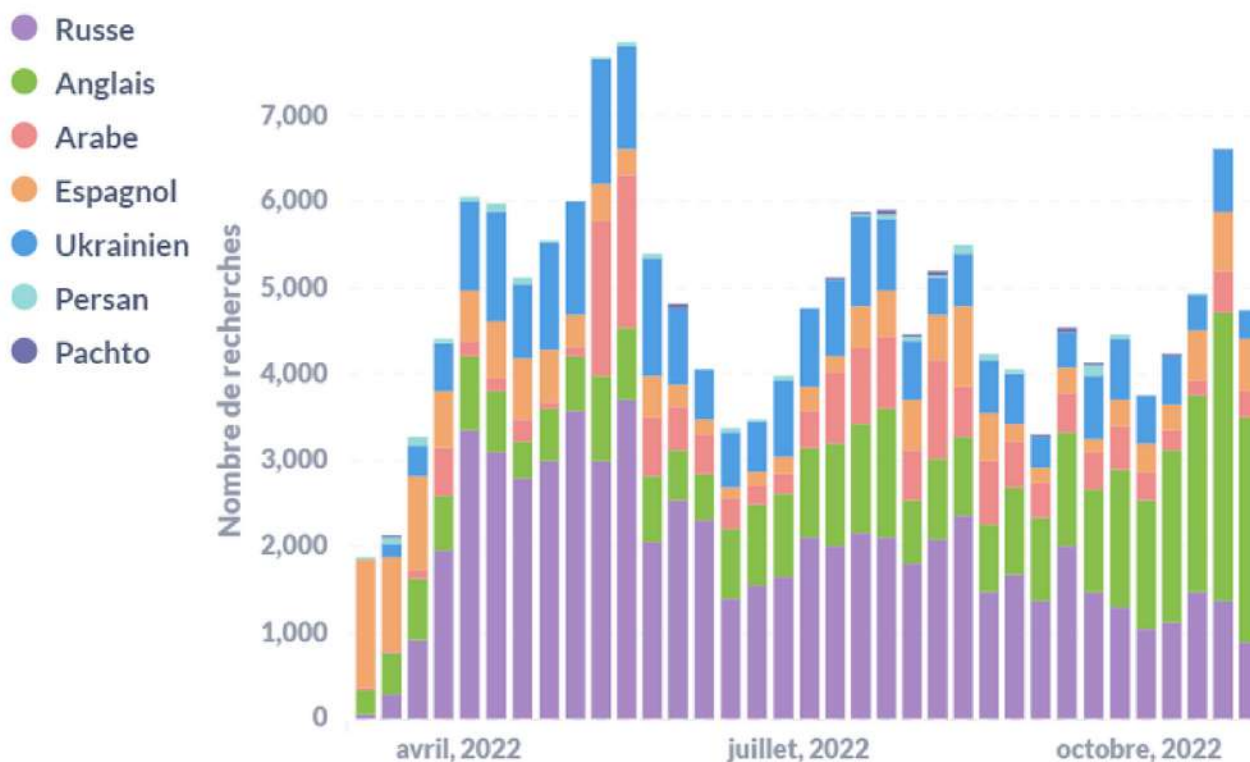
RECHERCHES PAR LANGUE

Ce sont plus de **91 000** recherches en russe et en ukrainien qui ont été réalisées, avec l'utilisation du "filtre langue" sur Soliguide.





Répartition des recherches par langue traduite et par semaine sur la période sélectionnée



OBJECTIFS

- Traduire Soliguide en ukrainien;
- Engager des bénévoles pour vérifier les traductions en ukrainien.

RÉSULTATS

- 91 000 recherches totales en russe et ukrainien (avec le filtre langue);
- 170 traducteurs russe - ukrainien engagés.

ACTION 3 : IDENTIFIER LES STRUCTURES PERTINENTES POUR ORIENTER LES DÉPLACÉS UKRAINIENS

La troisième étape consistait à identifier les structures qui pouvaient être utiles au réfugiés et surtout en capacité de les accueillir.

IDENTIFIER LES STRUCTURES D'ACCUEIL

Au delà du caractère inconditionnel de l'accueil effectué par de nombreux acteurs, il était nécessaire d'**orienter efficacement les déplacés vers des lieux en capacité de les recevoir.**

Pour identifier ces lieux rapidement, un **formulaire** a été créé et diffusé aux lieux référencés sur Soliguide. Les structures pouvaient notamment indiquer si elles pouvaient accueillir des déplacés, les langues parlées et si elles proposaient des services spécifiques pour les ukrainiens.



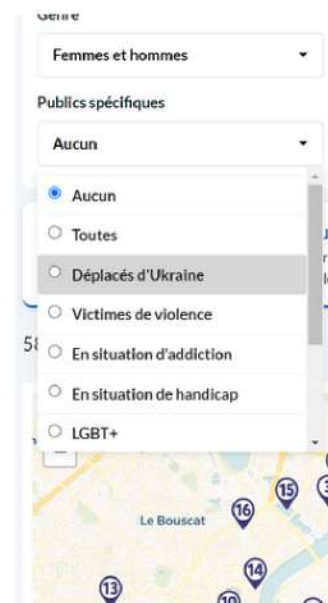
Sensibilisation Soliguide à l'accueil de jour de la Croix-Rouge française "la Passerelle" à Garenne-Colombes (Hauts-de-Seine)

FACILITER LES RECHERCHES SUR SOLIGUIDE

Après avoir mis à jour la base de données Soliguide avec les services dédiés aux déplacés, nous avons souhaité les différencier sur Soliguide. Le but était qu'il soit simple et rapide de trouver les services utiles aux déplacés.

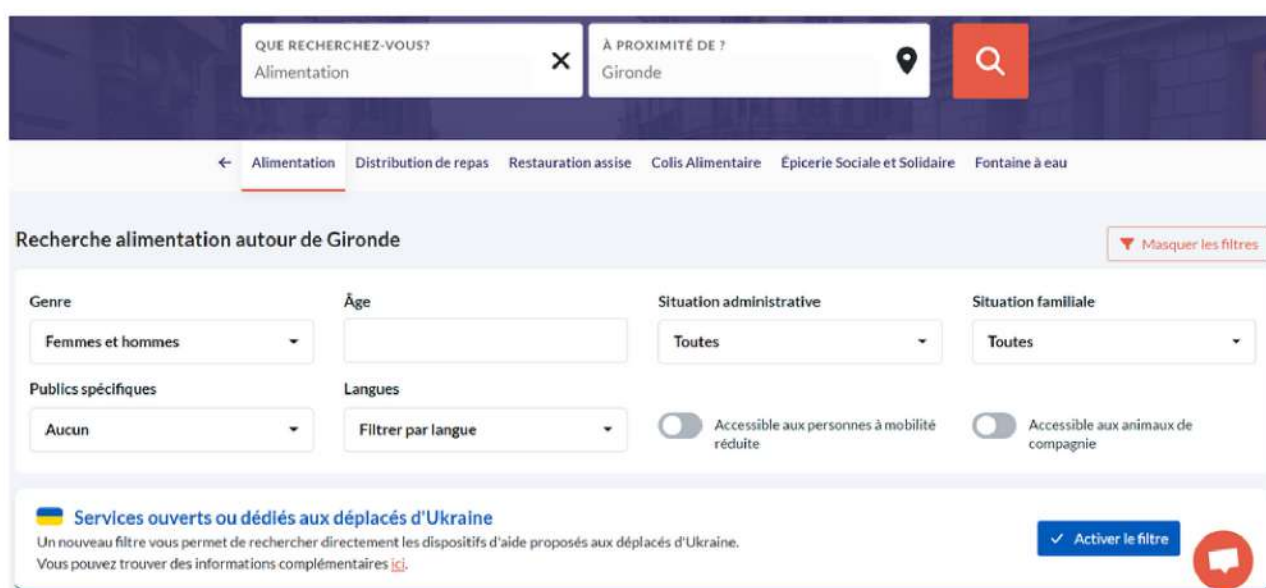
Ainsi, un public « déplacés d'Ukraine » a été ajouté aux typologies de publics existantes sur Soliguide. Les structures avec des services adaptés peuvent donc ajouter un public spécifique sur leur fiche.

Depuis le début de la crise, plus de 2800 structures ont indiqué un public "déplacés ukrainiens" sur leur fiche Soliguide.

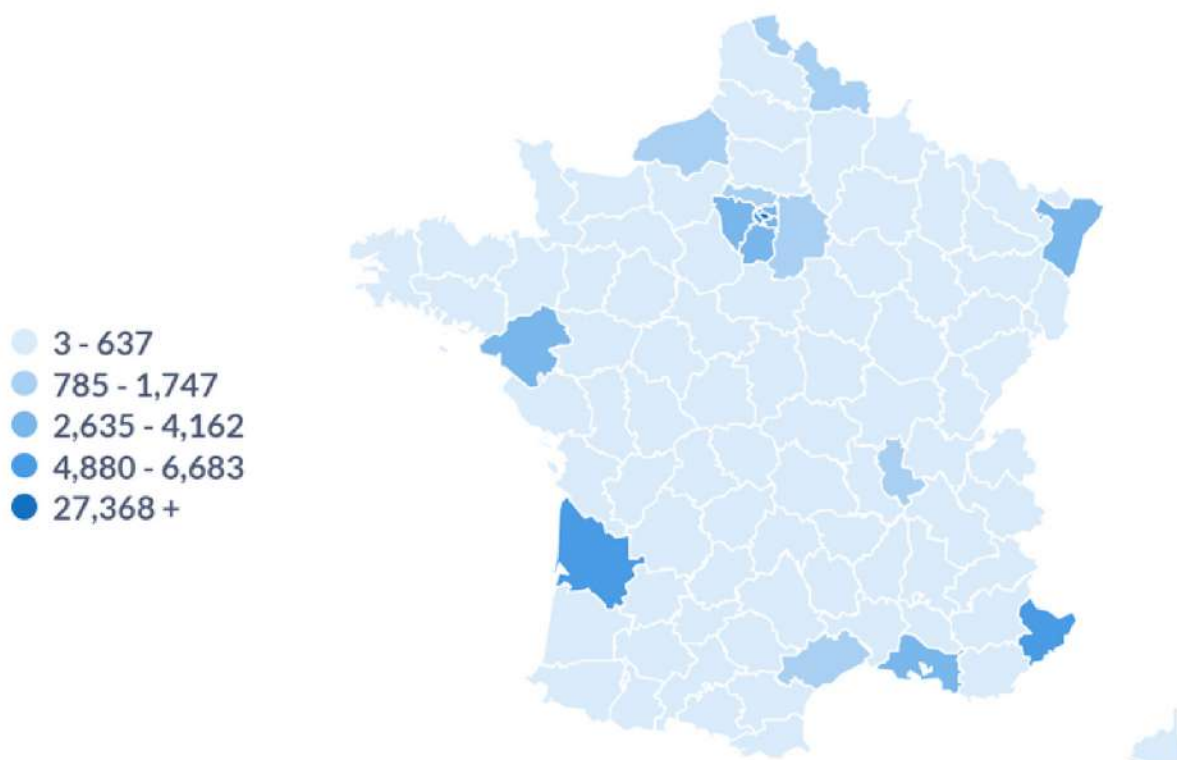


**Nouveau type de public
"déplacés ukrainiens"**

Ce filtre est aussi accessible depuis la recherche via un bandeau d'informations. Il permet d'activer un filtre en un clic pour faire ressortir uniquement les structures avec un public spécifique "déplacés ukrainiens". Au total, il y a eu **82 000 recherches avec le filtre "déplacés ukrainiens"** sur Soliguide. Cela montre que la plateforme a été utilisée comme un outil majeur d'orientation des déplacés.



Bandeau affiché sur Soliguide pour activer le filtre de recherche sur les services ouverts ou dédiés aux déplacés ukrainiens



Répartition des recherches avec le filtre "déplacés ukrainiens" sur Soliguide depuis mars 2022

Les recherches avec le filtre "déplacés ukrainien" se concentrent sur la région Ile-de-France, PACA, les départements de Gironde, Bas-Rhin, Loire-Atlantique et Alpes-Maritimes. Ces mêmes territoires ont accueilli un grand nombre de déplacés.

OBJECTIFS

- Modifier l'ordre des recherches lorsque les filtres liés à l'Ukraine sont activés;
- Envoyer un mail aux structures référencées pour mettre leurs informations à jour;
- Créer un formulaire Soliguide pour les structures référencées leur demandant si elle parlent ukrainien, russe ou anglais, si elles proposent un accueil ou service spécifique pour les déplacés.

RÉSULTATS

- 2 800 structures avec le filtre "déplacés ukrainiens",
- 82 000 recherches réalisées avec le filtre "déplacés ukrainiens".



ACTION 4 : METTRE EN AVANT LES POINTS D'INFORMATION

Les services de l'Etat, les Départements, les communes ont ouvert des points d'accueil dédiés à l'information et l'orientation des déplacés. Il était essentiel de pouvoir indiquer rapidement ce nouveau service sur Soliguide.

CRÉER LA CATÉGORIE POINT D'INFORMATION

Avec l'arrivée d'un nouveau système d'accueil dédié, nous avons ajouté sur Soliguide la catégorie "**point d'information**".

RÉFÉRENCER LES POINTS D'INFORMATION

Avec l'aide de nos partenaires locaux, nous avons ensuite repéré les points d'information et les avons référencés sur Soliguide. Ces points d'information ont aussi bien été ajoutés sur des fiches existantes que sur de nouvelles fiches.

Actuellement, il y a **430 fiches** sur Soliguide qui proposent des "points d'information", et il y a eu **4000 recherches "point d'information"** sur Soliguide depuis l'ajout de la catégorie en mars.



Les recherches croissantes sur ce service et les retours terrain confortent son utilité. Nous avons donc décidé de la conserver sur Soliguide pour en faire une catégorie permanente.

OBJECTIFS

- Repérer et référencer les points d'information, en s'appuyant sur nos partenaires locaux.

RÉSULTATS

- 430 fiches "points d'information" sur Soliguide;
- 4000 recherches "points d'information".

ACTION 5 : PARTAGER LES INFORMATIONS SPÉCIFIQUES DES TERRITOIRES

Afin de partager les informations les plus pertinentes selon la localisation des recherches, les informations spécifiques des territoires sont affichées sur un bandeau sur Soliguide. En cliquant sur le bandeau, les utilisateurs sont redirigés vers un site ou un PDF de la Préfecture associée au département de recherche.

Recherche autour de Nice ▼ Masquer les filtres

Genre Femmes et hommes ▼	Âge 	Situation administrative Toutes ▼	Situation familiale Toutes ▼
Publics spécifiques Déplacés d'Ukraine ▼	Langues Filtrer par langue ▼	☐ Accessible aux personnes à mobilité réduite	☐ Accessible aux animaux de compagnie

 **Services ouverts ou dédiés aux déplacés d'Ukraine**
 Un nouveau filtre vous permet de rechercher directement les dispositifs d'aide proposés aux déplacés d'Ukraine.
 Vous pouvez trouver des informations complémentaires [ici](#). X Retirer le filtre

 Vous pouvez trouver des informations complémentaires [ici](#).



**PRÉFET
DES ALPES-
MARITIMES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Un hébergement / an accommodation / розміщення
/ размещение / ?**

 Une plateforme téléphonique « 115 solidarité Ukraine » est joignable au 04 92 07 57 98 ou par mail à l'adresse suivante : 115.SPECIALE.UKRAINE@association-alc.org

 A helpline "115 solidarité Ukraine" can be reached by phone on 04 92 07 57 98 or by e-mail at the following address : 115.SPECIALE.UKRAINE@association-alc.org

 На гарячу лінію "115 солідарна Україна" можна зателефонувати за номером 04 92 07 57 98, або зв'язатися електронною поштою за адресою : 115.SPECIALE.UKRAINE@association-alc.org

 На горячую линию "115 солидарность Украина" можно позвонить по телефону : 04 92 07 57 98 или связаться по электронной почте: 115.SPECIALE.UKRAINE@association-alc.org

Vos droits au séjour et au travail / Residence and work permit / дозвіл на проживання та працю / Разрешение на проживание и право на работу ?

Vous pouvez vous rendre au : / You can visit the : / Ви можете відвідати : / Вы можете посетить :

Exemple d'une information diffusée par la Préfecture des Alpes-Maritimes sur Soliguide pour informer des modalités d'hébergement sur le département.

ACTION 6 : RÉFÉRENCER LES STRUCTURES DE L'URGENCE SOCIALE PARTOUT EN FRANCE

Soliguide est disponible dans 25 départements mais la demande est présente partout en France. Afin d'orienter au mieux vers les services essentiels, nous avons référencé des structures de l'urgence sociale hors de nos départements d'implantation.

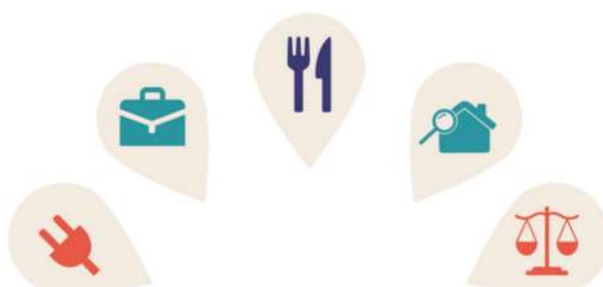
FAVORISER L'AUTO-RÉFÉRENCEMENT

Sur le même schéma de ce que nous avons fait pendant la crise sanitaire, l'équipe tech a créé un **formulaire pour faciliter l'ajout de nouvelles structures** sur Soliguide. Il était ainsi possible de référencer directement sa structure sur Soliguide. Pour accélérer ce référencement, Solinum s'est appuyé sur des têtes de réseaux associatives et des acteurs institutionnels au niveau national.

RÉFÉRENCER GRÂCE AUX BÉNÉVOLES

En parallèle, **50 bénévoles se sont mobilisés pour aider au référencement et la validation des informations auprès de ces structures**. Leur mission était d'appeler des structures situées hors de nos départements d'implantation, afin de les référencer sur Soliguide. Grâce à cette mobilisation, une **centaine de structures d'aide alimentaire et d'accueil** ont été cartographiées en quelques jours, permettant ainsi une bonne orientation des déplacés ukrainiens en France.

OBJECTIFS	RÉSULTATS
- Engager des bénévoles pour référencer de nouvelles structures; - Les structures sont ajoutées par des bénévoles, et validées par l'équipe territoriale; - Communiquer auprès des différents acteurs afin d'encourager l'auto-référencement des structures.	50 bénévoles mobilisés; 100 structures cartographiées.



ACTION 7 : CRÉER UN WIDGET SOLIGUIDE

Pour partager rapidement les informations Soliguide, nous avons créé en **partenariat avec la Croix-Rouge Française**, un **widget Soliguide**. Il permet d'afficher facilement sur un autre site web des structures issues de la base de données Soliguide.

Le site **bonjour.croix-rouge.fr** a vu le jour dès le début de la crise ukrainienne.

Face à l'afflux des déplacés ukrainiens, la Croix-Rouge française, en tant que tiers de confiance, a développé une plateforme pour **informer et orienter les déplacés en France**.

Manger et boire à proximité de

Paris

[Modifier la localisation](#)



[Voir + de lieux sur Soliguide](#)

Partenaire de longue date, c'est ainsi que la **Croix-Rouge française a sollicité Solinum pour partager les informations de Soliguide sur leur plateforme**. La coconstruction a donné naissance au **premier widget Soliguide** !

Il permet d'afficher des informations telles que le nom et l'adresse d'une structure d'aide, les horaires, le numéro de téléphone etc. Le widget est connecté à la base de données Soliguide pour permettre **la mise à jour en temps-réel des informations**. Depuis le printemps, ce sont plus de **100 000 recherches** effectuées sur le widget Soliguide intégré sur le site **bonjour.croix-rouge**.

Par ailleurs, le **widget a été largement demandé par des acteurs solidaires et il est partagé à toutes les initiatives d'intérêt général qui le souhaitent** !

OBJECTIFS

- Créer des vues de Soliguide qui reprennent le moteur de recherche de Soliguide et personnalisables

RÉSULTATS

- +100 000 recherches sur le widget Soliguide du site **bonjour-croix-rouge.fr**

ACTION 8 : DIFFUSER AUPRÈS DES DÉPLACÉS

Une fois la base de données complète et à jour, l'action suivante était de diffuser largement auprès des déplacés ukrainiens pour qu'ils trouvent les structures adaptées à leurs besoins en autonomie dès leur arrivée.

LISTES IMPRIMABLES À DESTINATION DES DÉPLACÉS

Comme pour chaque mise à jour de Soliguide, nous avons édité des **listes imprimables synthétiques des lieux utiles**, par territoire. Nous les avons ensuite **traduites et distribuées** aux acteurs de la solidarité pour les relayer au plus grand nombre.

Ces listes ont été largement distribuées et sont demandées par de nombreux acteurs. Ces retours nous ont permis de développer une **nouvelle fonctionnalité sur Soliguide pour éditer plus rapidement ces listes imprimables**, grâce au soutien de l'ANCT et de la Région Ile-de-France notamment.

Терміново Україна

92

03/04/2022

Soliguide

весна 2022

Примітка: прийомом та підтримкою переміщених українців на території керує префектура департаменту О-де-Сен. Перелічені нижче структури пропонують допомогу переміщеним особам та підтримку префектурі, яка централізує запити. Для отримання додаткової інформації, включаючи проживання та навчання, перейдіть на веб-сайт: <https://www.hauts-de-seine.gouv.fr/Actualites/Accueil-des-deplaces-Ukrainiens-dans-les-Hauts-de-Seine>.

Одяг

1. La Refile
6 Rue de Paris, 92190 Meudon
Середа - п'ятниця з 11:30 до 14:00, 15:00 - 19:00, субота з 11:30 до 19:00.
Вхід вільний для всіх
09.81.30.45.17
www.soliguide.fr/fiche/19849

2. PMI et CPEF Zucman-Gabison
66 Rue Pierre Timbaud, 92230 Gennevilliers, France
Понеділок з 8:30 до 12:30 - з 13:15 до 18:00, у вівторок з 8:15 до 12:45 - з 13:15 до 18:00, середа з 8:30 до 12:30 - 1:30 ввечора до 18:00, четвер з 8:15 до 12:45 - 13:30 до 18:00, п'ятниця з 8:30 до 12:30
Вхід вільний для всіх, за записом
01.40.85.66.82
01.40.85.66.83
www.soliguide.fr/fiche/2622

3. PMI Pâquerettes
20 Rue des Pâquerettes, 92000 Nanterre, France
З понеділка по четвер з 8:30 до 12:00, 13:30 до 17:30, п'ятниця з 8:30 до 12:00.
Вхід вільний для всіх, за записом
01.47.86.81.28
www.soliguide.fr/fiche/2618

4. PMI Daniel-Timsit
82 Avenue Chandon, 92230 Gennevilliers, France
З понеділка по п'ятницю з 8:30 до 12:30, з 13:30 до 17:30.
Вхід вільний для всіх, за записом
01.40.85.48.25
www.soliguide.fr/fiche/2616

5. PMI L'Arche
27 Avenue de Fouilleuse, 92500 Rueil-Malmaison, France
З понеділка по п'ятницю з 9:00 до 12:30, з 13:30 до 17:30.
Вхід вільний для всіх, за записом
01.55.47.97.50
www.soliguide.fr/fiche/2599

6. PMI et CPEF Thorez
18 Rue Maurice Thorez, 92000 Nanterre, France
Понеділок з 13:30 до 17:30, з вівторка по п'ятницю з 8:30 до 12:00, з 13:30 до 17:30.
Вхід вільний для всіх, за записом
01.41.37.58.95
www.soliguide.fr/fiche/2595

7. PMI et CPEF Chagall Götlin
2 Rue Gaston Paymal, Clichy, France
З понеділка по п'ятницю з 7:30 до 19:00, субота з 7:30 до 12:30.
Вхід вільний для всіх, за записом
01.47.15.72.84
01.47.15.97.98
www.soliguide.fr/fiche/2568

8. PMI de Fontenay-aux-Roses
6 Rue Antoine Petit, Fontenay-aux-Roses, France
З понеділка по п'ятницю з 8:30 до 12:30, з 13:30 до 17:30.
Вхід вільний для всіх, за записом
08.06.00.00.92
01.46.61.12.86
www.soliguide.fr/fiche/9718

9. PMI Gros Grès
267 Rue des Gros Grès, 92700 Colombes, France
З понеділка по четвер з 8:30 до 12:30, з 13:30 до 17:30, у п'ятницю з 8:30 до 12:30.
Вхід вільний для всіх, за записом
01.47.81.49.79
www.soliguide.fr/fiche/9717

Exemple d'une liste imprimable de structures de première nécessité traduite en ukrainien.

15

DISTRIBUTION DE SUPPORTS



Des **flyers & affiches** Soliguide ont été traduits en ukrainien et en russe puis déposés dans des lieux d'accueil pour faire connaître la plateforme à un maximum de personnes.



OBJECTIFS

- Une fois la base de données qualifiée, créer des listes imprimables par territoire des lieux utiles;
- Traduire les listes éditées;
- Diffuser les listes éditées ;
- Traduire et distribuer les flyers et affiches Soliguide dans les structures qui accueillent le public déplacé.

RÉSULTATS

- Création de la fonctionnalité d'édition automatique de liste imprimable sur Soliguide;
- Augmentation des recherches sur Soliguide;
- Plus de 92 000 recherches en ukrainien et russe depuis la traduction du site.

ORIENTER LES DÉPLACÉS UKRAINIENS

A la suite de ces actions, de nombreux déplacés ukrainiens ont contacté Solinum afin de trouver de l'aide, notamment via le chat Soliguide ou via les messages privés sur Facebook et Instagram. Le rôle de Soliguide et de notre équipe est de les aider dans leur recherche et de les orienter au mieux vers les services adaptés.



Un **numéro de téléphone Soliguide** a été mis en place pour permettre d'orienter via SMS et/ou Whatsapp, comme sur le chat en ligne sur le site. Un traducteur de langue est intégré pour écrire à notre équipe dans n'importe quelle langue et favoriser la bonne orientation.

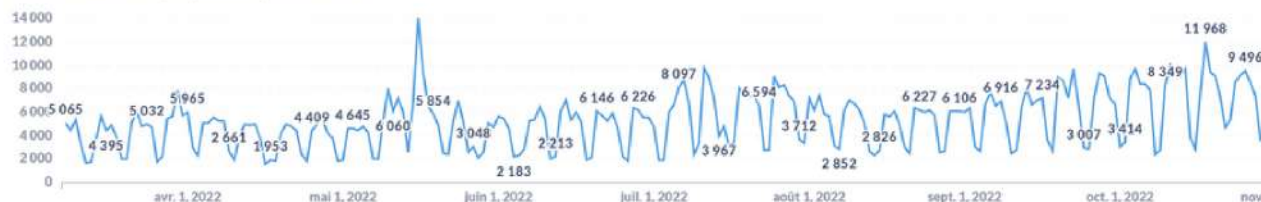


Nouveau ! Contactez Soliguide par SMS ou Whatsapp

07 57 91 67 11

Ces actions multiples ont fait fortement augmenté le nombre de recherches sur Soliguide.

Nombre de recherches par jour sur la période donnée



Courbe d'évolution des recherches sur Soliguide depuis mars 2022

Ces données sont consultables librement sur Soliguide, depuis le **tableau de bord des recherches**. Il permet de filtrer par localisation et par période de recherche.

Tableau de bord des recherches sur Soliguide

Date de référence: Précédent 30 Jours x

Numéro de département

Ville

Catégorie

Service

Langue

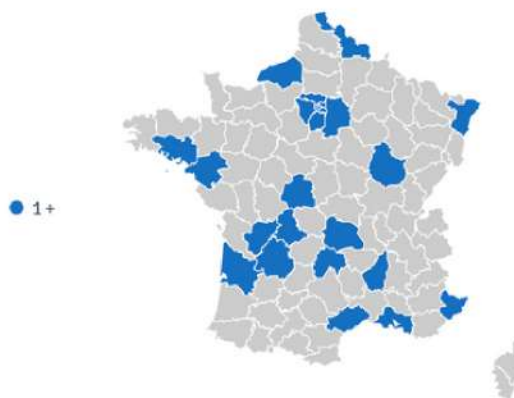


Bienvenue sur le tableau de bord des recherches sur Soliguide

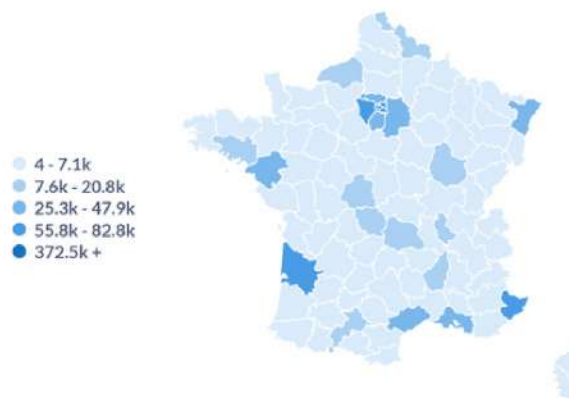
Sur cette page, vous trouverez toutes les informations au sujet des recherches sur Soliguide. Combien de recherches sont effectuées ? Où sont faites ces recherches ? Quand sont-elles faites ? Quelle est la traduction la plus utilisée ? Et surtout, qu'est ce qui est le plus recherché ?

Ce tableau de bord permet bien évidemment de mesurer et quantifier l'utilisation du Soliguide, mais il permet également de relever les besoins concrets du public : Dans quelles villes l'aide alimentaire est la plus demandée ? A quelle période de l'année, et même du mois, ces demandes sont les plus importantes ? Quelles sont les services les plus recherchés sur la ville de Bordeaux ? En utilisant convenablement les filtres à votre disposition, vous trouverez la réponse à l'ensemble de ces questions.

Carte de France indiquant les départements où le Soliguide est déployé

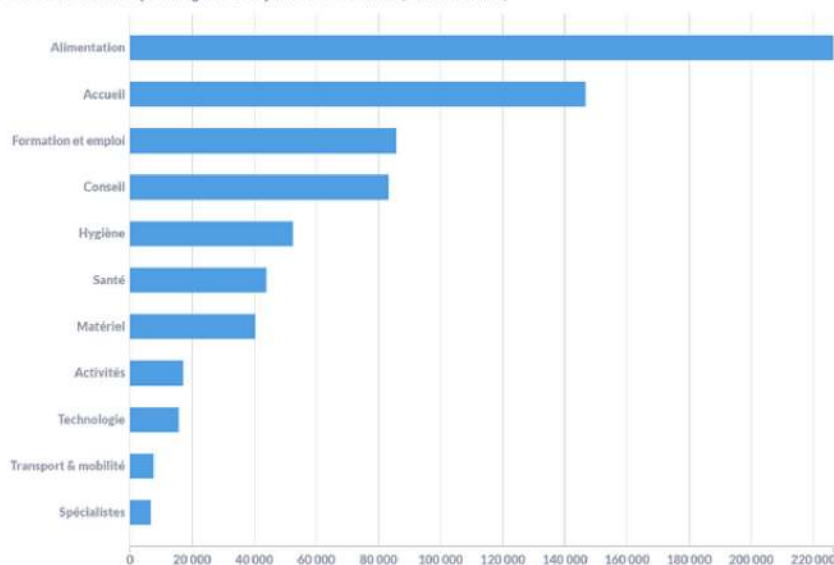


Nombre de recherches par département sur la période sélectionnée



Répartition des recherches effectuées sur Soliguide par département depuis mars.

Nombre de recherches par catégorie sur la période sélectionnée (via le filtre date)



Nombre de recherches par service (via filtre date)

Catégorie	Nombre de recherches
Distribution de repas	54 506
Colis alimentaire	40 032
Accueil de jour	31 275
Hébergement à long terme	29 131
Cours de français	28 973
Hébergement d'urgence	27 664
Accompagnement social	22 216
Domiciliation	16 634
Épicerie sociale et solidaire	15 902
Vêtements	15 853
Douche	14 524
Conseil logement	9 698
Permanence juridique	8 341

Lignes 1-13 parmi 82

Recherches effectuées sur Soliguide par catégorie depuis mars 2022

L'**aide alimentaire** est la catégorie la plus recherchée sur Soliguide. Nous avons concentré nos efforts pour ajouter et mettre à jour les informations sur cette catégorie pour répondre à la demande croissante. Au delà de la demande des réfugiés, la crise ukrainienne a engendré une inflation ayant des répercussions sur

le pouvoir d'achat en France. Des **milliers de français** auraient recours à l'**aide alimentaire**, sans compter ceux qui ne savent pas comment trouver ces aides ou ne pensent pas être concernés mais qui pourraient en avoir besoin. Il est urgent de pouvoir **centraliser et rendre accessible toute cette offre** en France.



ACTION 9 : PARTAGER LES BONNES PRATIQUES DE L'HÉBERGEMENT CITOYEN

Solinum développe aussi **Merci pour l'invit'**, un dispositif d'hébergement citoyen. L'hébergement citoyen est une **solution d'accueil et de mise à l'abri de certains publics chez des particuliers** qui mettent à disposition un espace chez eux.

Avec l'arrivée des déplacés ukrainiens en France, de **nombreux citoyens ont voulu s'engager et héberger des réfugiés**. Toutefois, comme nous l'avons constaté au cours des dernières années dans le cadre du développement de Merci pour l'invit', **l'hébergement citoyen ne s'improvise pas** ! Pour éviter des dérives, nous avons partagé nos méthodologies et bonnes pratiques aux acteurs et citoyens.



En effet, grâce aux situations rencontrées depuis 2018, l'équipe Merci pour l'invit' a développé les méthodologies nécessaires au bon déroulement de l'hébergement citoyen. Après avoir discuté des besoins avec différents acteurs, Solinum a créé un **"kit de l'hébergeur solidaire"** à destination des citoyens souhaitant se lancer dans l'hébergement citoyen. Une **boîte à outils à destination des associations** a aussi été créée, pour partager nos bonnes pratiques.

En parallèle, nous avons amélioré notre **plateforme numérique de gestion des hébergements citoyens**. Une nouvelle version a vu le jour en septembre 2022 pour répondre aux exigences de notre dispositif.

Enfin, une **nouvelle catégorie "hébergement citoyen"** a été créée sur Soliguide pour référencer les dispositifs existants en France.

OBJECTIFS

- Ajouter l'hébergement citoyen sur Soliguide (catégorie accueil);
- Contacter les associations gérant l'hébergement citoyen pour comprendre les démarches de coordination mises en place entre ces acteurs, afin d'agir en complémentarité;
- Créer un kit de l'hébergeur solidaire à partager;
- Identifier les interlocuteurs clés (conseils départementaux, préfectures, associations missionnées);
- Créer une boîte à outils partageable librement aux acteurs de l'hébergement citoyen afin de partager les bonnes pratiques;
- Lancer une co-construction de l'outil avec les acteurs pertinents : association mandatées et réseaux d'hébergement citoyen existants.

RÉSULTATS

- 800 hébergeurs solidaires inscrits;
- 20 travailleurs sociaux et associations formés à nos méthodologies;
- 600 téléchargements du kit pour les hébergeurs.



ACTION 10 : CO-CONSTRUIRE LA PLATEFORME D'HÉBERGEMENT CITOYEN MERCI POUR L'INVIT'

Pour permettre aux acteurs de la Solidarité de mettre en place des hébergements citoyens, nous avons souhaité améliorer la plateforme numérique de gestion d'hébergements, grâce aux retours des parties prenantes.

DÉVELOPPER UNE PLATEFORME DE GESTION D'HÉBERGEMENT CITOYEN

En 2021, Solinum a créé une plateforme de gestion d'hébergement citoyen partageable aux associations. Pour améliorer cette première version et répondre aux enjeux d'hébergement des déplacés, des **comités de co-construction** ont été organisés. Ils ont permis de définir les besoins des acteurs en termes d'outils de gestion et de rédiger un cahier des charges. En effet, des acteurs ont été mandatés pour gérer les hébergements citoyens mais n'étaient pas outillés pour le faire.

Des experts Tech sont intervenus pour améliorer la plateforme avec l'aide en mécénat de compétences de **Wemanity**, **Advens** et **ShareIT**; et le soutien de la Fondation d'entreprise FDJ.

Après plusieurs semaines de co-construction et de tests utilisateurs, la nouvelle plateforme a vu le jour en septembre 2022.

OBJECTIFS	RÉSULTATS
• Se faire accompagner par des experts Tech; • Définir la stratégie des comités de co-construction aux acteurs pertinents (nationaux ou locaux); • Définir un cahier des charges de la plateforme; • Interroger les acteurs de l'hébergement citoyen sur leurs besoins d'outil de gestion.	• Lancement de la V2 en septembre



ACTION 11 : COMMUNIQUER LARGEMENT SUR NOS ACTIONS

Nous avons souhaité communiquer à plus grande échelle sur toutes nos actions mises en place auprès du grand public, afin d'informer les personnes souhaitant s'engager dans l'hébergement citoyen ou orienter les déplacés avec Soliguide.

PARTAGER NOS ACTIONS SOLIGUIDE

Afin que le grand public puisse orienter les déplacés ukrainiens grâce à Soliguide, nous avons mis les listes imprimables à disposition sur le **blog Solinum**.

Dès le mois d'avril, ces listes ont aussi été communiquées aux professionnels de l'action sociale via les newsletters. **25 newsletters** contenant les liens des listes papier ont été envoyées à toute notre base de contacts Soliguide.

De : Jeanne de Solinum <paris@solinum.org>

Réponse : contact@solinum.org

Objet : Crise ukrainienne : on a besoin de vous !



Pensez à mettre à jour vos informations ua

Comme pour toutes les crises rencontrées, **Solinum se mobilise** : traduction du site en ukrainien, ajout des points d'information... **Nous avons mis en place différentes actions** sur soliguide.fr.

Pour fournir l'information la plus fiable possible et orienter les milliers de personnes arrivant en France, **pensez à mettre à jour** les informations de votre structure via votre compte Soliguide. 45 000 services sont référencés, votre réactivité est précieuse.

Si votre structure est en capacité d'accueillir des déplacés, pourriez-vous l'indiquer sur votre fiche Soliguide ?

[Je mets à jour mes informations !](#)



Les listes papier sont disponibles !

Des **listes imprimables de structures utiles** sont disponibles gratuitement. Nous les partagerons et les diffuserons dans les lieux d'orientation. Ces listes sont issues de la base de données Soliguide avec **des informations mises à jour** ; elles ne sont



Les listes ont aussi été partagées sur les **réseaux sociaux**. Des publications ont été créées pour inciter les personnes à se rendre sur la plateforme Soliguide et à venir en aide aux déplacés ukrainiens.



SENSIBILISER SUR L'HÉBERGEMENT CITOYEN

Les enjeux autour de l'hébergement citoyen ont été mis en lumière à l'arrivée des déplacés ukrainiens et face au manque de solutions d'hébergement. **La coordination entre acteurs et dispositifs d'hébergement était essentielle.**

Dès le mois de mars, des initiatives citoyennes d'hébergements solidaires ont émergé partout en France. Des citoyens se sont portés volontaires pour héberger bénévolement des ukrainiens, mais la plupart n'étaient pas suivis. Solinum a partagé les **méthodologies nécessaires au bon déroulement de l'hébergement citoyen pour éviter certaines dérives**. Elles sont disponibles sur le "**kit de l'hébergeur**", sur le site de Merci pour l'invit.



Boîte à outils de l'hébergement citoyen

[1 backlink](#)

Cette boîte à outils évolutive est à destination des acteurs de la solidarité souhaitant se renseigner sur l'hébergement citoyen et sa mise en place.

Merci pour l'invit' pro est une plateforme de gestion d'hébergement citoyen et ce document ci-dessous est une bibliothèque de ressources et de guides nécessaires à la mise en place de l'hébergement citoyen.



En parallèle, un **communiqué de presse** a été envoyé pour alerter sur cette situation et partager le kit de l'hébergeur solidaire. Nous avons également publié un article de blog "**L'hébergement citoyen, qu'est-ce que c'est ?**", qui est indexé par le moteur de recherches Google.

► Communiqué de presse de Solinum

Communiqué de presse
Le jeudi 21 avril 2022



Hébergement citoyen : comment accompagner les accueillants et associations pour éviter les dérives

Avec la crise ukrainienne, des milliers de français se portent volontaires pour héberger des familles déplacées. Pourtant, les préfectures et associations mandatées pour la gestion de ces hébergements ne sont pas toujours outillées pour assurer un suivi ; et des familles ukrainiennes ne bénéficient pas d'accompagnement adapté.

Une demande accrue à laquelle l'hébergement citoyen peut répondre

Depuis mars, plus de **45 000 déplacés ukrainiens** sont arrivés en France*. Des solutions temporaires d'hébergement ont été mises en place telles que l'ouverture de gymnases, de chambres d'hôtel ou de logement social.

Qu'est-ce que l'hébergement citoyen ?



L'hébergement citoyen permet à toute personne disposant d'un espace chez soi (une chambre, un logement entier, un canapé lit...) d'accueillir une personne en difficulté. Héberger c'est offrir un espace chaleureux, une sécurité et des moments de convivialité et de partage à une personne ayant besoin de se reconstruire. Les durées d'hébergement varient de quelques jours à quelques mois selon les programmes et s'adaptent toujours aux besoins des hébergeurs et à ceux de la personne accueillie.

L'hébergement citoyen est un véritable tremplin vers la réinsertion. En effet, la personne hébergée peut se concentrer sur ses projets personnels et professionnels plutôt que se demander chaque matin où elle va pouvoir dormir le soir. Les hébergeurs citoyens sont accompagnés par les associations afin d'agir dans un cadre sécurisé et ne subsistent en aucun cas au travailleur social.

Qu'est-ce que Merci Pour L'invit ?

Le dispositif [Merci pour l'invit](#) s'adresse aux personnes sans-abri suivies par un travailleur social. En rupture de lien social ou en situation d'isolement, ces femmes, hommes ou familles sortent d'un hébergement d'urgence, dorment dans leur voiture ou sont nouvellement à la rue car leur cercle de connaissance n'est plus en mesure de les accueillir.

Merci pour l'invit est un dispositif visant à sortir ces personnes de la rue grâce à l'hébergement chez l'habitant. Nous proposons aux citoyens souhaitant héberger chez eux de s'inscrire sur notre plateforme. Nous les mettons ainsi en relation avec les associations et les réseaux cherchant un hébergement pour une personne en difficulté.

Nous échangeons avec les citoyens pour comprendre leurs envies, les former à la cohabitation, visiter leur logement puis établir ensemble quelle serait la meilleure situation d'accueil pour eux. En effet, il est important de comprendre les besoins de chaque partie et les points communs pour que la cohabitation se déroule dans les meilleures conditions.



Extrait d'un article sur le blog de Solinum

OBJECTIFS

- Publier des articles pour lister les structures utiles et partager les listes papiers;
- Repérer les grands points d'information et y être référencé;
- Publier un article sur l'hébergement citoyen et la nécessité de la coordination;
- Envoyer un communiqué de presse pour partager le kit hébergeur solidaire auprès des médias;
- Créer un plan de communication national, afin que le grand public puisse informer les personnes qu'elles rencontrent.

RÉSULTATS

- 25 articles sur blog Solinum pour partager les listes papier;
- 2 articles sur l'hébergement citoyen;
- 25 newsletters envoyées;
- Publications réseaux sociaux.



CONCLUSION

Comme pour toutes les crises, l'association Solinum s'est rapidement mobilisée pour répondre efficacement aux besoins des plus vulnérables et des acteurs de la Solidarité. Les équipes se sont réunies dès le mois de mars pour mettre en place un plan d'action et adapter nos outils à la situation.

Avec **Soliguide**, nous avons orienté des milliers de déplacés ukrainiens arrivant en France vers des lieux pour leur venir en aide.

L'action sociale est variée et complexe en France et il n'est pas évident de s'y retrouver surtout lorsque l'on arrive et qu'on ne parle pas la langue. La traduction, le référencement, l'identification des structures et la diffusion sont des actions qui ont eu un impact important sur ce public.

Si Soliguide permet l'orientation, il ne répond pas aux besoins de logement. Avec **Merci pour l'invit**, nous proposons une solution complémentaire aux dispositifs existants grâce à la générosité de bénévoles. Déjà en place depuis 2018, le dispositif s'est amplement accéléré avec la crise ukrainienne.

Nous avons partagé nos méthodologies et nos outils pour permettre aux associations d'accompagner au mieux les familles accueillantes et accueillies. Notre plateforme de gestion des hébergements a été améliorée pour répondre aux besoins des utilisateurs.

Si la crise ukrainienne semble s'enliser, Solinum continue de répondre aux enjeux grâce à nos valeurs d'innovation et de co-construction pour décupler notre impact social.

REMERCIEMENTS

Un **grand merci à tous nos partenaires** pour le travail réalisé ensemble et la confiance accordée. Cela permet, chaque jour, le déploiement des projets Soliguide et Merci pour l'invit'. Dans le cadre de la crise ukrainienne, ces soutiens étaient essentiels. Nous remercions en particulier :



croix-rouge française



Retrouvez également notre **vidéo bilan** avec la participation de la Croix-Rouge française, la Fondation de Nice et la ville de Strasbourg.

contact@solinum.org

SOLINUM
153 rue David Johnston
33000 Bordeaux
www.solinum.org

