

SOLIGUIDE

Quel impact pour l'action sociale ?





POURQUOI CETTE ÉTUDE ?

Soliguide est une plateforme de référencement des services et lieux utiles aux personnes en situation de précarité. Sa mission est de **rendre l'information accessible à tous ceux qui en ont besoin** grâce à une base de données centralisée, exhaustive et à jour.

Déjà disponible dans 12 départements français, l'objectif est de couvrir l'ensemble du territoire pour répondre à la demande grandissante d'orientation. Une étude est apparue nécessaire pour vérifier l'**impact social** de Soliguide et comprendre ce qu'il faut amplifier ou mettre de côté dans une logique de déploiement de l'outil.

Quels sont ses objectifs ?

- Mieux **comprendre les besoins** des parties prenantes (acteurs de la solidarité, personnes en situation de précarité) et la façon dont Soliguide peut apporter une réponse adaptée ;
- Définir des **axes d'amélioration** ;
- Vérifier que Soliguide répond aux **besoins sociaux** ;
- Mettre en évidence les **leviers et les freins du modèle** de développement ;
- Comprendre les **spécificités des différentes zones géographiques**.



UN BESOIN ACCRU D'ORIENTATION	02
04	LA SOLUTION SOLIGUIDE
UNE BASE DE DONNÉES ACCESSIBLE	06
08	LA MÉTHODOLOGIE DE L'ÉVALUATION
LES RÉSULTATS	10
22	L'IMPACT DE SOLIGUIDE EN 8 POINTS

LEXIQUE

Impact social	« L'ensemble des conséquences (évolutions, inflexions, changements, ruptures) des activités d'une organisation tant sur ses parties prenantes externes (bénéficiaires, usagers, clients) directes ou indirectes de son territoire et internes (salariés, bénévoles, volontaires), que sur la société en général » (Sibieude & Claverie, 2011).
Personnes sans-abri	Une personne qui dort dans un endroit non dédié à l'hébergement de façon habituelle (INSEE).
Personne SDF	Une personne qui a dormi la nuit précédente de l'enquête dans un endroit non dédié à l'hébergement ou qui a eu recours à un service d'hébergement (INSEE).
Bénéficiaire	Dans cette étude, ce sont les personnes en situation de précarité au sens large qui peuvent bénéficier des services ou être accompagnées par les structures référencées sur Soliguide.
Acteurs de la solidarité	Dans cette étude, le terme regroupe toutes les personnes qui accueillent et accompagnent les plus démunis (bénévoles ou des salariés qui font partie d'associations, de collectifs ou encore de collectivités).
Fiche/structure	Lieu solidaire référencé sur Soliguide.
Compte professionnel	Accès permettant à un bénévole ou un professionnel de l'action sociale de chercher des informations réservées aux professionnels et modifier les fiches dont il est référent sur Soliguide.

UN BESOIN ACCRU D'ORIENTATION

Face à une **offre complexe de l'action sociale**, les personnes en situation de précarité ont des difficultés 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.

Les professionnels et les bénévoles qui les accompagnent sont aussi impactés. Il est souvent compliqué pour eux de fournir une information de qualité, et donc de répondre aux besoins des personnes. Cette situation engendre une perte de temps lors des recherches et peut conduire à la transmission de renseignements erronés. En parallèle, **la crise sanitaire a renforcé l'exclusion et la vulnérabilité des personnes en situation de précarité**; avec un besoin accru d'accéder à des informations claires, centralisées et de qualité.

“ Des fois on se dirige quelque part
et c'est fermé, ou c'était la bonne
adresse mais pas les bons horaires,
des fois l'adresse peut changer.

Bénéficiaire ne connaissant pas Soliguide



LA SOLUTION SOLIGUIDE

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, services de bagagerie, permanence juridique, cours de français, etc. La plateforme permet de géolocaliser ces prestations tout en donnant des informations concernant les horaires, les moyens de transport, la saturation des services ...

“ **La force du Soliguide c'est les mises à jour régulières, qui permettent très vite d'avoir une information de qualité.** ”

Président de maraude



UNE BASE DE DONNÉES ACCESSIBLE

La base de données de Soliguide est structurée en **catégories**, divisées en services, de l'urgence sociale à l'insertion socioprofessionnelle.



Alimentation



Hygiène et
bien-être



Accueil



Matériel



Santé



Formation
et emploi



Conseil/accès
aux droits



Activités



Technologie/accès
au numérique

La **recherche** peut se faire en sélectionnant une catégorie; par mot-clé; en indiquant une adresse ou en se géolocalisant. Les utilisateurs peuvent utiliser des **filtres** pour affiner leur recherche selon le public (femmes, étudiants ...) et par conditions d'accès (ouvert aujourd'hui, accès aux personnes à mobilité réduite ...). La plateforme est **traduisible en plusieurs langues** pour renforcer l'accessibilité aux informations.

La base de données de Soliguide est accessible librement via différents supports :

- Un **site internet** (soliguide.fr) ;
- Une **application mobile** ;
- Des **listes imprimables**, générées depuis la base de données puis distribuées aux associations, maraudeurs et bénéficiaires non connectés ;
- Une **API** (interface de programmation d'application) qui permet de partager les données de Soliguide avec d'autres plateformes solidaires.



LA MÉTHODOLOGIE DE L'ÉVALUATION

Il a été décidé de focaliser cette évaluation sur les **acteurs de la solidarité** et les **bénéficiaires**. La méthodologie appliquée comprend un volet **qualitatif** (réalisation d'entretiens), **quantitatif** (questionnaires fermés) et **statistiques** (issues des données remontées par les outils numériques).

972

questionnaires ont été remplis,
(dont 773 par des acteurs de la solidarité
et 199 par des bénéficiaires)



12

départements
d'implantation*

12 652

lieux référencés



31 542

services cartographiés

208 707

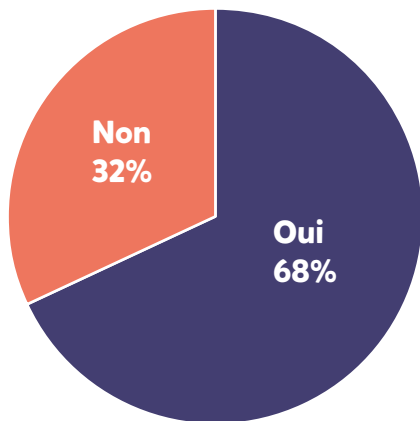
recherches d'avril à juillet 2021

*dont 8 départements concernés par l'étude : Val d'Oise, Seine-Saint-Denis, Val-de-Marne, Yvelines, Hauts-de-Seine, Bas-Rhin, Loire-Atlantique et Gironde

LES RÉSULTATS

Un outil connu et utilisé par les acteurs de la solidarité ...

Une majorité d'acteurs interrogés connaissent et utilisent Soliguide. La plupart des acteurs rencontrés ont connu l'outil via la **direction de la structure** (25%), l'**équipe Solinum** (19%) ou d'autres acteurs (16%). Bien que le nombre de recherches sur le site soit en croissance, l'enquête révèle que la diffusion de l'outil devrait être accentuée notamment auprès des **services publics** qui ne le connaissent pas suffisamment.

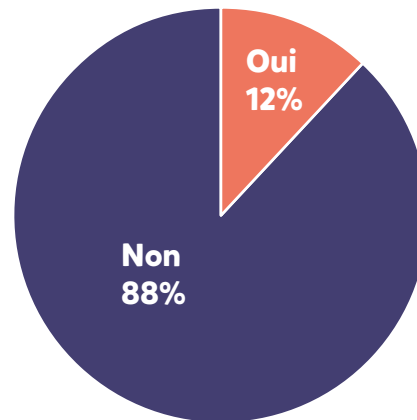


← Parmi les acteurs de la Solidarité, 68% des interrogés ont répondu favorablement à la question "connaissiez-vous Soliguide ?"

... mais encore peu connu des bénéficiaires

88% de bénéficiaires interrogés ne connaissent pas l'outil. Pourtant, parmi ceux qui ont découvert l'outil pendant l'enquête, **81%** affirment qu'ils **comptent utiliser Soliguide** à l'avenir. Ce chiffre nous indique que le manque de connaissance de l'outil n'est pas lié à un manque d'utilité mais de diffusion. Un effort de communication doit donc être mené pour le faire connaître plus largement.

Les bénéficiaires utilisant l'outil ont connu Soliguide **grâce aux acteurs de la solidarité (55%)** et à l'équipe Soliguide (41%).



← Parmi les bénéficiaires interrogés, 88% ont répondu négativement à la question "connaissiez-vous Soliguide ?"

“ On retrouve beaucoup d'informations dessus, je suis sûr que cela va pouvoir m'aider.

Des recherches en augmentation

↓ Nombre de recherches en 2020 et 2021 sur Soliguide.fr



En 2020, la **crise sanitaire** et les confinements successifs ont engendré une **hausse des recherches** sur Soliguide. Et la tendance reste **à la hausse** : devant des besoins sociaux toujours plus importants, le nombre de recherches a augmenté de **132%** entre 2020 et 2021 sur la même période (janvier à juillet).

Un outil utile dans l'action sociale

L'étude démontre une **vraie utilité de Soliguide auprès des acteurs de la solidarité**. Cette utilité est renforcée auprès des personnes qui font partie de leur organisation depuis moins d'un an; Soliguide leur permettant de compenser un manque de réseau et de connaissance du territoire. L'outil est utilisé aussi bien par les **salariés (67%** des salariés interrogés utilisent Soliguide) que les **bénévoles (71%** utilisent Soliguide).

L'outil semble particulièrement utile dans des **périodes de changement majeur du parcours des bénéficiaires**, par exemple lorsqu'une personne arrive à la rue ou change de localisation avec un besoin d'accéder à de nouveaux services.

“ Avant mon entrée au CADA*, j'en aurais eu vraiment besoin. Avec cette application, les personnes peuvent faire les recherches elles-mêmes au lieu d'attendre les orientations des structures.

Bénéficiaire ne connaissant pas Soliguide

*Centre d'accueil de demandeurs d'asile



A la question "quels sont les services que vous recherchez le plus", les utilisateurs de Soliguide répondent majoritairement "l'aide alimentaire" (recherchée par **24% des acteurs** et **26% des bénéficiaires**) puis "l'accueil" et "le conseil".

Les informations les plus importantes pour les utilisateurs de Soliguide sont les **horaires des structures** (83% pour les acteurs de la solidarité, 79% pour les bénéficiaires), **l'adresse** (respectivement 77% et 69%) et le **numéro de téléphone** (66% et 55%).

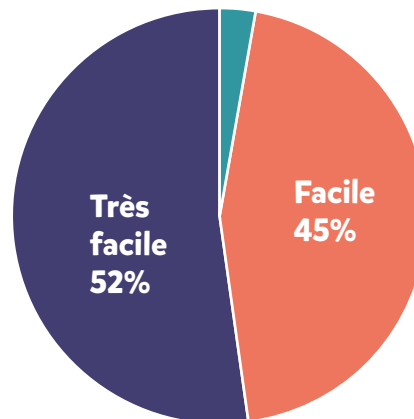
“ Ce qui m'intéresse le plus
c'est vraiment les horaires d'ouverture
de la structure et l'adresse.

Bénéficiaire ne connaissant pas Soliguide



Un outil facile d'utilisation

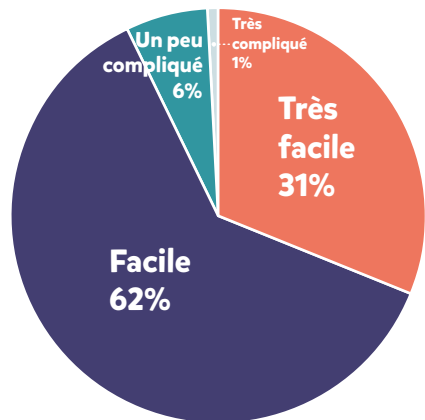
D'après l'étude, Soliguide est un outil **simple d'utilisation** autant pour les acteurs de la solidarité (**97%** des répondants) que les bénéficiaires (**93%** des répondants). On note à la fois chez les bénéficiaires et chez les acteurs de la solidarité que la **facilité d'utilisation perçue diminue avec l'âge de l'utilisateur**.



← Facilité d'utilisation de Soliguide
selon les acteurs de la solidarité

“ La simplicité. Et vraiment en un
clic on a tout (...) C'est ludique en plus,
il est sympa votre site, la simplicité
est géniale.

Une responsable des Hauts-de-Seine



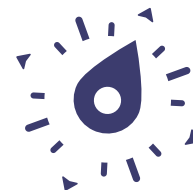
← Facilité d'utilisation de Soliguide selon les bénéficiaires

La **diversité des supports pour accéder à la base de données de Soliguide est un atout** permettant de s'adapter aux différents besoins des utilisateurs : l'étude indique que les supports les plus pertinents d'utilisation de Soliguide seraient le site internet via un ordinateur pour les professionnels, l'application mobile puis le site internet via un ordinateur pour les bénévoles ; et l'application mobile et les listes papier pour les bénéficiaires.

“

Je crois que oui, c'est plus facile, on peut toujours avoir besoin du 115 pour le logement, mais avec Soliguide, on a pas besoin de quelqu'un d'autre pour te guider, tu as juste à prendre ton téléphone et c'est facile.

Bénéficiaire connaissant Soliguide



“

C'est une avancée pour nous, pour avoir l'information plus rapidement et c'est plus facile de chercher sur Soliguide que d'être noyés dans un bain d'informations.

Un travailleur social

L'équipe Soliguide indispensable pour assurer la qualité de la base de données

Les **acteurs deviennent de plus en plus autonomes** sur la mise à jour des informations sur Soliguide avec les comptes professionnels, disponibles depuis décembre 2020. Cependant, lors de la mise à jour saisonnière de l'été 2021, **87%** des mises à jour ont été réalisées par l'équipe de Soliguide, qui doit donc **être présente pour assurer la qualité de la base de données.**

71 361

.....
mises à jour de janvier à août 2021,
dont 9117 par les structures elles-mêmes (13%)
et 62244 (87%) par l'équipe Soliguide

“ **Le gros point fort c'est surtout la mise à jour des infos, [...] on peut vérifier que la structure est bien ouverte. C'est plus rapide sur Soliguide au lieu d'appeler la structure ou de regarder sur Internet.**

Salarié dans un accueil de jour et bénévole dans une bagagerie



L'IMPACT DE SOLIGUIDE EN 8 POINTS

1 | Un gain de temps pour les acteurs de la Solidarité

Soliguide permet de faire gagner du temps aux professionnels et bénévoles de l'action sociale grâce à une **plus grande rapidité de recherche** de l'information (cité par **93%** des acteurs de la Solidarité qui estiment gagner du temps) et un moindre temps passé à **garder des répertoires internes à jour** (cité par **44%** des acteurs de la Solidarité utilisant Soliguide qui estiment gagner du temps).

87%

des acteurs de la solidarité interrogés
estiment que Soliguide leur fait **gagner du temps**



94%

des acteurs de la solidarité interrogés
estiment que les bénéficiaires orientés via Soliguide **correspondent à leur public**.

L'obtention rapide d'informations centralisées et à jour permet également de faire gagner du temps aux acteurs et aux bénéficiaires en **évitant de mauvaises orientations**. En effet, les acteurs constatent que les personnes orientées via Soliguide **correspondent aux critères et services de la structure**. Aussi, ils n'ont pas besoin de les réorienter vers d'autres lieux.

Du côté des bénéficiaires, le gain de temps est permis en **limitant l'errance entre différentes structures causée par de mauvaises orientations**.



“ L'avantage est que ça centralise toutes les infos en un endroit et que ce soit à jour. Parce qu'on a tous essayé de faire des listings, des répertoires, mais ce n'est jamais à jour. ”

Chargée de parcours périnatalité et parentalité

2 | Le travail des acteurs de la solidarité facilité

Soliguide est une véritable **aide** pour les acteurs de la solidarité :

95%

des acteurs de la solidarité qui utilisent l'outil déclarent qu'il **facilite leur travail**. L'impact est encore plus fort pour les professionnels salariés et plus particulièrement pour les **écoutants 115** (90% des écoutants déclarent que Soliguide leur facilite le travail).



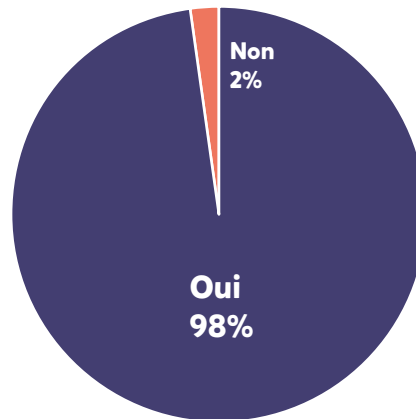
“

C'est un outil très important parce que ça évite ce risque, encore une fois, de se sentir démunì, de ne pas avoir de réponse à donner.

Animateur coordinateur de l'association La Cloche

3 | L'accès et la confiance en l'information renforcés

98% des acteurs de la solidarité interrogés disent avoir le sentiment de **fournir des informations de qualité aux bénéficiaires** Ils les jugent de qualité car elles sont **exhaustives** et à jour.



← 98% des acteurs de la solidarité interrogés ont répondu positivement à la question "est-ce que vous avez le sentiment de fournir des informations de qualité lorsque vous orientez avec Soliguide ?"

“

Avoir des outils et des fiches bien renseignés, ça peut aider à les mettre en confiance et à répondre à leurs besoins plus facilement.

Assistante sociale dans un Espace départemental des Solidarités

4 | Une meilleure coordination entre les acteurs

Disposer d'un outil unique qui centralise toutes les informations **favorise une coordination efficace des acteurs**. Soliguide permet de découvrir de **nouveaux partenaires** pour **70%** des acteurs interrogés et de découvrir de **nouvelles structures** pour **81%** des répondants.

73%

des acteurs interrogés ont pu orienter des bénéficiaires **vers des structures qu'ils ne connaissaient pas** grâce à Soliguide; ce qui permet un **parcours d'orientation plus fluide** vers des structures correspondantes ou moins saturées.



5 | Plus de confiance entre les bénéficiaires et leurs accompagnants

67% des acteurs de la solidarité estiment que Soliguide améliore leur relation avec les bénéficiaires, et ce grâce à la **fiabilité, l'exhaustivité, la complétude des informations**.

“

Le fait d'avoir une réponse adaptée à leur lieu de vie, à leur situation, des choses de proximité, ça pourrait les aider. Cela pourrait éventuellement contribuer à renforcer le lien de confiance entre nous, à renforcer l'image de l'assistante sociale. En tout cas, avoir des outils et des fiches bien renseignés, ça peut aider à les mettre en confiance et à répondre à leurs besoins plus facilement.

Assistante sociale dans un Espace
départemental des Solidarités

6 | Une plus grande autonomie des bénéficiaires

L'étude révèle un **impact positif** du Soliguide sur l'**autonomie des bénéficiaires**, ressenti à la fois par les acteurs de la solidarité et par les bénéficiaires eux-mêmes. Cependant, cet impact est pour le moment marginal au regard de la faible diffusion de l'outil auprès des bénéficiaires.

“ Ça peut leur permettre de trouver des informations tout seul de manière assez simple, très claire, c'est très instinctif, on comprend très vite comment ça fonctionne et comment trouver les informations.

Chargée de mission parcours périnatalité et parentalité



7 | Les conditions de vie des bénéficiaires améliorées

60% des acteurs jugent que Soliguide améliore les conditions de vie des bénéficiaires. Cette amélioration est permise par l'orientation vers des structures d'**urgence sociale** (aide alimentaire, d'accès aux soins, à l'hygiène, au matériel).

“ Pour la très grande précarité, c'est une évidence. Lorsqu'ils nous demandent où est-ce qu'il y a une bagagerie, où est-ce qu'ils peuvent se doucher, et qu'on leur dit “vous pouvez aller là”, ça a un impact énorme !! Mais vraiment énorme.

Responsable d'un centre des Restos de Coeur

8 | Une réinsertion des bénéficiaires facilitée

La réinsertion est facilitée grâce à l'orientation vers les **démarches** telles que l'accès aux droits, à l'emploi, aux formations et aussi les activités sociales, culturelles ou encore l'accès au numérique. Ainsi, **73% des acteurs de la solidarité estiment que les démarches sociales sont facilitées par Soliguide.**

“ C'est clair qu'il y a un gain pour la réinsertion.

Animateur coordinateur de l'association la Cloche

Solinum

66 rue abbé de l'épée
33000 Bordeaux

contact@solinum.org

Cette étude a été menée par l'association **Solinum**
grâce à la participation et au soutien de ses partenaires.

www.soliguide.fr