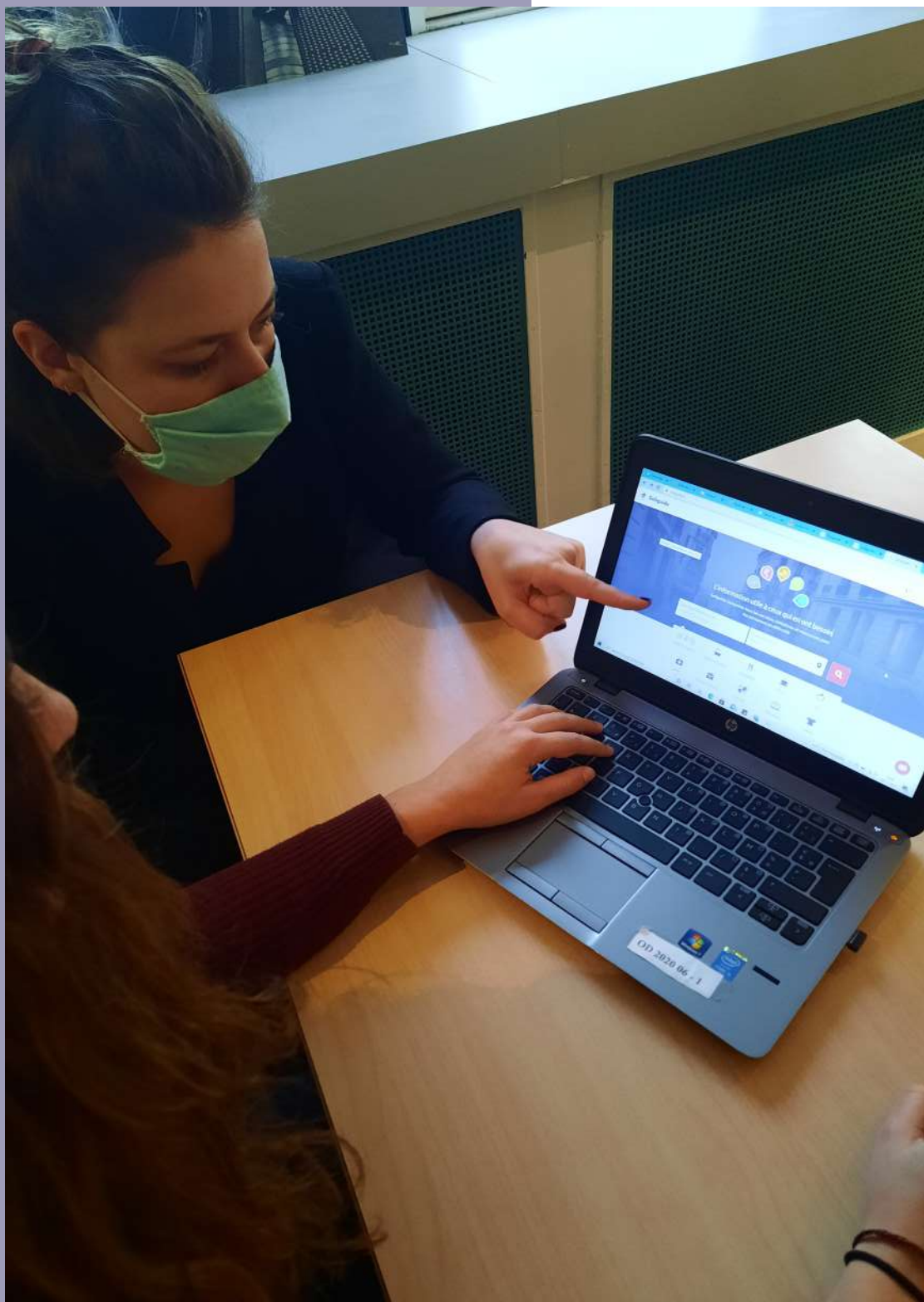


EVALUATION D'IMPACT SOLIGUIDE





SOMMAIRE



A PROPOS DE SOLINUM	6
EDITO	8
SYNTHÈSE	10
SOLIGUIDE	18
CONTEXTE ET MÉTHODOLOGIE	25
UTILISATION DE SOLIGUIDE	38
IMPACT DE SOLIGUIDE	74

A propos de Solinum



Innover ensemble pour lutter efficacement contre la pauvreté

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.

Dans ce sens, Solinum développe et expérimente les projets Soliguide (un guide numérique des lieux ressources pour les personnes en situation de précarité) et Merci pour l'invité (un réseau d'hébergement citoyen de femmes en difficulté chez des particuliers).

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

Edito

Soliguide est né d'un constat factuel : **les personnes en situation de précarité sont généralement mal orientées** en France, et peinent à se retrouver dans l'entremêlement des acteurs, des dispositifs et des aides. Pourtant, nous en sommes persuadés, “le savoir c’est le pouvoir”, et il est urgent de remettre ce pouvoir dans les mains de ceux qui en ont besoin. L’objectif de Soliguide était alors d’y apporter une réponse tout aussi simple que le constat qui l’a fait naître, en créant un **répertoire à la fois unique, avec une seule base de données, de qualité, à jour**, et multiple dans les moyens donnés pour accéder à l’information (site internet, application mobile, listes imprimables).

Depuis la première personne orientée grâce à Soliguide en 2017, le projet ainsi que l’association qui la porte ont bien évolué. En 2020, alors que la crise sanitaire ébranle l’ensemble des secteurs y compris celui de l’action sociale, Soliguide devient encore plus indispensable. **L’information, actualisée au jour le jour, est transmise à des milliers de personnes en situation de précarité** à travers la France. Pourtant, ce n’est pas suffisant : Soliguide n’est présent que dans une poignée de départements, là où le besoin social est présent partout.

Face à la demande grandissante, il est nécessaire que **l’outil se déploie partout où il est nécessaire**. L’association entre alors dans une phase de croissance. De 7 départements couverts au 1er janvier 2020, Soliguide est aujourd’hui présent ou en lancement dans 12 départements, et 10 autres les rejoindront d’ici la fin de l’année 2021.

L’évaluation d’impact devient alors une évidence : pour déployer notre impact social, encore faut-il pouvoir le mesurer quantitativement et qualitativement, et examiner là où nous pouvons l’amplifier ou au contraire ce que nous devons mettre de côté. Cette évaluation d’impact a aussi

été l’occasion de combiner toutes les énergies - c’est avec nos parties prenantes, nos partenaires, notre équipe, en échangeant avec des centaines de personnes qu’elle s’est construite.

L’étude révèle que Soliguide a **huit grands impacts** sur nos deux parties prenantes principales : l’outil améliore l’accès aux informations, fait gagner du temps aux acteurs de la solidarité et aux bénéficiaires, facilite le travail des acteurs de la solidarité, favorise la coordination inter-acteurs, améliore la relation de confiance entre bénéficiaires et acteurs de la solidarité, et contribue à l’autonomisation, l’amélioration des conditions de vie et la réinsertion des bénéficiaires.

Les constats de cette évaluation confirment tantôt nos intuitions, tantôt nous surprennent. Dans tous les cas, elle sert à la fois de moteur grâce à ses résultats positifs, et de boussole pour accroître encore davantage notre impact dans la bonne direction.



Synthèse

Utilisation

La diffusion et l'utilisation du Soliguide est importante : Plus de 200 000 recherches ont été faites sur le site internet la première moitié de 2021, et ces chiffres augmentent largement d'année en année. Soliguide est connu des acteurs de la solidarité (66% des personnes interrogées) et utilisé par ces derniers (les 7 des acteurs qui ont déjà entendu parler de Soliguide l'utilisent). En revanche, Soliguide est peu connu auprès des bénéficiaires : seuls 12% des bénéficiaires interrogés en ont déjà entendu parler, et 30% des acteurs de la solidarité ont déjà rencontré des bénéficiaires qui connaissent l'outil. Cependant, 88% des acteurs de la solidarité et 81% des bénéficiaires qui ne connaissaient pas encore l'outil et l'ont découvert pendant l'enquête indiquent qu'ils vont l'utiliser par la suite, ce qui souligne que la diffusion est encore insuffisante.

Les moyens de diffusion les plus efficaces auprès des acteurs de la solidarité sont la diffusion via la direction des structures (25% ont entendu parler du Soliguide par ce biais), les actions de diffusion de l'équipe sur le terrain (19%) et le bouche-à-oreille entre pairs (16%). Les actions de diffusion terrain sont efficaces pour faire connaître l'outil : 80% des acteurs de la solidarité faisant partie d'une structure où une action de diffusion a eu lieu connaissent l'outil, contre 62% sinon. En revanche, le moyen par lequel les acteurs ont entendu parler de Soliguide n'influe pas sur leur décision de l'utiliser ou non. La newsletter mensuelle diffusée par Soliguide sur chaque département n'atteint pas tous ses utilisateurs (33%), mais est unanimement appréciée.

Soliguide est utile aussi bien aux salariés (67% de ceux qui en ont entendu parler l'utilisent) qu'aux bénévoles (71%). En revanche, les salariés l'utilisent un peu plus fréquemment (48% l'utilisent toutes les semaines ou tous les jours) que les bénévoles (36%). Les personnes qui font partie de leur or-

ganisation depuis peu s'appuient davantage sur l'outil : 77% des personnes qui font partie de leur organisation depuis moins d'1 an l'utilisent (contre 42% au-delà d'1 an d'ancienneté). Pour les bénéficiaires, Soliguide serait davantage utile lors des changements majeurs du parcours : à l'arrivée à la rue pour s'orienter vers différents services urgents, lors d'un changement de lieu d'hébergement (hôtel social,...) ou dans la transition vers un logement autonome. L'outil est particulièrement utile pour les problématiques complexes, notamment liées au statut administratif (sans-papier, demandeur d'asile...) et aux personnes isolées.

Les utilisateurs cherchent principalement sur Soliguide des informations sur l'aide alimentaire (24% des acteurs, 26% des bénéficiaires), 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%). Ces besoins sont en adéquation avec la qualité de la base de données de Soliguide (87% ont indiqué leurs horaires d'ouverture, 100% une adresse complète, 69% un numéro de téléphone).



L'utilisation du Soliguide est considérée comme facile par ses utilisateurs, acteurs de la solidarité (97%) comme bénéficiaires (93%). Le support le plus pertinent pour la plupart des salariés est le site internet sur ordinateur, pour les bénévoles le site internet sur ordinateur et mobile ainsi que l'application, et enfin pour les bénéficiaires les listes papiers, ainsi que les supports mobiles (app et site).

La qualité, l'exhaustivité des informations, et leur mise à jour est particulièrement plébiscitée. Cependant, les acteurs sont encore peu autonomes dans la mise à jour des informations sur Soliguide : lors de la mise à jour saisonnière de l'été 2021, 88% des mises à jour ont été réalisées par l'équipe de Soliguide, et seulement 12% par les structures elles-mêmes. La présence d'une équipe salariée locale reste donc indispensable pour garantir la mise à jour des données et l'impact social de l'outil. Cependant, les développements récents sont encourageants : lancés en décembre 2020, 53% des acteurs qui s'occupent de la mise à jour passent déjà par le compte professionnel et 100% des utilisateurs de comptes professionnels les trouvent faciles d'utilisation.

Sur les départements hors Ile-de-France (Bas-Rhin, Gironde, Loire-Atlantique), où Soliguide est principalement développé sur la métropole principale, les acteurs souhaitent à 93% que Soliguide se déploie sur la totalité du département.



97%

des acteurs de la solidarité interrogés qui utilisent Soliguide, le considèrent facile d'utilisation, tout comme les bénéficiaires (93%)

Impact

Le **gain de temps**, favorisé par l'obtention rapide d'informations centralisées et à jour, semble indéniable pour les acteurs de la solidarité : **87% des répondants estiment que Soliguide leur fait gagner du temps**. Ce gain de temps est permis par une plus **grande rapidité de recherche** de l'information, et un **moindre temps passé à garder des répertoires à jour**.

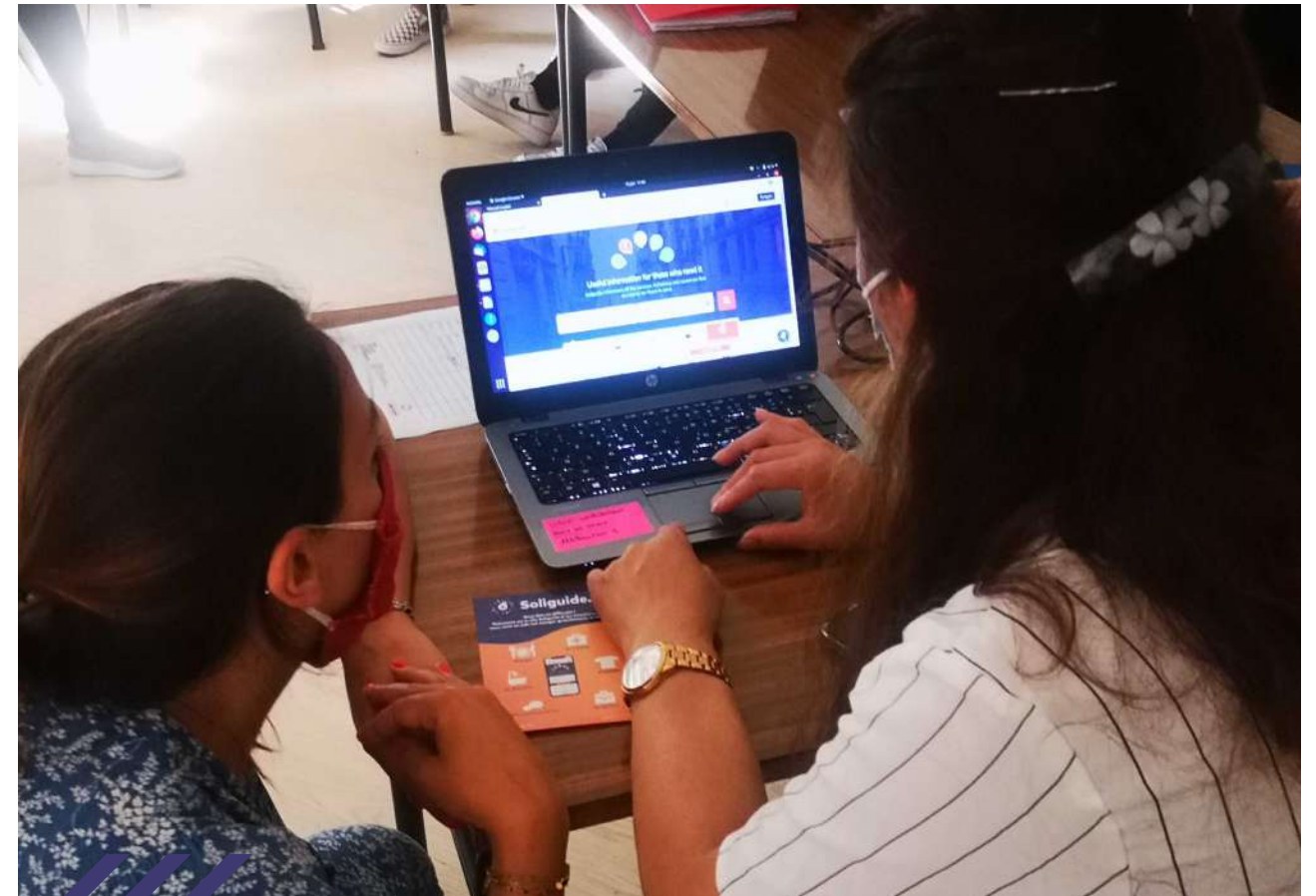
Soliguide permet de **limiter les mauvaises orientations**, dont 69% des acteurs de la solidarité et 54% des bénéficiaires ont déjà fait l'expérience en étant contraints de refuser ou de se faire refuser à l'entrée d'une structure à cause de mauvaises informations transmises. A l'inverse, **94% des acteurs concernés jugent que les personnes qui ont été orientées via Soliguide correspondent bien à leur public**.

Soliguide est une véritable aide pour les acteurs de la solidarité : **95% des acteurs de la solidarité qui l'utilisent déclarent qu'il facilite leur travail**. L'impact est encore plus fort pour les professionnels salariés (37% déclarent qu'il facilite "beaucoup" leur travail), et plus particulièrement pour les écoutants 115 (90%).



98%

des acteurs de la solidarité sont satisfaits des informations trouvées sur Soliguide : ils les jugent de qualité car elles sont exhaustives, à jour et complètes. Soliguide constitue ainsi une plus-value par rapport aux autres outils existants.



Si les bénéficiaires utilisent peu Soliguide aujourd'hui, l'intérêt de son utilisation porte notamment sur leur **autonomisation potentielle** grâce à l'outil.

Bien qu'il soit difficile d'attribuer l'amélioration des conditions de vie ou l'insertion des bénéficiaires à une seule action, l'impact du Soliguide semble globalement y contribuer. **60% des acteurs jugent que Soliguide améliore les conditions de vie des bénéficiaires**, avec plus de 1000 recherches mensuelles par département en moyenne sur des catégories relevant de l'urgence sociale (Alimentation, Hygiène, Accueil, Matériel, Santé). **73% des acteurs de la solidarité estiment que ces démarches sont facilitées** par Soliguide tandis que 500 recherches en moyenne sont faites tous les mois par département sur des catégories relevant de l'**insertion socio-professionnelle** (Formation et emploi, Conseil/accès aux droits, Technologie/accès au numérique, Activités).

Recommandations

Sur la diffusion de l'outil :

- **Recommandation 1** : Continuer à diffuser l'outil envers tous les acteurs de la solidarité qui pourraient en avoir l'utilité, et en particulier envers les services publics.
- **Recommandation 2** : Améliorer le référencement de Soliguide sur les moteurs de recherche (SEO et SEA) pour capter les 34% d'acteurs de la solidarité et 19% de bénéficiaires qui n'utilisent pas Soliguide mais recherchent les informations sur internet.
- **Recommandation 3** : Encourager les acteurs de la solidarité, lorsqu'ils orientent des bénéficiaires, à leur montrer par la même occasion comment utiliser l'outil.
- **Recommandation 6** : Adapter la communication envers les utilisateurs expérimentés, afin de mettre en avant non pas la découverte de nouvelles structures mais la fraîcheur des informations, ainsi que la nécessité de les vérifier.
- **Recommandation 7** : Adapter la communication avec les structures pour réussir à atteindre les travailleurs sociaux et pas seulement les fonctions encadrantes.
- **Recommandation 8** : Diffuser Soliguide dans les lieux correspondant aux changements majeurs dans le parcours des bénéficiaires (premier accueil, hôtel social ou autre lieu d'hébergement, etc.)
- **Recommandation 13** : Au vu de la faible proportion des acteurs recevant la newsletter (33%) et la satisfaction de ceux qui la reçoivent (100%), proposer l'inscription à la newsletter sur le site soliguide.fr, et lors de l'inscription des professionnels
- **Recommandation 14** : Se servir des réseaux sociaux majoritairement utilisés par les bénéficiaires pour diffuser Soliguide.

Sur les catégories référencées :

- **Recommandation 4** : Améliorer Soliguide sur les sujets de l'insertion socio-professionnelle afin d'être plus adapté aux besoins des acteurs n'utilisant pas actuellement l'outil.
- **Recommandation 9** : Affiner les catégories relevant de l'accès aux droits, de l'aide juridique et du matériel afin d'y cartographier des lieux plus précis (ex : RSA, CPAM, droits des étrangers, matériel bébé,...).

Sur la mise à jour des informations :

- **Recommandation 5** : Sensibiliser les acteurs de la solidarité à l'importance de mettre à jour les informations pour tout changement, même exceptionnel, dans l'intérêt d'une bonne orientation des publics.

Sur les développements futurs :

- **Recommandation 12** : Développer Soliguide sur la totalité des départements, et non pas seulement sur les métropoles.
- **Recommandation 15** : Intensifier les efforts de création et de diffusion de listes papiers, nouveau support d'information de Soliguide datant de 2020, car ce support permet d'atteindre plus facilement les bénéficiaires et donc d'influer sur leur capacité d'agir.

Sur les futures évaluations d'impact social :

- **Recommandation 10** : Afin de pouvoir analyser plus finement la complétude des informations, différencier dans les indicateurs les valeurs "par défaut" des valeurs choisies (langues parlées), et différencier le non-remplissage des informations de la non-existence des informations (canaux de contacts).
- **Recommandation 11** : Réaliser une enquête ciblée sur l'utilisation des listes papiers.



Lexique

Impact social : Il n'existe pas de définition universelle de l'impact social. Le Conseil supérieur de l'Économie sociale et solidaire (CSESS) en propose la définition suivante : « l'impact social consiste en 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 : Bien qu'il n'existe pas de consensus sur la définition du sans-abrisme, nous utiliserons dans cette étude la définition de l'INSEE. Est considéré comme sans-abri quelqu'un qui dort dans un endroit non dédié à l'hébergement de façon habituelle.

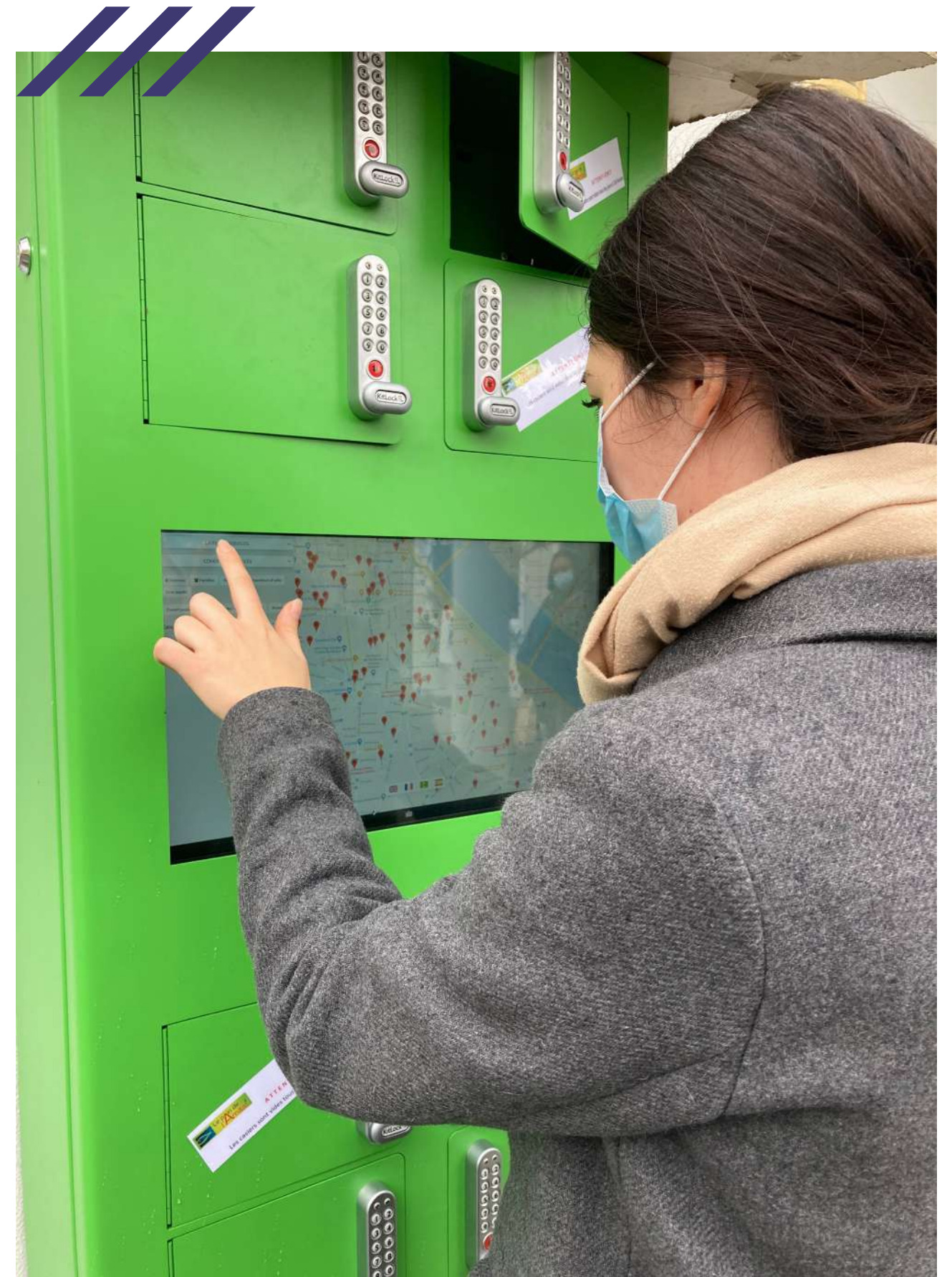
Personne SDF : toujours d'après l'INSEE, est considéré comme sans-domicile fixe quelqu'un qui a dormi la nuit précédente de l'enquête dans un endroit non dédié à l'hébergement (rue, abri de fortune...) ou qui a eu recours à un service d'hébergement (centre, foyers...).

Bénéficiaire : Dans le langage courant de l'action sociale, un bénéficiaire est une personne qui reçoit des aides variées de la part des différents dispositifs sociaux. Dans cette étude, les bénéficiaires désignent les personnes en situation de précarité au sens large (à la fois les personnes sans-abri, SDF, mais aussi parfois des personnes logées) qui peuvent bénéficier des services ou être accompagnés par les structures référencées sur Soliguide.

Acteurs de la solidarité : dans cette étude, le terme "acteurs de la solidarité" est utilisé comme terme parapluie regroupant toutes les personnes qui accueillent et accompagnent les plus démunis. Ceux-ci peuvent être des bénévoles ou des salariés et faire partie d'associations, de collectifs ou encore de collectivités.

Fiche : lorsqu'on emploie le terme de fiche ici, cela concerne un lieu référencé dans Soliguide. Une fiche correspond à un lieu solidaire, que l'on appellera également structure et qui dispose d'une adresse physique et d'une adresse url. Par exemple : <https://soliguide.fr/fiche/esi-la-maison-du-partage-paris-0>

Compte professionnel : une fiche peut être ajoutée ou mise à jour par un acteur de la solidarité grâce à son compte professionnel. Par extension, un compte professionnel correspondra le plus souvent à un organisme (par exemple : Fédération Départementale du Secours Populaire).



Soliguide

1. Le besoin social

Le monde de l'action sociale est marqué par une offre complexe et la présence d'une multitude de dispositifs. Les personnes en situation de précarité peuvent avoir des difficultés pour accéder aux informations concernant le fonctionnement et l'état de l'offre des établissements (horaires d'ouverture, accessibilité, saturation). Cela est dû en partie à l'accessibilité aux outils numériques connectés (smartphone, ordinateur) qui peut être compliquée, mais aussi au manque de moyens des structures pour communiquer régulièrement une information de qualité et à jour. Ces difficultés d'accès à l'information ont des conséquences multiples. Les personnes en situation de précarité peinent à se rendre dans certains lieux proposant des services utiles, entraînant un découragement, voire un abandon et une perte de confiance dans l'action sociale. 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, ce qui engendre une perte de temps lors des recherches et peut conduire à la transmission de renseignements erronés. Certaines structures proposant des services aux personnes communiquent peu sur leurs dispositifs. Il y a donc un risque potentiel de déséquilibre dans l'occupation des espaces par les publics, entre d'un côté des établissements sous-utilisés et de l'autre des établissements saturés.

Depuis un an, la crise liée à la Covid-19 a renforcé l'exclusion et la vulnérabilité des personnes en situation de précarité et des sans-abri. D'après une étude menée par la Fédération Nationale des Samu Sociaux (FNSS), les ménages¹ interrogés ont rencontré de nombreuses difficultés pour satisfaire leurs besoins primaires : s'alimenter, avoir accès à l'eau potable et se laver². 8 % des ménages interrogés, soit 51

ménages, se sont retrouvés à la rue à cause de la crise sanitaire. Ces derniers ont éprouvé encore plus de difficultés que les autres ménages pour s'orienter dû à un manque de connaissances des prestations disponibles. « Au niveau de l'accès à l'eau potable, 45% ont eu des difficultés soit plus de 13 points par rapport au reste des ménages interrogés. Sur l'accès à l'hygiène, 57% ont eu des difficultés soit plus de 7 points par rapport au reste des ménages interrogés. Sur l'accès à l'alimentation, 42% ont eu des difficultés soit plus de 6 points par rapport au reste des ménages interrogés³ ». Les acteurs de l'action sociale ont un véritable rôle à jouer pour faire connaître les différents dispositifs utiles aux personnes sans-abri. « La connaissance de ces dispositifs est primordiale pour 93% des équipes [de maraudes]⁴ ». Pour rendre l'accès aux offres de l'action sociale équitable, il est nécessaire de simplifier et clarifier l'information.

2. Soliguide

L'équipe de Solinum relève ce défi depuis 2016 grâce à l'outil Soliguide. La mission sociale de Soliguide est de rendre l'information accessible à tous ceux qui en ont besoin. Soliguide s'engage à fournir des renseignements de qualité et à faciliter l'accessibilité aux informations.

Soliguide est une plateforme de référencement de tous les services et lieux accessibles et utiles aux personnes en situation de précarité : distributions alimentaires, accueils de jour, services de bagagerie, permanence juridique, cours de français, etc. Cette plateforme permet de géolocaliser ces prestations tout en donnant des informations concernant les horaires, les moyens de transport ou encore la saturation. Soliguide se donne pour objectif de fournir une information claire, à jour et détaillée sur l'ensemble des services médico-sociaux destinés aux personnes en situation de précarité.

2.1. Base de données

La base de données de Soliguide est structurée en **9 grandes catégories de besoins**, ensuite divisées en services. Ceux-ci vont de **l'urgence sociale** :

- **Alimentation** (distribution alimentaire, restauration assise, épicerie sociale, colis, fontaine)
- **Hygiène et bien-être** (douche, laverie, toilettes, protections périodiques, masques, bien-être)
- **Accueil** (de jour, espace de repos, halte de nuit, garde d'enfants, hébergement long terme)
- **Matériel** (bagagerie, boutique solidaire, vêtements, animaux)
- **Santé** (addiction, dépistage, vaccination, soutien psychologique, suivi de grossesse, enfants, infirmerie, généraliste, dentaire, vétérinaire, spécialistes)

À l'insertion socio-professionnelle :

- **Formation et emploi** (cours de français, accompagner à l'emploi, soutien scolaire, atelier numérique)
- **Conseil/accès aux droits** (logement, juridique, domiciliation, accompagnement social, administratif, écrivain public, handicap)
- **Activités** (sportives, culturelles, bibliothèque, musées gratuits)
- **Technologie/accès au numérique** (ordinateur en libre accès, wifi public, prises, téléphones, coffre-fort numérique)

Sur les outils numériques, la **recherche** peut se faire de plusieurs manières différentes : en sélectionnant une catégorie ou en cherchant dans toute la base de données ; en indiquant une adresse ou en se géolocalisant. Les utilisateurs peuvent ensuite utiliser des **filtres** pour affiner leur recherche selon le public :

- Genre (femme, homme)
- Situation administrative (demandeur d'asile, réfugié, sans-papier, situation régulière)
- Composition familiale (personne isolée, couple, famille avec enfant, femme enceinte)
- Langue parlée dans la structure
- Public spécifique (femme victime de violence, personne en situation d'addiction, de handicap, LGBT+, travailleur du sexe, sortant de prison...)

Et par **conditions d'accès** :

- Ouverture (aujourd'hui, en juillet...)
- Accessible aux personnes à mobilité réduite
- Accessible aux personnes accompagnées d'animaux de compagnie

En allant sur une **fiche**, l'utilisateur peut en plus obtenir les informations suivantes :

- Adresse de la structure
- Horaires de la structure et/ou de ses services spécifiques
- Description
- Numéro de téléphone, site internet, adresse mail, fax
- Des précisions sur le public accueilli et les conditions d'accès (sur RDV, sur orientation), parfois par services spécifiques
- Les arrêts de transports en commun à proximité
- Les fermetures temporaires (ex : été, travaux), ou les informations temporaires



¹ Le terme « ménage » dans l'étude désigne une personne seule, un couple sans enfant, une personne seule avec enfant(s) ou un couple avec enfant(s)

² Esteban Lamarque, Guillaume Chérut, Fédération nationale des samu sociaux, Fédération des acteurs de la solidarité, Etude nationale maraudes et samu sociaux sur le sans-abrisme, 2021.

³ Ibid

⁴ Ibid

2.2. Les supports



Le site web soliguide.fr



2 bornes interactives, situées à Bordeaux dans des accueils de jour, et comportant également des casiers de rechargement de téléphone

L'utilisation de l'API étant encore nouvelle, et le nombre de bornes (2) étant réduits, l'évaluation d'impact social ci-présente analysera uniquement le site internet, l'application mobile et les listes papiers de Soliguide.



L'application, disponible sur iOS ou PlayStore

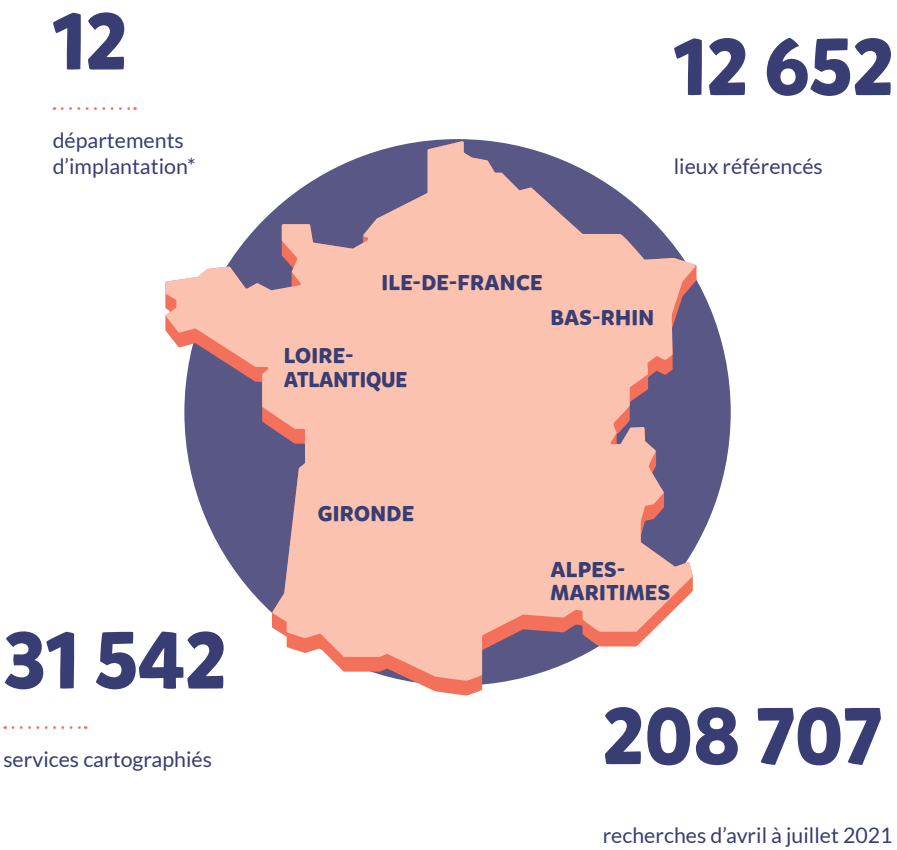


Des listes imprimables, générées depuis la base de données Soliguide et diffusées aux acteurs de la solidarité dans les périodes de changements majeurs (COVID, été, hiver...)



Des outils développés par d'autres acteurs, via l'API Solidarité qui donne accès à toutes les données de Soliguide

2.3. Les chiffres clés



3. La méthode Soliguide

Grâce à notre implantation consolidée ou en cours dans 12 départements, la méthodologie Soliguide regroupe tous les éléments nécessaires pour garantir l'accessibilité et la qualité des informations sur nos territoires.

1. Co-construction

Chaque déploiement donne lieu à la création d'instances de gouvernance locales, regroupant à la fois les acteurs institutionnels, des acteurs de terrain et des personnes concernées. Ces instances orientent notre déploiement local et nourrissent notre stratégie nationale.

2. Priorisation

En s'appuyant sur les acteurs impliqués dans la démarche, le Soliguide se développe par itération : en priorisant d'abord un secteur du territoire (ville, quartier, intercommunalité,...) et des thématiques spécifiques (alimentation, accès aux droits...), l'outil est rapidement utilisable et utilisé.

3. Adaptation

Chaque fois que nous déployons l'outil sur un nouveau territoire, nous gagnons en finesse sur la compréhension du besoin et des réponses à y apporter. À l'aide de la démarche de co-construction, nous identifions les adaptations nécessaires à notre méthodologie, notre base de données et nos supports afin d'être les plus pertinents sur le territoire. Ces améliorations profitent ensuite à tous les territoires.

4. Diffusion

Une fois que la cartographie est suffisamment aboutie pour permettre l'orientation, la diffusion de l'outil commence. Elle passe par des biais aussi variés que ses interlocuteurs : de la newsletter à la permanence d'orientation, en passant par l'intervention dans des événements, la distribution de flyers et la pose d'affiches, ou encore les réseaux sociaux.

5. Évaluation

Les déploiements sont mesurés par des indicateurs clés liés au projet et facilités par l'utilisation d'outils prédominairement numériques : nombre de fiches créées sur la base de données, mises en ligne, de mises à jour ou nombre de recherches sont autant d'indicateurs qui permettent de vérifi-

er le bon déroulement des lancements de l'outil Soliguide sur de nouveaux territoires.



Contexte et méthodologie

1. Pourquoi une évaluation d'impact ?

À l'heure de l'écriture de ce rapport, Soliguide est implanté dans 10 départements (Paris, Yvelines, Seine Saint-Denis, Hauts-de-Seine, Val de Marne, Val-d'Oise, Bas-Rhin, en Alpes Maritime, Gironde et Loire-Atlantique), se déploie depuis peu dans 2 autres (Essonne et Seine-et-Marne), et prévoit de se lancer à la rentrée 2021 dans 10 nouveaux départements en Auvergne-Rhône-Alpes, Bourgogne-Franche-Comté, Provence-Alpes-Côte-d'Azur, Occitanie, Normandie et Hauts-de-France. Au vu de cet essaimage rapide, une évaluation de notre outil nous a paru essentielle afin de **s'assurer que nos actions répondent bien aux besoins de notre public cible**.

La première brique de cette évaluation d'impact a été réalisée par l'ANSA (Agence Nouvelle des Solidarités Actives) entre 2019 et 2021 sur le territoire de Paris. L'étude complète réalisée par l'ANSA est disponible [ici](#). Sur la base des enseignements de celle-ci, une évaluation a été réitérée entre mai et juillet 2021 sur 8 autres départements d'implantation. Cette enquête se donne pour objectifs de :

- Mieux comprendre les besoins des parties prenantes et la façon dont Soliguide peut y apporter une réponse adaptée ;
- Améliorer notre activité en repérant les axes d'améliorations. À l'issue de cette évaluation d'impact, l'objectif est de revoir et adapter certaines actions afin d'optimiser l'impact social positif du dispositif ;
- Démontrer nos résultats et vérifier notre utilité sociale, notamment dans une dynamique d'essaimage sur de nouveaux territoires ;
- Mettre en évidence les leviers d'impact et les freins du modèle pour faciliter le changement d'échelle ;
- Comprendre les spécificités des différentes zones géographiques.

2. Synthèse des résultats phares de l'évaluation d'impact de l'ANSA à Paris

L'évaluation d'impact réalisée par l'ANSA à Paris montre des **résultats positifs et un déploiement réussi de Soliguide à Paris**. Les statistiques d'utilisation démontrent une **forte utilisation de l'outil** (60835 recherches à Paris en 2020). On observe également une fidélisation progressive des utilisateurs, qui indique que l'outil rentre dans les habitudes.

Soliguide atteint son objectif principal de **favoriser l'accès à l'information**, avec des effets nuancés selon les publics. Les **personnes en situation de précarité de l'échantillon parisien connaissent très peu Soliguide**. Les principaux utilisateurs sont donc les acteurs de la solidarité, c'est-à-dire les bénévoles et les professionnels de l'action sociale. Ils l'utilisent pour orienter les personnes précaires ou pour découvrir les autres acteurs du territoire. Il existe également une différence dans le support utilisé : pour effectuer leurs recherches, les bénéficiaires et les bénévoles utilisent plutôt leur smartphone, que ce soit pour aller sur le site internet ou bien sur l'application, tandis que les professionnels accèdent aux informations depuis le site internet sur leur ordinateur.

Concernant les services recherchés, le Soliguide est majoritairement utilisé à Paris pour **orienter vers l'urgence sociale** avec en premier lieu l'alimentation, l'accueil, l'hygiène. Ensuite viennent les sujets d'accès aux droits et aux soins. Ces données sont à mettre en perspective avec la période sur laquelle s'est déroulée l'enquête, marquée par l'urgence liée à la crise sanitaire.

L'ensemble des utilisateurs de Soliguide interrogés apprécient **l'exhaustivité des informations, ainsi que l'ergonomie et la facilité d'utilisation de l'outil**. Les bénéficiaires sont satisfaits de la fiabilité des données et découvrent de nouvelles informations, comme les critères d'admission, essentiels pour s'orienter vers la bonne structure. Les bénévoles, eux, sont majoritairement intéressés par les horaires et

l'adresse des structures.

Les professionnels de l'action sociale cherchent plutôt à avoir une information précise, comme les conditions d'admission. Soliguide est donc une véritable plus-value pour les acteurs de la solidarité. Il permet une amélioration de la connaissance des services du territoire.

De plus, les bénévoles trouvent que la **fiabilité des informations sur Soliguide impacte positivement la relation de confiance** qu'ils peuvent construire avec les personnes qu'ils orientent. L'évaluation complète est disponible [ici](#).

3. Méthodologie

La méthodologie de l'évaluation d'impact a été reprise et adaptée sur **huit autres départements d'implantation du Soliguide** : la Gironde (débutée en 2018), la Loire-Atlantique (2019), la Seine Saint-Denis (2018), les Hauts-de-Seine (2018), les Yvelines (2019), le Val de Marne (2019), le Bas-Rhin (2020), et le Val-d'Oise (2020). Parmi les multiples parties prenantes du Soliguide, il a été décidé de focaliser cette évaluation sur :

- Les **acteurs de la solidarité**, c'est-à-dire les personnes qui utilisent Soliguide pour orienter les personnes précaires ou mettre à jour leurs informations. On retrouve dans cette catégorie des travailleurs sociaux, des écoutants 115, des bénévoles, etc.
- Les **bénéficiaires finaux**, c'est-à-dire les personnes précaires qui sont orientées. Il s'agit d'un public large et hétérogène qui comprend notamment les personnes sans-abri, les personnes en situation d'addiction, les femmes victimes de violence, les personnes LGBT+ précaires, les personnes handicapées précaires, les personnes en situation d'exil, etc.



3.1. Les questions évaluatives

La méthodologie imaginée est basée sur une évaluation a posteriori. Cette évaluation d'impact doit répondre à des questions évaluatives, qui ont été pensées sur deux volets : l'un sur l'utilisation du Soliguide, et l'autre sur l'impact social de l'outil.

Sur l'utilisation du Soliguide :

N°	Questions évaluatives	Rappel objectif
Q2	L'outil est-il connu et utilisé ?	Pour accomplir sa mission d'information, il est nécessaire que l'outil soit connu et utilisé par ses parties prenantes.
Q3	Qui sont les utilisateurs de Soliguide ? Y-a-t-il des différences territoriales ?	S'adresser à l'ensemble des personnes en situation de précarité qui ont besoin d'information et d'accéder à des services, et ceux qui les aident
Q4	Les utilisateurs de Soliguide utilisent-ils facilement l'outil ?	Permettre aux utilisateurs d'accéder facilement à des informations et/ou services utiles
Q12	Dans quel contexte est-ce que le Soliguide est le plus utile ?	Apporter l'information lorsqu'elle est la plus essentielle
Q13	Quels sont les supports les plus utiles à chaque partie prenante ?	Proposer des supports d'information les plus pertinents pour chacun
Q14	Dans quelle mesure est-ce que les actions de terrain (sensibilisations...) ont un impact sur la diffusion et la mise à jour du guide ?	Diffuser l'outil via les modalités les plus pertinentes pour chaque partie prenante
Q16	Gironde (33), Loire-Atlantique (44), Bas-Rhin (67) : Dans les départements hors Ile-de-France, est-il utile de cartographier au-delà des aires urbaines majeures ?	Apporter l'information partout où elle est utile.

Comme pour l'évaluation d'impact de Paris, il a été choisi d'appliquer une méthode mêlant :

- Un volet qualitatif, avec la réalisation d'entretiens
- Un volet quantitatif, avec la passation de questionnaires fermés
- Un volet statistique, à partir des indicateurs statistiques notamment remontés par les outils numériques

Sur l'utilisation du Soliguide :

N°	Questions évaluatives	Rappel objectif
Q1	Soliguide permet-il de faire gagner du temps aux parties prenantes ?	Faciliter le travail des professionnels de l'action sociale, des bénévoles et accélérer l'accès aux services des bénéficiaires grâce à un temps de recherche réduit, un temps de trajet rationalisé, et des données précises permettant de ne pas avoir à se réorienter. L'objectif est également de limiter la perte de temps pour les bénéficiaires et les professionnels lors de mauvaises orientations (ex : personne qui arrive dans un accueil de jour réservé à un public, ...).
Q5	Soliguide améliore-t-il l'accès aux informations et/ou aux services, notamment par rapport à d'autres outils (listes papiers, ...) ?	Apporter une plus-value par rapport aux outils existants
Q6	Les utilisateurs ont-ils confiance dans les données de Soliguide, semblent-elles de bonne qualité ? Complètes ? Exhaustives ? À jour ?	Apporter une information exhaustive et à jour
Q7	Soliguide permet-il d'améliorer la relation de confiance entre les bénéficiaires et leurs accompagnants ?	Favoriser la confiance grâce à des informations rapides et de qualité
Q8	Soliguide favorise-t-il l'autonomie des bénéficiaires ?	Permettre aux bénéficiaires d'avoir un accès autonome à l'information, et en retirer des bénéfices dans le pouvoir d'agir ressenti.
Q9	Soliguide améliore-t-il les conditions de vie des bénéficiaires ?	Donner accès aux informations relevant de l'urgence sociale (alimentation, hygiène, santé, ...)
Q10	Soliguide facilite-t-il la réinsertion des bénéficiaires ?	Donner accès aux informations relevant de l'insertion sociale et professionnelle
Q11	Dans quelle mesure est-ce que Soliguide a un impact positif sur la coordination interacteurs ?	Favoriser l'interconnaissance entre les acteurs de l'action sociale

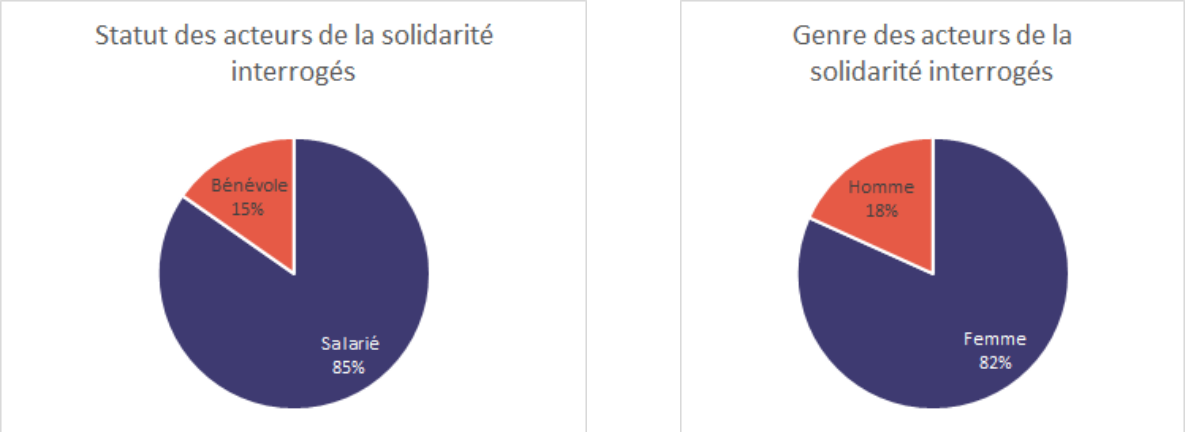
3.2. L'analyse quantitative

Deux questionnaires ont été créés, un pour chaque partie prenante. Dans un souci de représentativité, une liste du type de structures à interroger a été dressée. Les établissements qui sont ressortis en priorité sont les **accueils de jour, les services d'information, d'accueil et d'orientation (SIAO) et les centres de distribution alimentaire, puis les services sociaux départementaux**. Ces structures ont été contactées dans chaque territoire par des biais variés (newsletter de Solinum, de ses partenaires, mails, appels, face à face...) pour leur proposer de participer à notre évaluation d'impact. Les bénéficiaires finaux étant plus difficiles à contacter, les questionnaires ont été réalisés en face-à-face lors de rencontres spontanées dans les structures. 23 enquêteurs ont été formés à la démarche et à la posture d'enquêteur et ont fait passer les questionnaires quantitatifs et qualitatifs sur les 8 départements cibles.

Ces questionnaires ont été créés avec des enchaînements conditionnés aux réponses afin de s'adapter aux différents cas. Par exemple, lors de l'évaluation parisienne, les bénéficiaires interrogés qui ne connaissaient pas Soliguide ne pouvaient pas répondre au questionnaire. Cette fois-ci, les 2 cas ont été pris en compte, avec des questionnaires différents. Les questionnaires complets sont disponibles en annexe.

Au total, **972 questionnaires ont été remplis, dont 773 par des acteurs de la solidarité et 199 par des bénéficiaires**. Le questionnaire a été rempli en moyenne en 19 minutes par les acteurs de la solidarité, et 17 minutes pour les bénéficiaires.

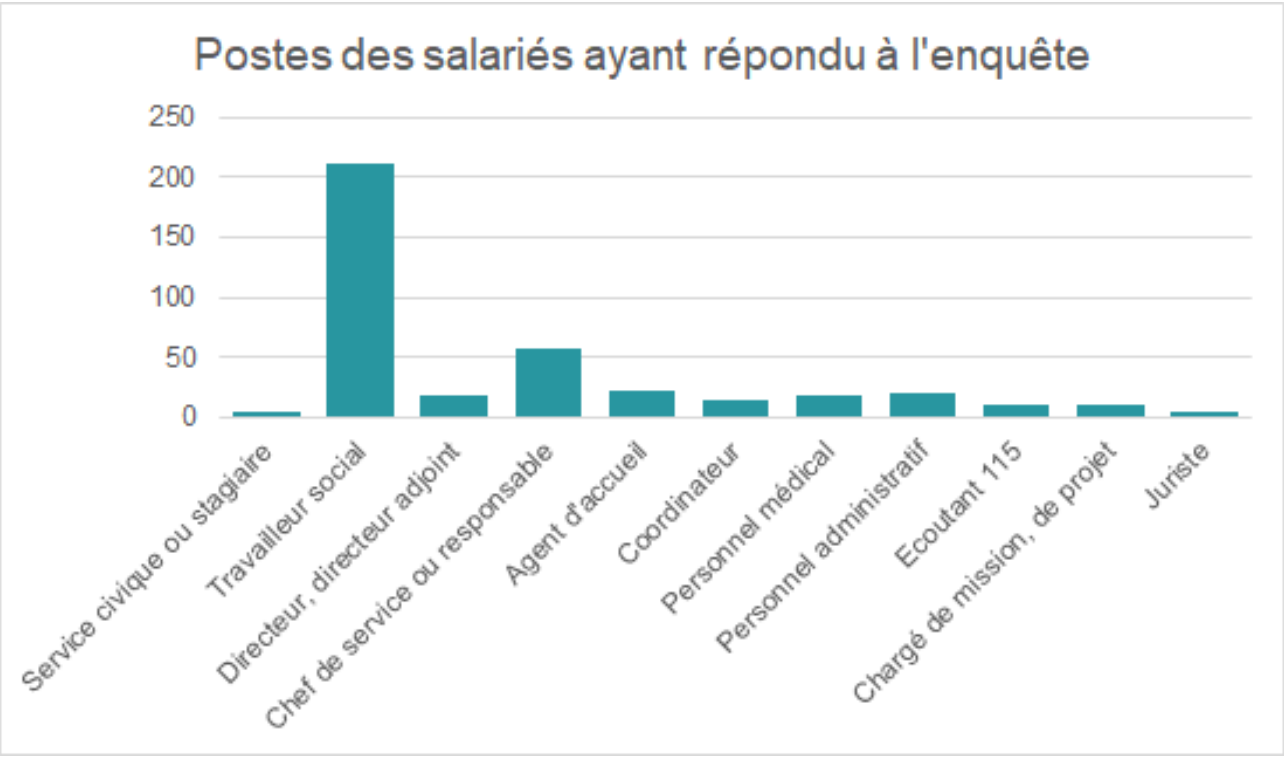
3.2.1. Les caractéristiques de l'échantillon des acteurs de la solidarité interrogés



Titre figure 1 : Statut des acteurs interrogés

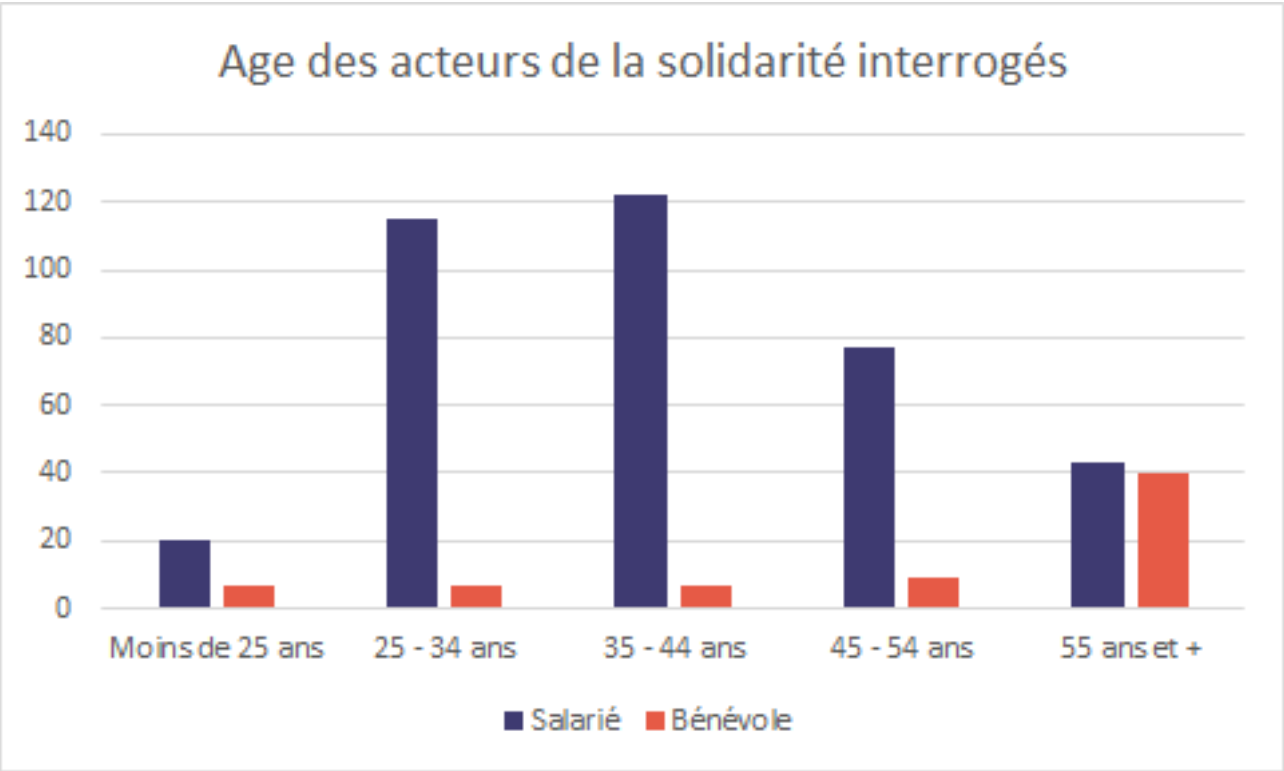
Titre figure 2 : Genre des acteurs interrogés

Parmi les acteurs de la solidarité interrogés ayant répondu à cette question, **85% sont des salariés, et 15% sont bénévoles**. Parmi ceux qui ont répondu à la question concernant le genre, **82% étaient des femmes et 18% des hommes**. Considérant que 79% des salariés du secteur de l'action sociale sont des femmes¹, la sur-représentativité de ces dernières reste donc cohérente.



Titre figure 3 : Répartition des acteurs de la solidarité interrogés en fonction de leur poste

Les salariés ayant répondu à l'enquête sont majoritairement des **travailleurs sociaux (54%), puis des chefs de service (15%)**.



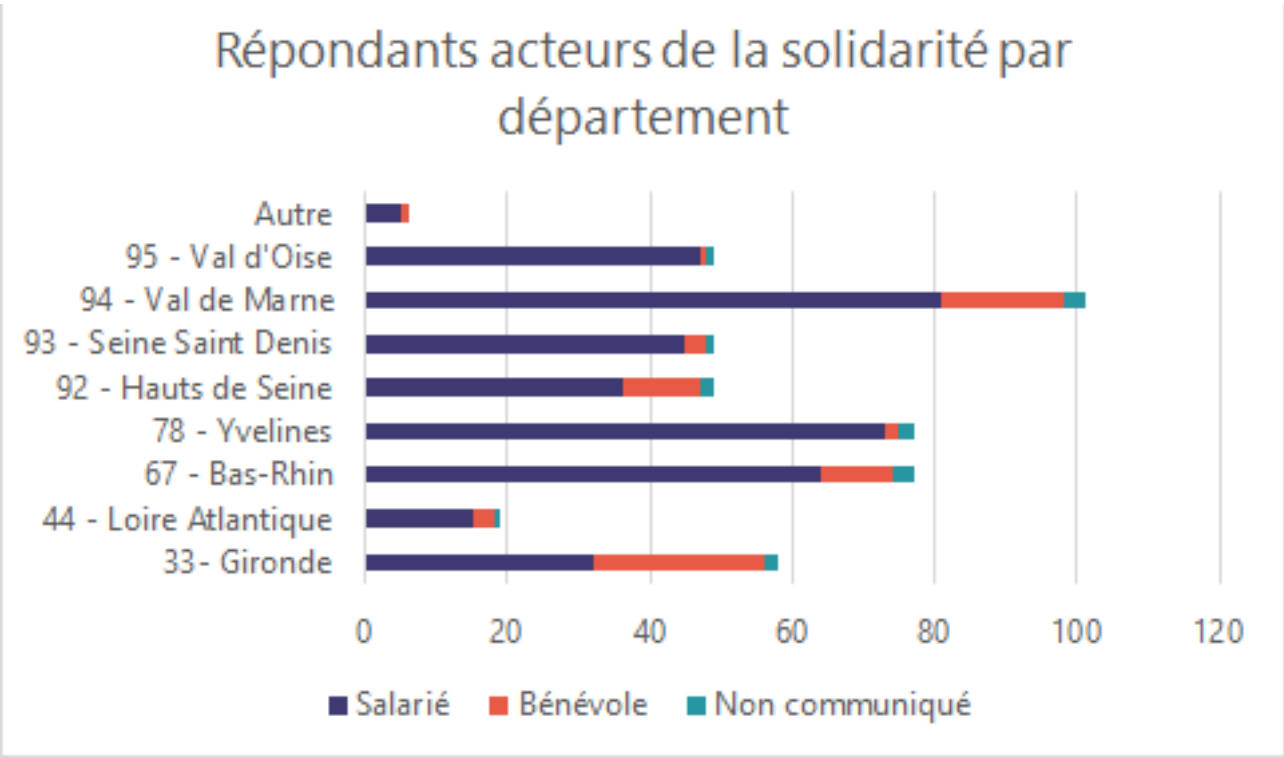
Titre figure 4 : Répartition des acteurs de la solidarité interrogés en fonction de leur âge

¹ Frédéric Lainé, Olivier Rodriguez, Amine Chamkhi, Pôle Emploi, "Eclairages et synthèses. Les métiers de l'action sociale", Statistiques, études et évaluations, décembre 2018, numéro 48

Une grande différence est observable dans l'âge moyen des acteurs de la solidarité : les salariés interrogés ont en moyenne 39 ans, contre 53 pour les bénévoles. L'âge moyen des travailleurs sociaux, représentant une bonne partie de l'échantillon des répondants salariés, est de 41 ans¹. On observe que les répondants à cette évaluation sont légèrement plus jeunes de 2 ans, sans que cela ne soit significatif. Une légère différence, non significative, est également observable pour les bénévoles. 57% des bénévoles interrogés ici ont plus de 55 ans. En comparaison, 61% des contributions au volume du bénévolat d'action sociale et caritative est réalisé par les personnes de plus de 55 ans². On peut donc considérer que l'échantillon des acteurs de la solidarité est représentatif dans ses caractéristiques socio-démographiques étudiées.

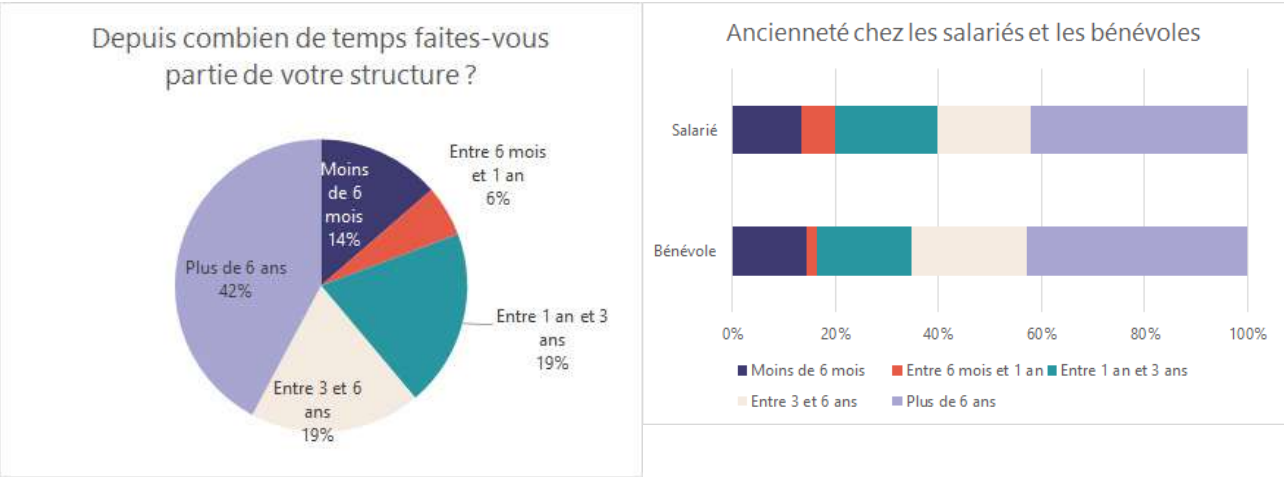
¹ Ibid

² Lionel Prouteau, Le bénévolat en France en 2017, état des lieux et tendances, synthèse de l'exploitation de l'enquête Centre de recherche sur les associations - CSA, 2018



Titre figure 5 : Répartition des acteurs de la solidarité interrogés en fonction de leur statut (bénévoles ou salariés) et du territoire où ils exercent

En moyenne, 60 acteurs de la solidarité ont été interrogés dans chaque département. Certains départements ont eu l'occasion d'interroger des profils variés (Gironde, Val de Marne), tandis que d'autres ont eu une forte majorité de répondants salariés (Yvelines, Val-d'Oise, Seine-Saint-Denis).

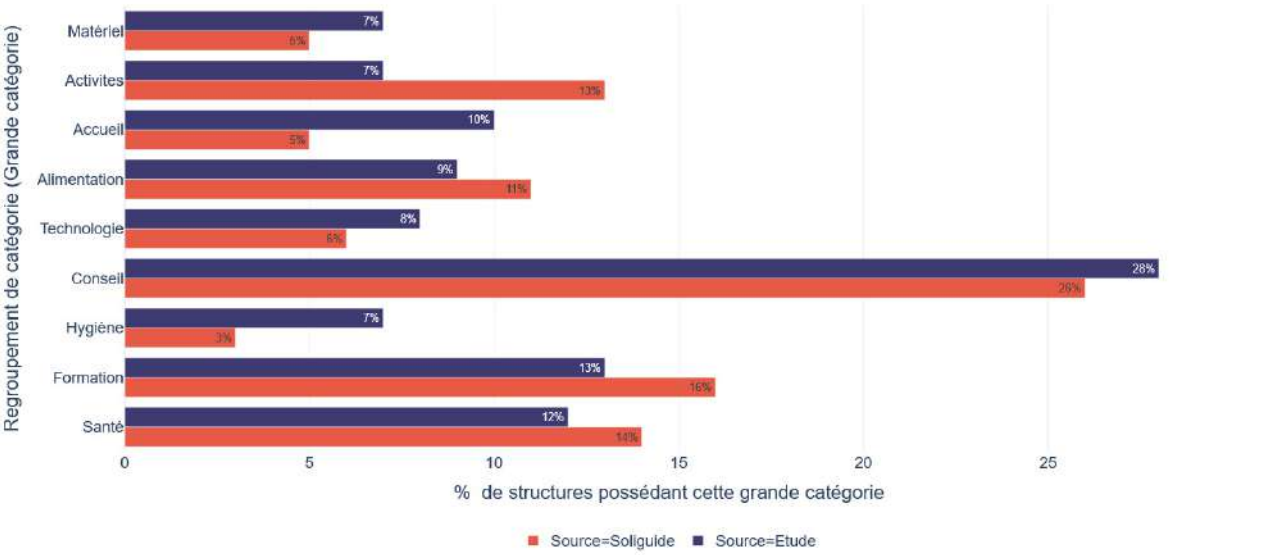


Titre figure 6 et 7 : Répartition des acteurs de la solidarité interrogés en ancienneté et de leur statut (salarié ou bénévole)

Sur les réponses des acteurs de la solidarité quant à leur ancienneté dans leur structure, il y a 405 réponses exploitables (certaines n'ayant pas d'unité ont été exclues). En moyenne, les répondants exercent depuis 78 mois dans leur structure, ce qui représente 6,5 ans. L'ancienneté des répondants se situe entre moins d'un mois au minimum et 51 ans au maximum, avec une médiane de 3 ans.

Une bonne partie des personnes interrogées ont une forte ancienneté dans leur structure, que ce soit les salariés (6,4 ans en moyenne) ou les bénévoles (7,1 ans en moyenne).

3.2.2 Les caractéristiques des structures dans lesquelles les acteurs de la solidarité travaillent



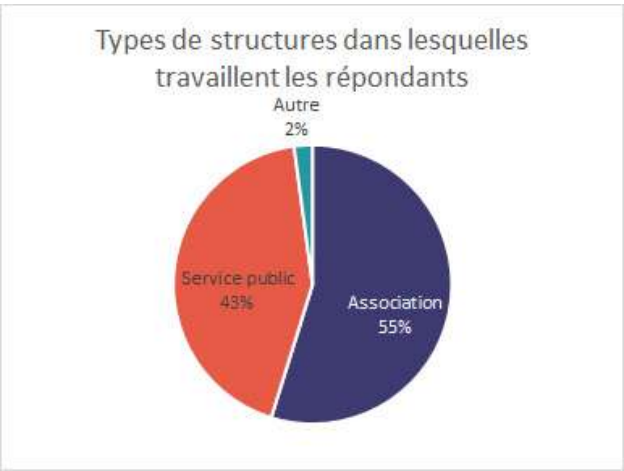
Titre figure 8 : Répartition des acteurs de la solidarité interrogés par catégorie par source (base de données Soligide ou réponse questionnaire)

Sur Soliguide, les structures référencées sont **catégorisées par services** (ex : distribution alimentaire) eux-mêmes inclus dans des catégories (ex : alimentation). Afin de vérifier que notre échantillon est représentatif des structures référencées sur Soliguide, les données des lieux où les répondants travaillent ou font du bénévolat ont été croisées avec le nombre de structures appartenant à chaque catégorie sur Soliguide.

Les catégories les plus représentées sur Soliguide sont les **services liés au conseil** (26%), à la formation (16%), à la santé (14%) et aux activités (12%). Les catégories les plus représentées dans cette étude sont les services liés au conseil (27%), à la formation (13%), à la santé (12%), à l'accueil (10%) et à l'alimentation (9%).

Entre cette étude et la base de données Soliguide, on observe en majorité les mêmes ordres de grandeur de pourcentage de structures possédant ces services. Il existe néanmoins une **sur-représentativité des services liés à l'accueil, l'hygiène et le matériel et une sous représentativité des services liés aux activités**. L'échantillon est globalement représentatif des structures référencées sur Soliguide.

Les répondants à l'enquête opèrent majoritairement dans des **associations (55%), puis dans des services publics (43%)** et enfin dans d'autres types de structures (2%). En revanche, les répondants salariés travaillent majoritairement au sein d'un service public (51%), et 47% au sein d'une association.

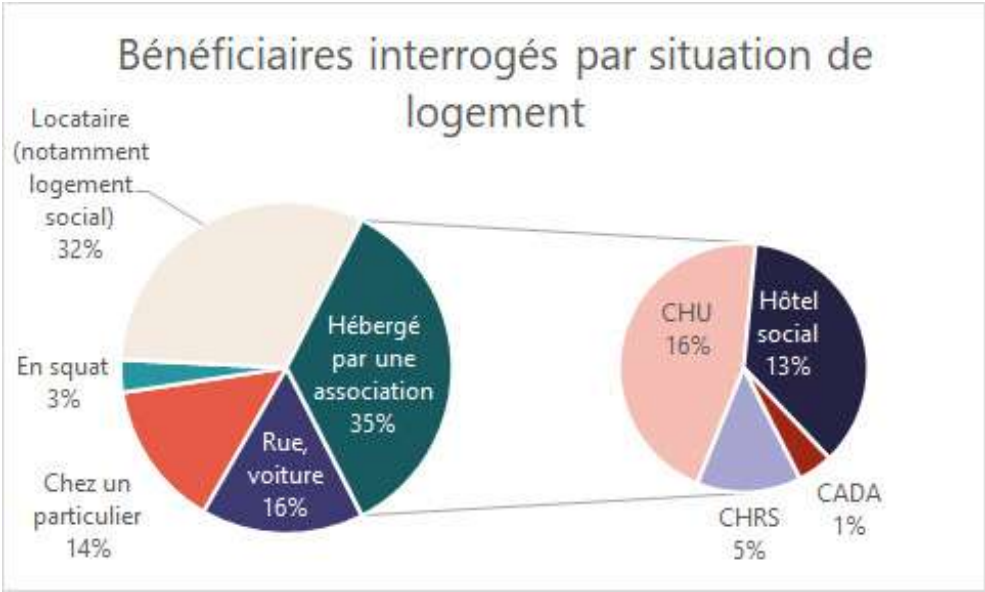


Titre figure 9 : Types de structures dans les acteurs de la solidarité répondants appartiennent

3.2.3 Les caractéristiques des bénéficiaires interrogés

Lors de notre enquête, nous avons laissé le choix aux bénéficiaires de répondre à plusieurs questions sur leur situation personnelle. **77 % ont accepté d'y répondre.**

Les bénéficiaires interrogés étaient à 16% en situation de rue ou dans leur voiture, 3% vivent en squat, 35% hébergés par une association (16% en CHU, 13% en hôtel social, 1% en ADA), 14% chez un particulier, 32% sont locataires (notamment dans un logement social).



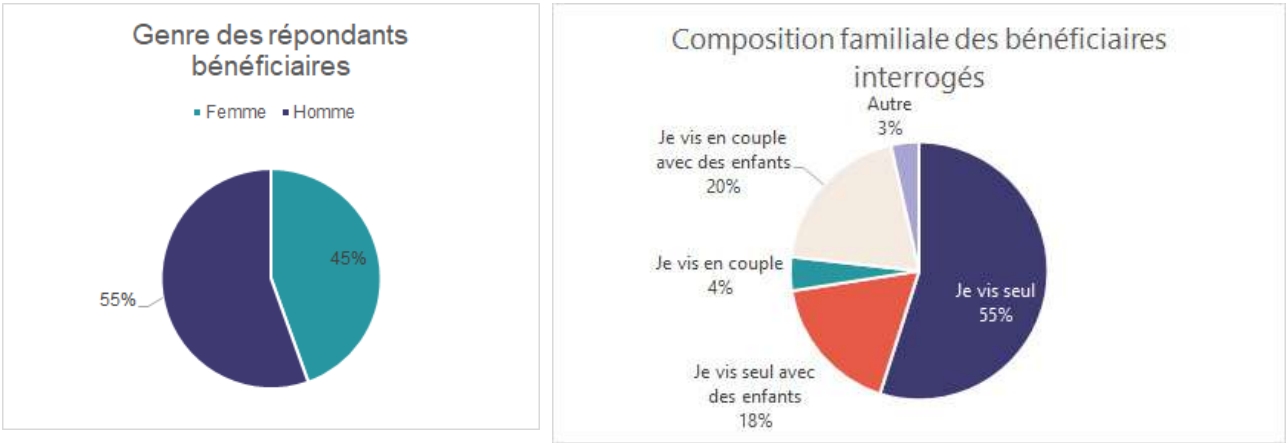
Titre figure 10 : Répartition des bénéficiaires interrogés par situation de logement

La parité est presque atteinte sur le genre des répondants bénéficiaires, avec **55% d'hommes et 45% de femmes**. En considérant uniquement les personnes à la rue ou hébergées, c'est-à-dire SDF (Sans Domicile Fixe) au sens de l'INSEE, on remarque une part de 38% de femmes. Ce chiffre correspond exactement à la part de femmes SDF de l'étude de l'INSEE réalisée en 2012¹. Bien qu'il n'existe pas de données sociodémographiques similaires pour l'échantillon complet de l'étude, on peut donc considérer que l'échantillon est relativement représentatif au regard du genre.

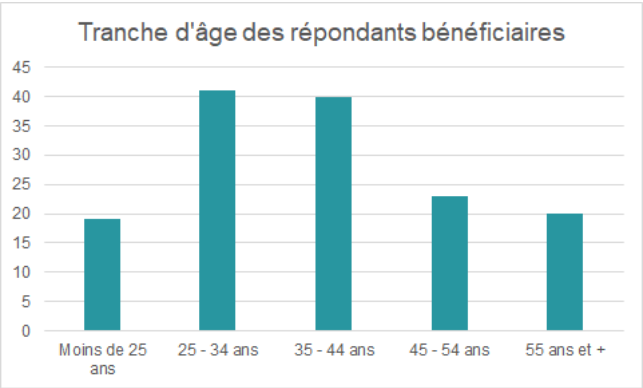
55% des personnes interrogées dans le cadre de l'enquête vivent seules, 20% en couple avec enfants, 18% seules avec enfant, 4% en couple sans enfants et 3% ont une autre composition familiale. Dans l'étude INSEE sur les personnes sans-domicile de 2012², 62% des personnes interrogées vivent seules, 17% en couple avec enfants, 9% en couple sans enfants, et 12% seules avec enfant. Bien que les ordres de grandeur soient globalement respectés, on observe que l'échantillon de cette étude n'est peut être pas représentatif au regard de la composition familiale.

1 Françoise Yaouanq, Alexandre Lebrère, Maryse Marpsat, Virginie Régner, Stéphane Legleye, Martine Quaglia, Insee, "L'hébergement des sans-domicile en 2012. Des modes d'hébergements différents selon les situations familiales", Insee Première, juillet 2013, numéro 1455

2 Françoise Yaouanq, Michel Duée, Insee, "Les sans-domicile en 2012 : une grande diversité de situations", France, portrait social. Edition 2014, novembre 2014

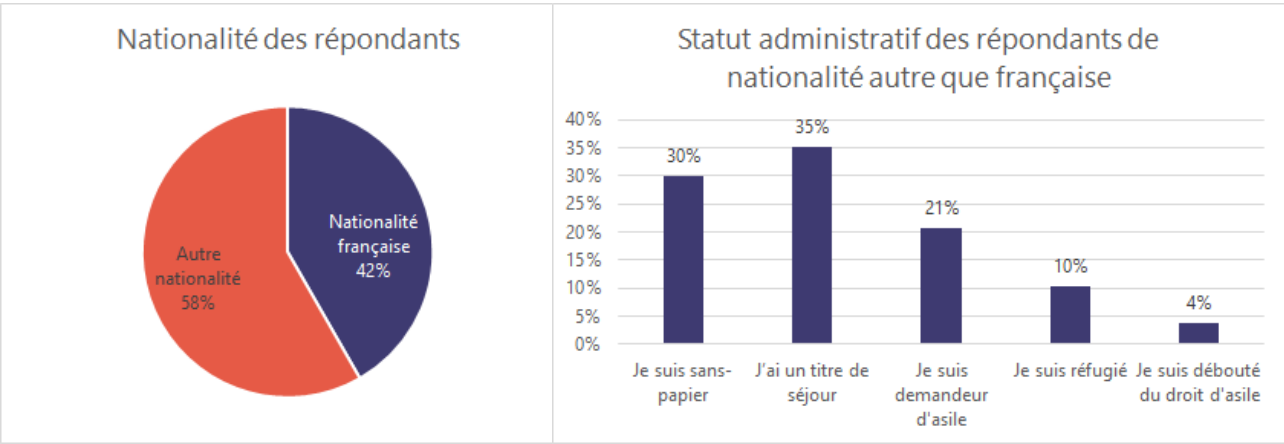


Titre figure 11 et 12 : Répartition des bénéficiaires interrogés par genre et composition familiale



Concernant l'âge, parmi les bénéficiaires ayant répondu à cette question, on retrouve **29% de jeunes de 25 à 34 ans**, 28% de personnes entre 35 et 44 ans, 16% entre 45 et 54 ans, 14% plus de 55 ans et 13% de jeunes de moins de 25 ans. En l'absence de données socio-démographiques comparables sur un public similaire, il n'est pas possible de conclure du caractère représentatif de ces tranches d'âge ou non.

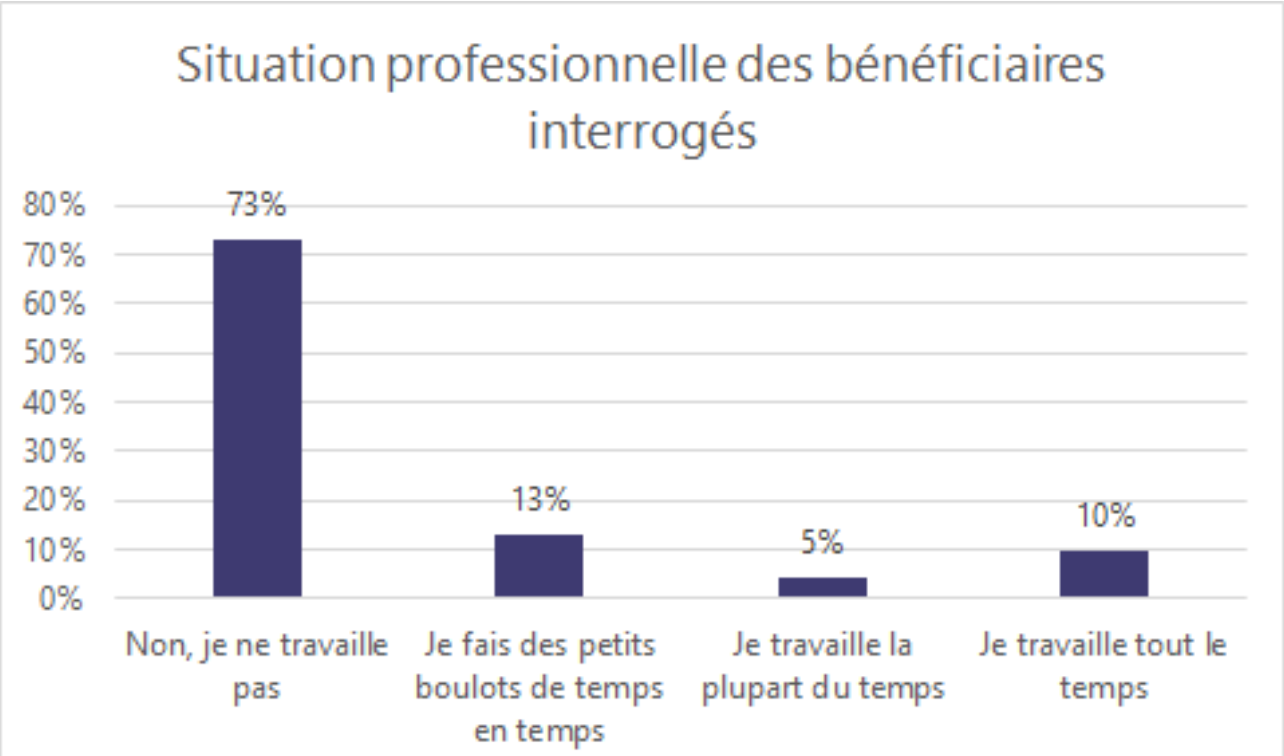
Titre figure 13 : Répartition des bénéficiaires interrogés par âge



Titre figure 14 et 15 : Répartition des bénéficiaires interrogés par nationalité et statut administratif

42 % des personnes interrogées sont de nationalité française. La majorité des répondants, soit **58 %**, sont donc d'une autre nationalité. 35% d'entre eux ont un titre de séjour, 30 % d'entre eux sont sans-papier et 21% sont demandeurs d'asile et 10% l'ont obtenu. Une minorité, soit 3 % des bénéficiaires ont été déboutés du droit d'asile. Encore une fois, il n'existe pas de données comparables permettant

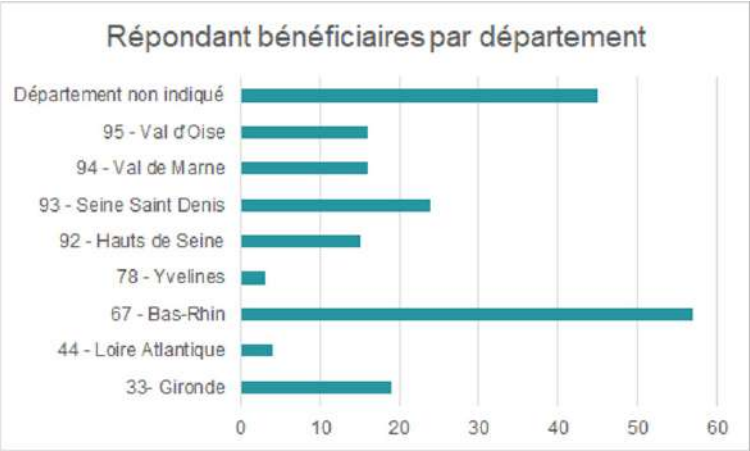
de se prononcer sur la représentativité ou non de cet échantillon au regard de la situation administrative. De plus, il est probable que les personnes sans-papier soient plus nombreuses parmi celles ayant choisi de ne pas répondre à cette question, rendant difficile son analyse.



Titre figure 16 : Répartition des bénéficiaires interrogés par situation professionnelle

73 % des personnes interrogées ne travaillent pas, et sont soit au chômage, sans activité, ou en retraite. Cette proportion semble concorder avec celle avancée par l'INSEE en 2012, bien que notre échantillon soit différent et comprend des personnes locataires : ainsi, 76% des personnes sans-domicile interrogées par l'INSEE n'occupent pas un emploi¹.

¹ Françoise Yaouanq, Michel Duée, "Les sans-domicile et l'emploi. Des emplois aussi fragiles que leurs conditions de vie", Insee Première, avril 2014, numéro 1494



En moyenne, **22 bénéficiaires ont pu être interrogés par département.** Cependant, on observe de grandes disparités entre des départements qui ont pu interroger un grand nombre de bénéficiaires (Bas-Rhin, 57), et d'autres moins (Loire-Atlantique, 6 ou Yvelines, 3).

Titre figure : Répartition des bénéficiaires interrogés par département

Au regard des données exposées ci-dessus, on peut donc considérer que l'échantillon des acteurs de la solidarité et des bénéficiaires interrogés est suffisamment représentatif pour constituer une base de travail dans le cadre de cette évaluation.

3.3. L'analyse qualitative

Un **guide d'entretien** a été construit pour les différentes parties prenantes , avec 13 acteurs de la solidarité et 6 bénéficiaires interrogés sous ce format. Il a été choisi de réaliser des **entretiens semi-directifs**, car même si les questions sont préparées en amont, il est possible de rebondir sur une réponse pour demander une clarification et un approfondissement. Cette forme d'entretien offre donc plus de liberté. Ces entretiens ont été enregistrés à l'aide d'un dictaphone et ont été retranscrits. Ils ont ensuite été analysés et nous avons extrait des verbatims. Ils appuient et approfondissent les constats observés dans les questionnaires. De la même manière que pour l'analyse quantitative, une attention particulière a été portée à la représentativité des personnes interrogées. Ainsi, on trouve parmi les acteurs de la solidarité interrogés des personnes opérant sur des départements différents, professionnels ou bénévoles de l'action sociale, d'âge varié et travaillant dans des organisations plus ou moins importantes et récentes. Chez les bénéficiaires, les personnes interrogées ont entre 28 et 60 ans, des situations familiales variées (célibataire avec et sans enfant, en couple avec enfants), de même pour leur situation administrative (nationalité française, demandeur d'asile, sans-papier), leur situation d'emploi (sans emploi, à la retraite, en emploi), et d'hébergement (à la rue, en CADA, en hébergement d'urgence, locataire).

3.4. Limites de l'évaluation

Cette évaluation d'impact présente plusieurs limites qu'il est important de prendre en compte dans l'interprétation des résultats.

D'abord, l'échantillonnage présente un biais : si la majorité des acteurs de la solidarité qui ont accepté de répondre à notre questionnaire connaissent et utilisent Soliguide (319 acteurs de la solidarité connaissent Soliguide et 157 l'utilisent), il est probable que cette part ne soit pas généralisable à la population totale des acteurs de la solidarité. En effet, **les acteurs connus des équipes locales de Soliguide sont mécaniquement plus faciles à contacter** et sont plus susceptibles d'accepter de participer à l'étude. De plus, malgré notre vigilance pour joindre des participants variés et être au plus proche de la réalité, certains profils ressortent plus que d'au-

tres (exemple : 399 salariés pour 72 bénévoles).

Du côté des bénéficiaires, il est à noter que le nombre de personnes interrogées (199 par questionnaire, 6 par entretien) est faible au regard de la population totale de personnes en situation de précarité. De plus, l'échantillonnage présente un biais : les personnes interrogées sont celles qui fréquentent les lieux dans lesquels les enquêteurs ont réalisé les entretiens et questionnaires. Les bénéficiaires ne fréquentant pas ou peu les structures sociales ne sont donc pas représentés dans cette étude. Enfin, les personnes non francophones étaient plus difficiles à interroger : en fonction des capacités linguistiques de l'enquêteur, elles ont été moins interrogées que celles maîtrisant le français, induisant un biais de sélection.

Il est probable que des biais de désirabilité puissent être retrouvés dans les réponses aux questionnaires, ainsi que dans les guides d'entretien, que ce soit pour les bénéficiaires ou pour les acteurs de la solidarité. Il est également possible qu'un rapport inconscient d'aidant/aidé se crée entre les bénéficiaires répondant aux questionnaires et les enquêteurs.

Enfin, les enquêteurs terrains n'étaient pas les mêmes pour chaque questionnaire. Bien qu'une formation ait été réalisée en amont de l'enquête sur la passation des questionnaires et la posture d'enquêteur afin d'en limiter les biais, il est probable que tous les enquêteurs n'aient pas passé les questionnaires de la même façon et dans les mêmes conditions.



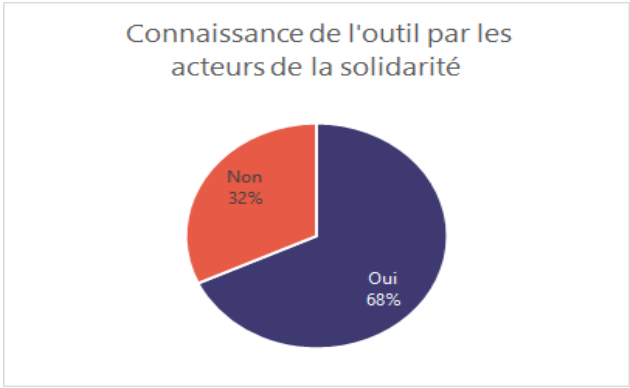
Utilisation de Soliguide

Note : Le nombre de répondants par question peut varier, car toutes les questions n'étaient pas obligatoires.

1. L'outil est-il connu et utilisé ?

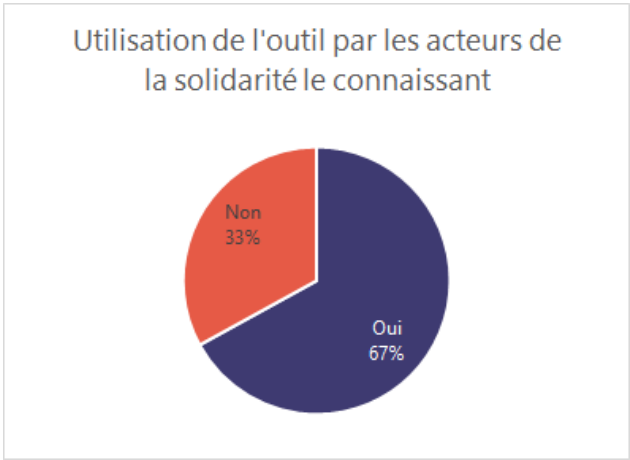
Afin d'avoir l'impact social qu'il vise, l'outil doit dans un premier temps être connu par ses parties prenantes (acteurs de la solidarité et bénéficiaires), puis être utilisé par eux. Dans cette première partie, il s'agira de s'interroger sur le niveau de diffusion de ce nouvel outil, et de pénétration dans les pratiques habituelles des parties prenantes.

1.1. par les acteurs de la solidarité



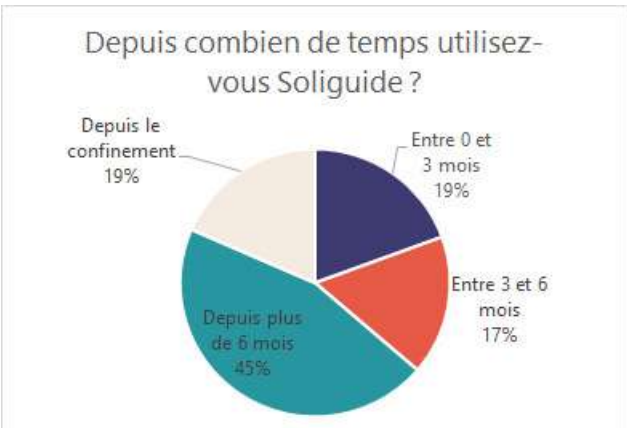
Titre figure 17 : Connaissance de Soliguide par les acteurs

Parmi les 773 acteurs de la solidarité interrogés, **68 % connaissent Soliguide**, et 32% ne le connaissaient pas encore lors de l'enquête.



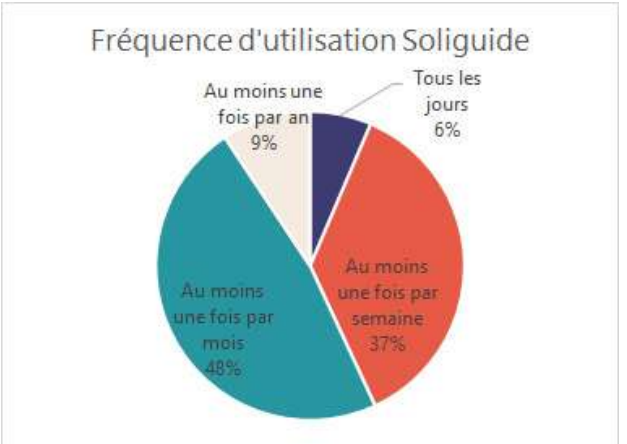
Titre figure 18 : Parmi les acteurs de la solidarité interrogés connaissant Soliguide, quelle part l'utilise ?

67%, soit les 2/3 des acteurs interrogés qui ont déjà entendu parler de l'outil, l'utilisent. Sur l'échantillon total, cela représente 44% des répondants. On observe que la majorité des personnes qui ont entendu parler de Soliguide ont choisi de l'utiliser, ce qui indique une très bonne intégration dans les pratiques des acteurs de la solidarité.



Titre figure 19 : Depuis combien de temps les acteurs de la solidarité utilisent-ils soliguide parmi les acteurs interrogés ?

Soliguide est utilisé par la majorité des répondants depuis plus de 6 mois (64 %), dont 19 % depuis le 1er confinement de mars 2020. 19 % s'en servent depuis moins de 3 mois. Ces constats confirment l'adoption du Soliguide dans les pratiques des professionnels sur le long terme, ainsi que l'impact de la COVID sur cette adoption.

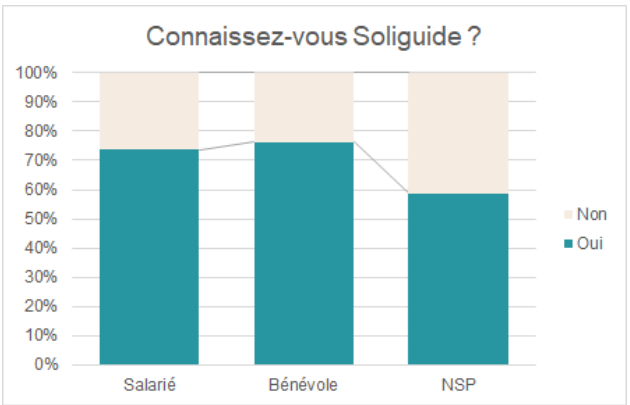


Titre figure 20 : Parmi les acteurs de la solidarité interrogés utilisant Soliguide, quelle est la fréquence d'utilisation ?

68%

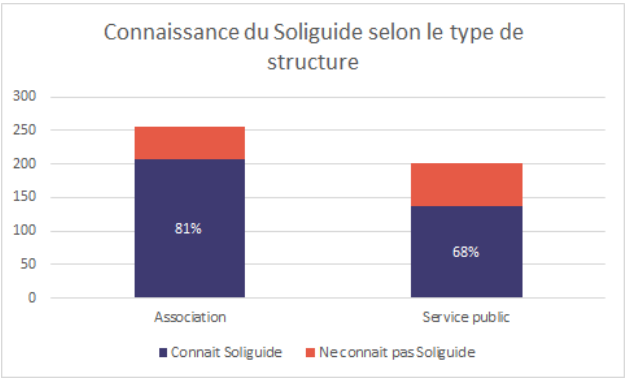
DES ACTEURS DE LA SOLIDARITÉ
connaissent Soliguide

L'utilisation du Soliguide pour les acteurs de la solidarité se fait plutôt de façon ponctuelle (48 % des utilisateurs de Soliguide s'en servent au moins une fois par mois), et 37 % l'utilisent souvent, soit au moins une fois par semaine. Assez peu de personnes (6 %) utilisent Soliguide tous les jours, ce qui n'est pas surprenant pour les acteurs de la solidarité étant donné qu'ils n'orientent pas nécessairement quotidiennement.



Titre figure 21 : Connaissance de Soliguide par statut des acteurs interrogés

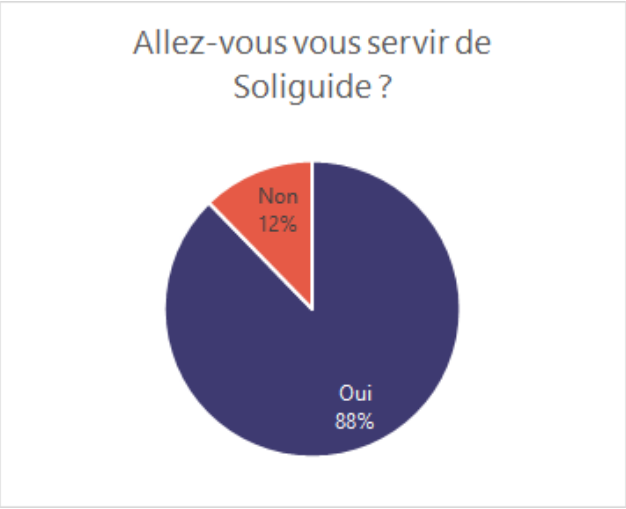
La connaissance de l'outil ne semble pas varier fondamentalement en fonction du statut des acteurs de la solidarité : ainsi, **74% des salariés indiquent connaître Soliguide contre 76% des bénévoles** (et 59% des personnes ne se prononçant pas sur leur statut).



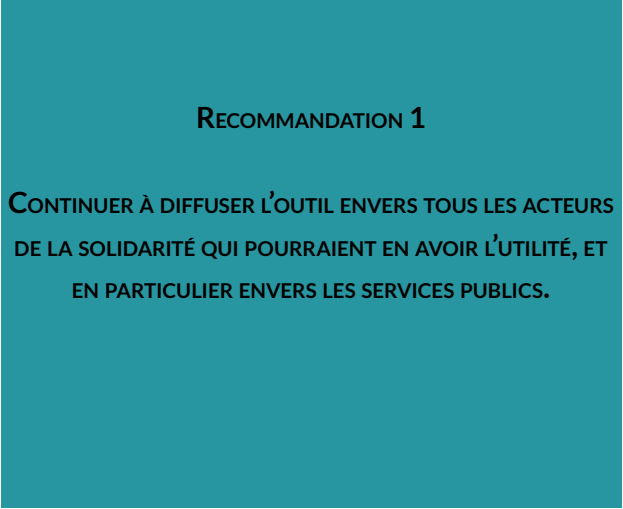
Titre figure 22 : Connaissance de Soliguide par type de structure parmi les acteurs interrogés

En revanche, cette connaissance diffère en fonction du type de structure dont font partie les répondants : **81% de ceux qui font partie d'une association connaissent Soliguide, contre 68% dans le service public.**

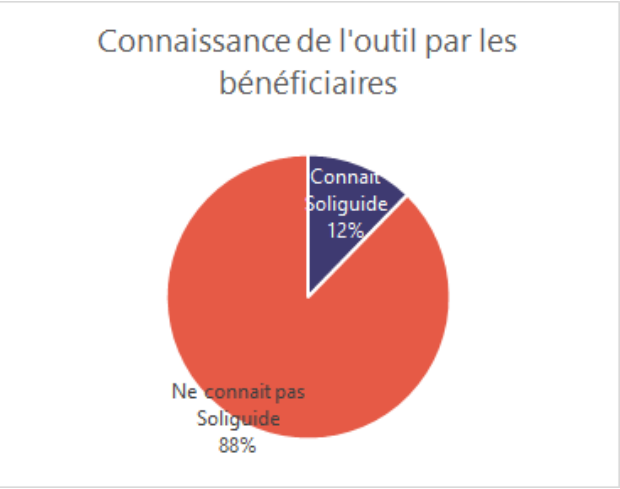
Il a été demandé aux personnes qui ne connaissent pas Soliguide, après leur avoir présenté l'outil, s'ils pensaient qu'il était adapté à leur situation. 98 % des répondants acteurs de la solidarité estiment que oui. 88% indiquent qu'ils vont l'utiliser à la suite de l'enquête. Cela indique que l'effort de diffusion n'est pas encore suffisant, et que tous les acteurs qui auraient utilisé de l'outil n'ont pas encore connaissance de celui-ci.



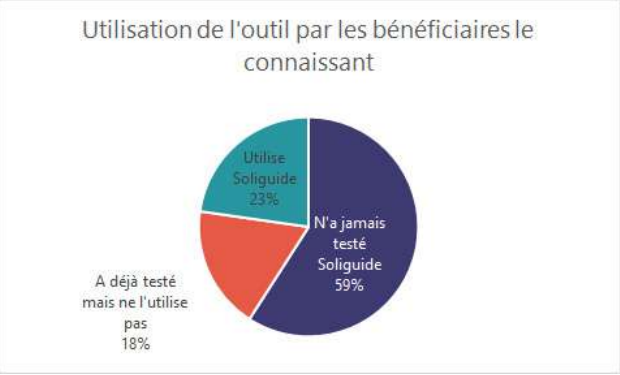
Titre figure 23 : Parmi les acteurs de la solidarité interrogés connaissant Soliguide, quelle part va l'utiliser ultérieurement ?



1.2. Par les bénéficiaires



En revanche, parmi les 199 bénéficiaires interrogés lors de cette évaluation d'impact, 88 % ne connaissent pas Soliguide, et seulement 12 % en ont déjà entendu parler. La diffusion est donc beaucoup moins conséquente au sein du public bénéficiaire que chez les acteurs de la solidarité.



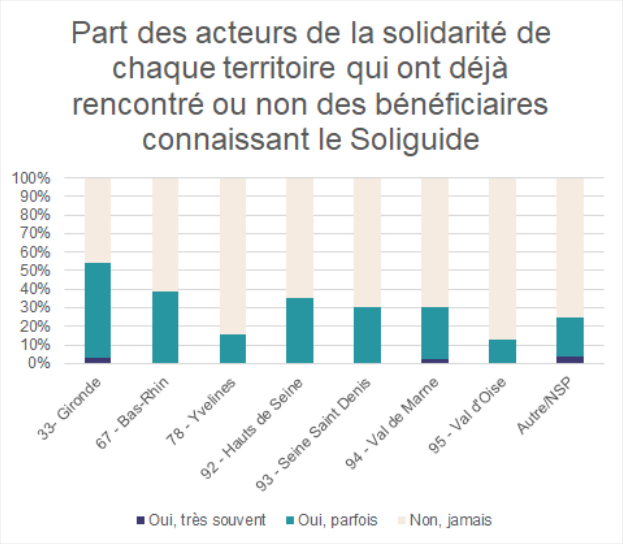
Titre figure 25 : Parmi les répondants connaissant Soliguide, quelle part l'utilise ?

59% des bénéficiaires qui ont déjà entendu parler de Soliguide ne l'ont jamais testé, 23% l'utilisent, et 18% l'ont déjà testé mais ne l'utilisent pas. Ces derniers indiquent des problématiques liées aux réseaux, ou alors qu'ils ont déjà une connaissance suffisante de leur environnement, ou encore qu'ils n'ont pas le réflexe.



Titre figure 26 : Parmi les acteurs interrogés, quelle part a rencontré des bénéficiaires connaissant Soliguide ?

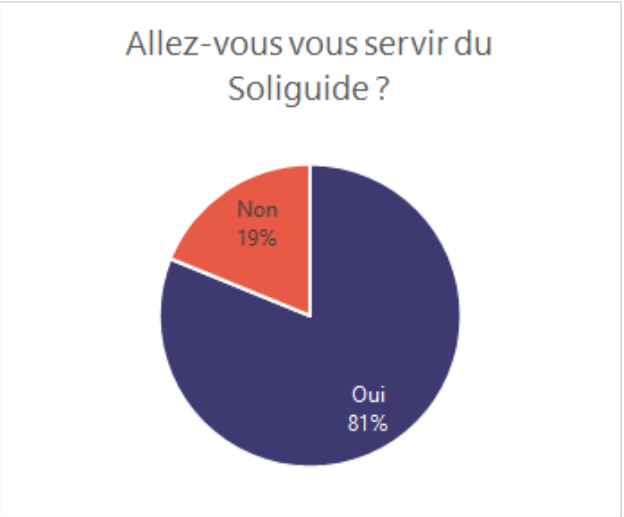
Il a été plus difficile d'aller à la rencontre des bénéficiaires lors de notre évaluation d'impact. Nous avons donc demandé aux acteurs de la solidarité s'ils avaient déjà rencontré des bénéficiaires qui connaissent Soliguide. 68 % des acteurs qui utilisent Soliguide ont répondu "non, jamais", tandis que 31 % ont répondu "oui, parfois" et 1 % "oui, très souvent".



Titre figure 27 : Parmi les acteurs interrogés par territoire, quelle part a rencontré des bénéficiaires connaissant Soliguide ?

La connaissance du Soliguide par les bénéficiaires semble varier de façon significative selon les territoires. Bien évidemment, ces constats sont à nuancer, puisqu'ils se basent sur le déclaratif des acteurs de la solidarité. Cependant, on note une potentielle meilleure connaissance des bénéficiaires sur les territoires de Gironde (54% des acteurs de la solidarité ont déjà rencontré un bénéficiaire qui connaît Soliguide), et dans le Bas-Rhin (39%). On note ensuite que la petite couronne des Hauts-de-Seine, Seine-Saint-Denis et Val-de-Marne a un score très similaire (35%, 30%, 30%), là où la grande couronne (Val-d'Oise, 13%, Yvelines, 16%) a le taux le plus faible.

De la même façon qu'avec les acteurs de la solidarité, les bénéficiaires qui ne connaissent pas Soliguide avant de répondre à l'enquête ont été interrogés sur leur utilisation future de l'outil. Une grande majorité d'entre eux estiment que Soliguide est adapté à leur situation, soit 92 % des répondants, contre 8 % qui ne trouvent pas Soliguide adapté à leur situation. 2 d'entre eux expliquent qu'ils n'ont pas de matériel numérique, 4 qu'ils n'en ont pas besoin et 1 qu'il est difficile de lire le français.



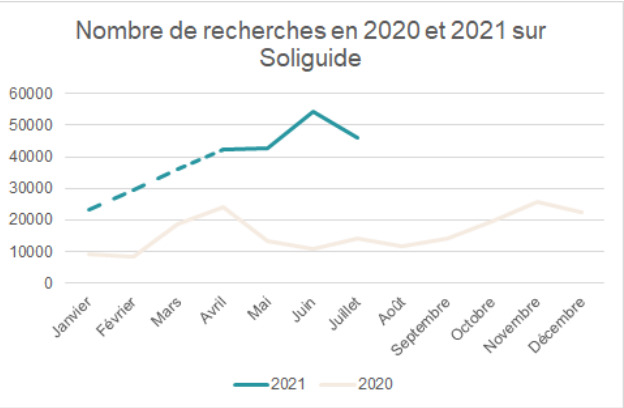
Titre figure 28 : Parmi les bénéficiaires interrogés, quelle part va utiliser Soliguide ultérieurement ?

Après la présentation de l'outil, 81 % des bénéficiaires affirment qu'ils vont se servir de Soliguide. L'un des bénéficiaires que nous avons rencontré déclare : "On retrouve beaucoup d'informations dessus, je suis sûr que cela va pouvoir m'aider " (Bénéficiaire n°1, rencontré dans une épicerie solidaire, ne connaît pas Soliguide). Certains d'entre eux savent déjà ce qu'ils vont chercher sur Soliguide : "Les activités déjà, car j'ai vu des choses qui m'intéressent, comme la musique. Et le conseil, car j'aime beaucoup qu'on me donne des conseils. Pour se laver, c'est pas compliqué, mais pour le conseil ça l'est plus" (Bénéficiaire n°2 dans le 93).

19% des bénéficiaires à qui nous avons présenté Soliguide nous expliquent qu'ils ne s'en serviront pas, parce qu'ils connaissent déjà les structures dont ils ont besoin et n'éprouvent pas la nécessité d'en connaître de nouvelles. Lors d'un entretien, l'un des bénéficiaires nous confie : "Mais avant mon entrée au CADA, j'en aurai eu vraiment besoin. Avec cette application, les personnes peuvent faire les recherches elles-mêmes au lieu d'attendre les orientations des structures" (Bénéficiaire n°2 dans le 33).

1.3. Sur le site Soliguide.fr

Le site Internet est le support le plus utilisé par les utilisateurs (voir plus bas). Pour des raisons de simplicité, l'utilisation sera donc analysée sur le site internet. En 2021 (du 1er janvier au 31 juillet, moins les mois de février et mars, où une mise en conformité sur les cookies a mené à un trou dans les statistiques), on observe **47 550 utilisateurs uniques** sur Soliguide. Ces utilisateurs ont vu 332 865 pages sur Soliguide, et ont réalisé **208 707 recherches**. En comparant ces chiffres (bien qu'incomplets) à 2019 (91 000 recherches) et 2020 (478 000 recherches, avec des pics liés au confinement), on constate facilement que la **connaissance et l'utilisation du Soliguide est en hausse**.

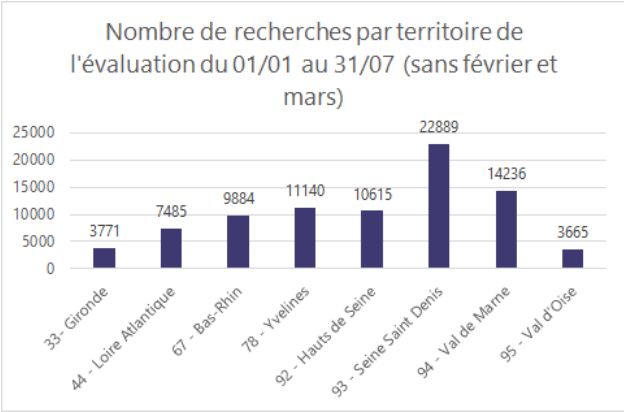


Titre figure 29 : Comparaison de l'évolution du nombre de recherches globales par mois sur soliguide.fr en 2020 et 2021

Si on émet l'hypothèse que le nombre de recherches a progressé de façon linéaire entre le 31 janvier et le 1er avril (en tiret sur le graphique), afin de résoudre le manque de données de février et mars, on observerait une augmentation de **172% par rapport à 2020**, qui était déjà en augmentation de plus de 400% comparé à 2019.



Afin de coller aux usages, et notamment de s'éloigner du caractère imprécis de la géolocalisation des utilisateurs par leur IP, les indicateurs utilisés sont liés aux lieux à proximité desquelles des informations sont recherchées dans Soliguide. On entend donc par recherche sur un département, les recherches dont le lieu indiqué (soit tapé manuellement, soit géolocalisé automatiquement, selon le choix de l'utilisateur) fait partie du département.



Titre figure 30 : Nombre de recherches cumulées sur soliguide.fr par territoire évalué entre le 1 janvier 2021 et 31 juillet 2021

Sur les territoires faisant partie de cette évaluation, on observe que le nombre de recherches sur chaque département diffère largement. **Le nombre de recherches est le plus élevé en Seine-Saint-Denis** (près de 23 000 sur les mois de janvier, avril, mai, juin et juillet 2021), puis le Val-de-Marne (14 000). Le Val-d'Oise étant un territoire récent, il n'est pas étonnant que le nombre de recherches soit plus bas. Pour la Gironde, les listes papiers y sont davantage utilisées, au détriment potentiel du site internet. Cette dernière hypothèse peut être inquiétante dans une certaine mesure : les listes papiers sont un support facile à diffuser et à transmettre, mais qui ne permet pas la mise à jour en temps réel ou de détailler les informations.

En conclusion, Soliguide est connu des acteurs de la solidarité (66% des personnes interrogées) et utilisé par ces derniers (les deux tiers des acteurs qui ont déjà entendu parler de Soliguide l'utilisent). L'utilisation rentre dans les pratiques à long terme, avec 64% des acteurs qui l'utilisent depuis plus de 6 mois. Cependant, 88% des acteurs de la solidarité qui ne connaissaient pas encore l'outil et l'ont découvert pendant l'enquête indiquent qu'ils vont l'utiliser par la suite, ce qui souligne que la diffusion est encore insuffisante.

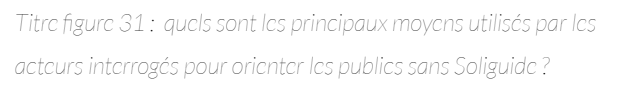
En revanche, Soliguide est peu connu auprès des bénéficiaires : seuls 12% des bénéficiaires interrogés en ont déjà entendu parler. 30% des acteurs de la solidarité ont déjà rencontré des bénéficiaires qui connaissent l'outil, avec une part plus importante sur certains territoires (Gironde, Bas-Rhin). 81% des bénéficiaires qui ne connaissaient pas Soliguide avant l'étude affirment qu'ils vont l'utiliser, ce qui indique également qu'un effort de communication est à faire envers les bénéficiaires afin d'atteindre tous ceux à qui l'outil peut être utile.

Au niveau statistique, on constate une forte utilisation du Soliguide (plus de 200 000 recherches effectuées sur le site internet la première moitié de 2020), en augmentation par rapport aux années précédentes .



On a pu voir dans la précédente partie que l'utilisation de Soliguide est globalement bien ancrée dans les pratiques des acteurs de la solidarité, mais pas la totalité, et qu'il est peu connu par les bénéficiaires. Il est ici question de savoir comment les personnes qui ne connaissent pas ou choisissent de ne pas utiliser Soliguide orientent leurs bénéficiaires ou s'orientent eux-mêmes, et ce afin d'évaluer si il est nécessaire d'imaginer des stratégies de diffusion ciblées.

Les personnes ayant répondu ne pas connaître ou ne pas utiliser Soliguide avaient la possibilité de répondre à la question "Quel(s) moyen(s) utilisez-vous pour orienter les personnes vers des structures/services ?". Les retours sont similaires dans les deux cas : sans Soliguide, les personnes s'appuient majoritairement sur leurs connaissances personnelles, les partenariats qu'ils ont de longue date, ou des supports papiers réalisés par d'autres acteurs ou constitués par la personne elle-même (lutin, répertoire, liste, flyers...).



Moyen	Pourcentage
Acteur de la solidarité	52%
Autres bénéficiaires	26%
Internet	24%
Pas de besoin d'orientation	8%
Administration de l'université	14%
Autre	30%

RECOMMANDATION 2

AMÉLIORER LE RÉFÉRENCEMENT SEO DE SOLIGUIDE POUR CAPTER LES 34% D'ACTEURS DE LA SOLIDARITÉ ET 24% DE BÉNÉFICIAIRES QUI N'UTILISENT PAS SOLIGUIDE MAIS RECHERCHENT LES INFORMATIONS SUR INTERNET.

RECOMMANDATION 3

ENCOURAGER LES ACTEURS DE LA SOLIDARITÉ, LORSQU'ILS ORIENTENT DES BÉNÉFICIAIRES, À LEUR MONTRER PAR LA MÊME OCCASION COMMENT UTILISER L'OUTIL.

Afin d'identifier les acteurs auprès desquels il est le plus pertinent de communiquer, une analyse a été réalisée sur les acteurs de la solidarité connaissant Soliguide mais ne l'utilisant pas.



2.3. Services utiles aux acteurs n'utilisant pas Soliguide

Services les plus demandés aux acteurs en fonction de leur utilisation

Service	Utilise Soliguide (%)	N'utilise pas Soliguide (%)
Santé	28%	52%
Formation et emploi	16%	41%
Hygiène et bien-être	44%	31%
Conseil	34%	68%
Technologie	4%	13%
Alimentation	62%	60%
Accueil	46%	29%
Activités	9%	20%
Matériel	21%	18%

45

En comparant les réponses des acteurs qui utilisent Soliguide à ceux qui le connaissent mais qui ne l'utilisent pas, on observe que les personnes qui ne l'utilisent pas déclarent recevoir plus de demandes d'orientation sur des services liés à l'insertion socio-professionnelle. En effet, l'écart le plus important est sur l'accès aux droits : **34% des utilisateurs de Soliguide indiquent rechercher le plus de lieux liés aux conseils** (logement, administratif, juridique...), tandis que 68% des acteurs qui n'utilisent pas Soliguide déclarent que cette orientation leur est demandée. De même, 16% des utilisateurs déclarent rechercher le plus d'informations sur des lieux liés à la formation et l'emploi, contre 41% des acteurs qui n'utilisent pas Soliguide.

RECOMMANDATION 4

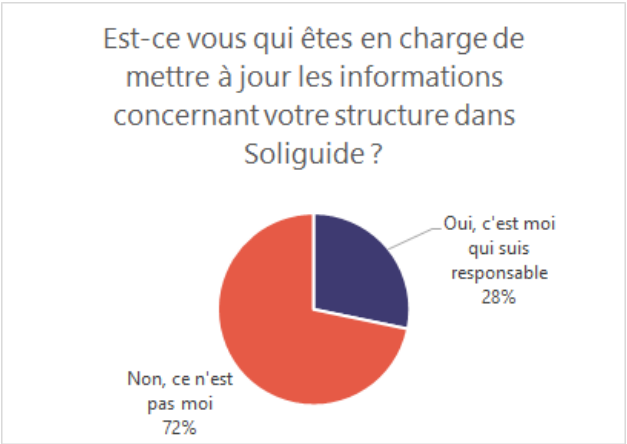
AMÉLIORER SOLIGUIDE SUR LES SUJETS DE L'INSERTION SOCIO-PROFESSIONNELLE AFIN D'ÊTRE PLUS ADAPTÉ AUX BESOINS DES ACTEURS N'UTILISANT PAS ACTUELLEMENT L'OUTIL.

Les acteurs qui ne se servent pas de Soliguide orientent principalement grâce à leur connaissance et leur réseau (54%). Les bénéficiaires sont surtout orientés grâce aux acteurs de la solidarité (52%). Les acteurs qui ont déjà entendu parler de Soliguide mais ne l'utilisent pas indiquent surtout qu'ils n'en ont pas besoin (46%) ou n'ont pas l'occasion de l'utiliser (15%). 22% indiquent qu'ils n'ont pas encore le réflexe de l'utiliser, et 12% que l'outil ne correspond pas à leurs attentes. On observe par ailleurs que les acteurs qui n'utilisent pas Soliguide ont des demandes différentes de celles des utilisateurs de Soliguide, davantage tournées vers l'insertion socio-professionnelle.

3. Quels sont les acteurs qui mettent à jour les informations sur Soliguide ?

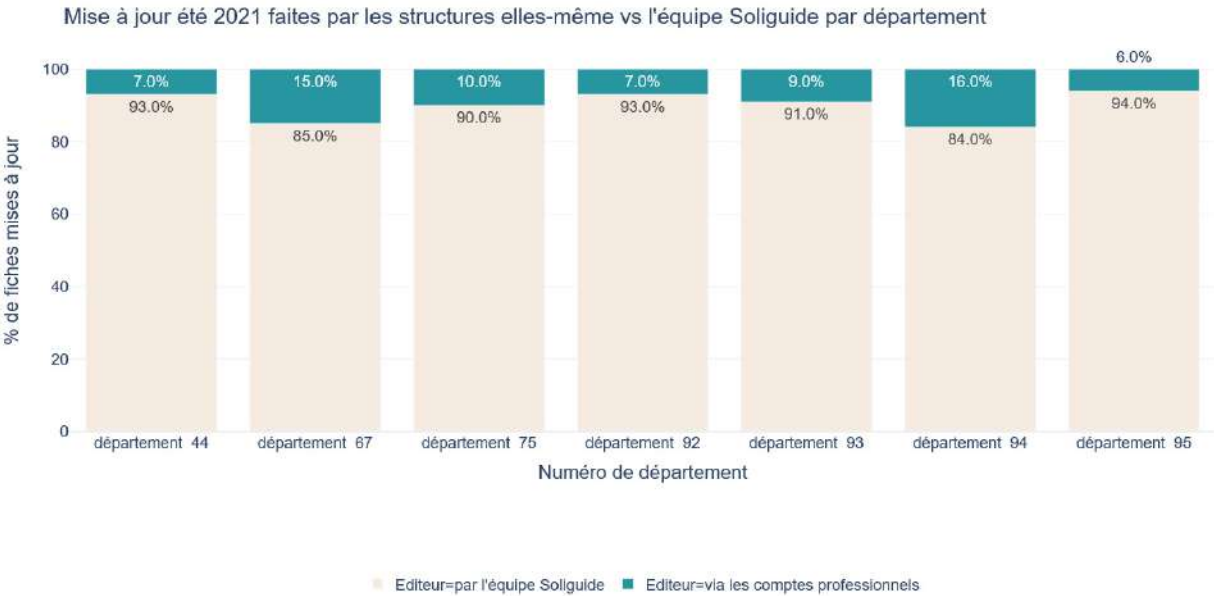
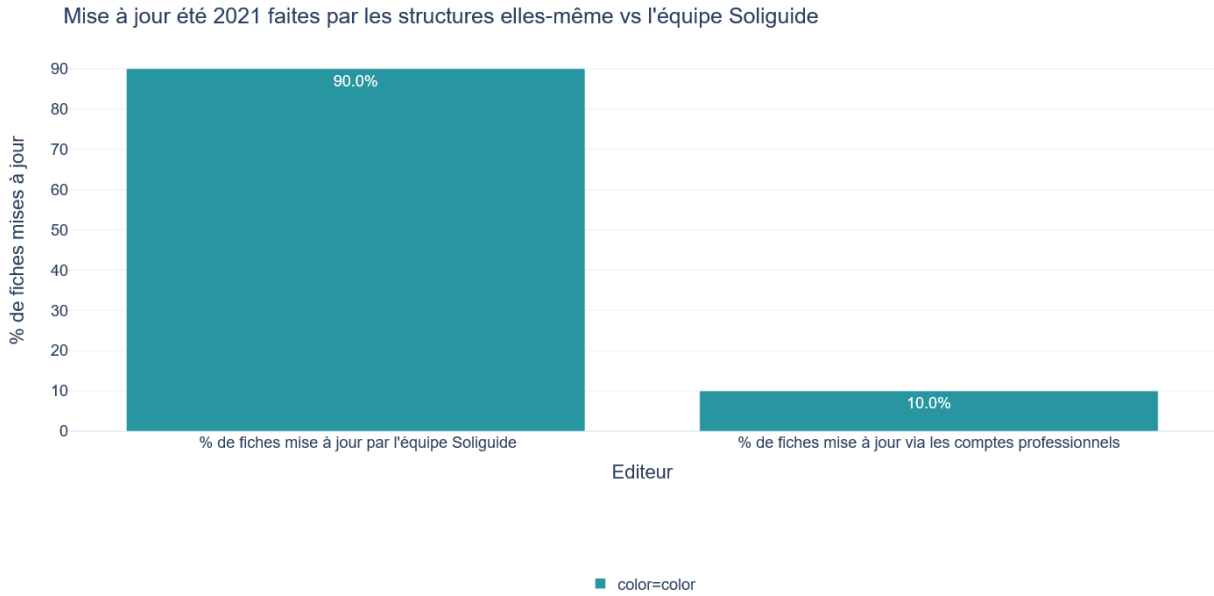
La qualité de l'information présente sur Soliguide est un enjeu majeur pour garantir de bonnes orientations, et ne pas mettre les bénéficiaires encore davantage en difficulté. C'est pourquoi une ingénierie de projet importante est mise en place au sein de Solinum afin de s'assurer de cette qualité, notamment via les mises à jour régulières. Depuis 2020, plusieurs itérations ont été réalisées afin d'autonomiser progressivement les acteurs dans leur prise en main et leur mise à jour des données de leur structures présentes sur Soliguide. Il s'agit ici de s'interroger sur l'impact de l'introduction de ces nouvelles possibilités, ainsi que sur le profil type des acteurs qui sont les plus susceptibles de s'engager dans cette démarche.

3.1. Responsabilité de la mise à jour



Titre figure 35 : parmi les acteurs interrogés qui ont une structure référencée sur Soliguide, quelle est la part responsable de la mise à jour des informations ?

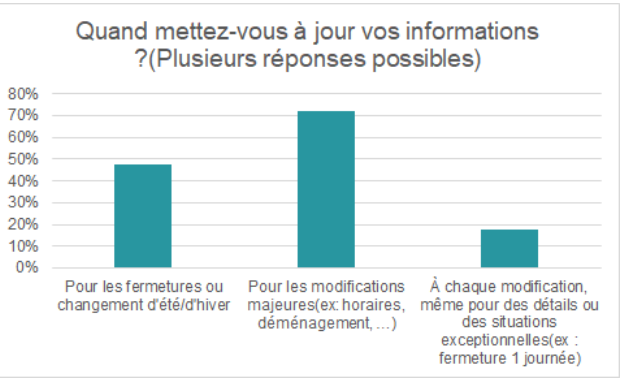
Parmi tous les acteurs interrogés, 28% sont responsables de la mise à jour des informations de leur structure.



Titre figure 36 : quelles sont les mises à jour effectuées par l'équipe Soliguide et par les structures elles-mêmes et par département ?

En observant les mises à jour réalisées dans le cadre de la campagne d'été, seulement **10% des fiches référencées sur Soliguide ont été mises à jour en autonomie par les acteurs via leur compte professionnel dédié**. 90% des mises à jour ont été réalisées par l'équipe locale de Soliguide, composée sur chaque département d'un ou une chargée de développement local salarié.e et parfois de 2 services civiques. On observe que les départements du Bas-Rhin et du Val-de-Marne, assez implantés tout en restant des territoires récents, bénéficient d'une meilleure autonomie des acteurs dans leur mise à jour.

3.2. Fréquence de mise à jour

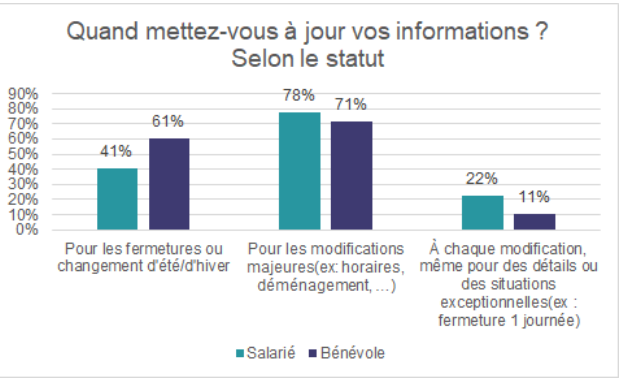


Titre figure 37 : Quand les acteurs interrogés qui ont une structure référencées sur Soliguide mettent-ils à jour leurs informations ?

La majorité des répondants (72%) mettent à jour les informations concernant leur structure sur Soliguide lorsqu'il y a des **modifications majeures**. Les fermetures dues aux vacances d'été et d'hiver sont en deuxième position (48%). En revanche, les acteurs de la solidarité ont peu le réflexe de mettre à jour les informations exceptionnelles, comme la fermeture de la structure pour une journée seulement (17%).

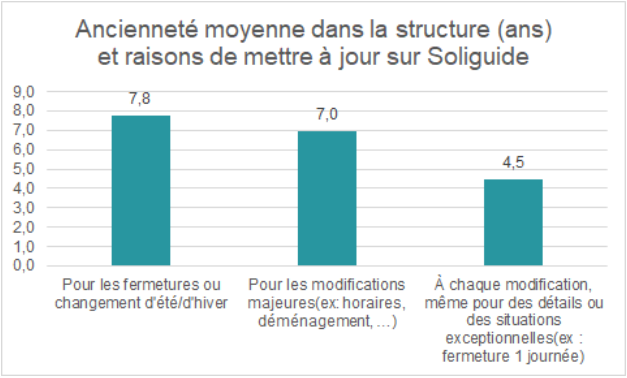
RECOMMANDATION 5

SENSIBILISER LES ACTEURS DE LA SOLIDARITÉ À L'IMPORTANCE DE METTRE À JOUR LES INFORMATIONS POUR TOUT CHANGEMENT, MÊME EXCEPTIONNEL, DANS L'INTÉRÊT D'UNE BONNE ORIENTATION DES PUBLICS.



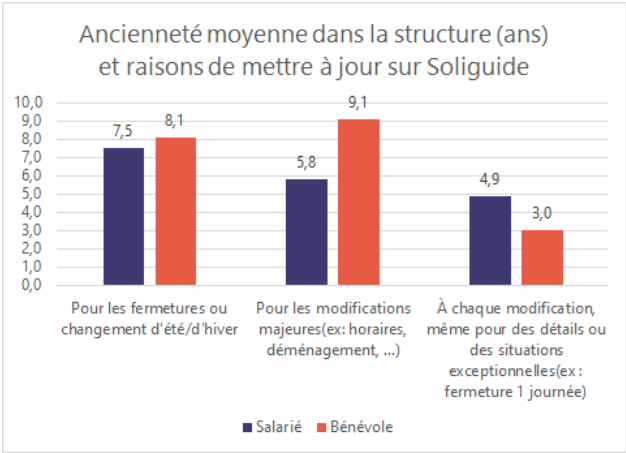
Titre figure 38 : Quand les acteurs interrogés qui ont une structure référencées sur Soliguide mettent-ils à jour leurs informations selon leur statut.

On observe que les salariés mettent davantage à jour les informations exceptionnelles (22% indiquent “À chaque modification, même pour des détails ou des situations exceptionnelles(ex : fermeture 1 journée)” contre 11% des bénévoles), et pour les modifications majeures (78% contre 71%). Cependant, les salariés sont moins amenés à mettre à jour pour les fermetures ou changements d'été/d'hiver (41% contre 61% des bénévoles). Il est possible que les structures sociales où des salariés sont présents soient moins susceptibles de fermer l'été, ce qui expliquerait que ceux-ci aient moins besoin de réaliser ce type de mises à jour.



Titre figure 39 : Quand les acteurs interrogés qui ont une structure référencées sur Soliguide mettent-ils à jour leurs informations par ancienneté ?

En comparant les réponses sur les raisons amenant à la mise à jour par les acteurs et l'ancienneté moyenne de ceux-ci dans la structure, on observe que les personnes qui mettent à jour le plus régulièrement (à chaque modification) ont une ancienneté moyenne nettement moins élevée (4,5 ans) que les acteurs qui mettent à jour uniquement pour les modifications majeures (ancienneté moyenne de 7 ans), ou pour les fermetures et changements été/hiver (7,8 ans). Cependant, au vu de ce qui a été vu précédemment (les salariés, qui sont en moyenne plus jeunes que les bénévoles, mettent davantage à jour les informations à chaque modification), ces constats pourraient ne pas être corrélés.



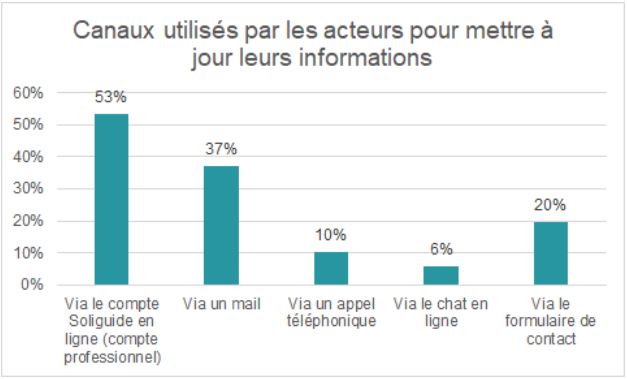
Titre figure 40 : Quelles sont les raisons de mises à jour des informations sur Soliguide par statut et ancienneté des acteurs interrogés ?

En séparant l'âge moyen par statut, on observe au contraire que la conclusion est la même quel que soit le statut : les personnes qui mettent à jour de façon qualitative (à chaque modification intervenant dans la structure), ont une ancienneté moyenne dans la structure moins élevée chez les salariés et les bénévoles.

Il est conclu plus bas que Soliguide est encore davantage utile et fréquemment utilisé par les acteurs qui ont une ancienneté plus faible dans leur structure : dans ces conditions, on peut supposer que ces acteurs, qui ont eux-même conscience de l'importance d'une information à jour et détaillée lorsqu'ils sont amenés à orienter, font de même dans la mise à jour de leur structure.

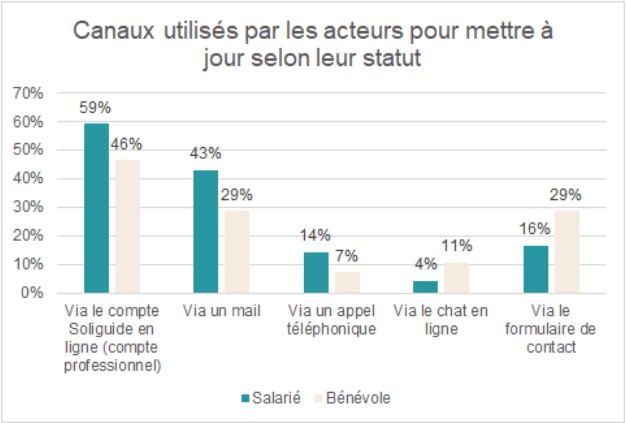
3.3. Canaux préférentiels de mise à jour

Les acteurs ont la possibilité de se mettre à jour par une multitude de canaux : soit par le numéro de téléphone de l'antenne locale de Solinum, via le mail, le formulaire de contact, le chat en ligne, ou leur compte professionnel dédié. Cette dernière possibilité a été lancée pour la première fois en décembre 2020, et permet aux acteurs de la solidarité de modifier eux-mêmes les informations de leurs structures. Les comptes professionnels ont été demandés et définis par les acteurs eux-mêmes, notamment dans le cadre d'instances de co-construction.



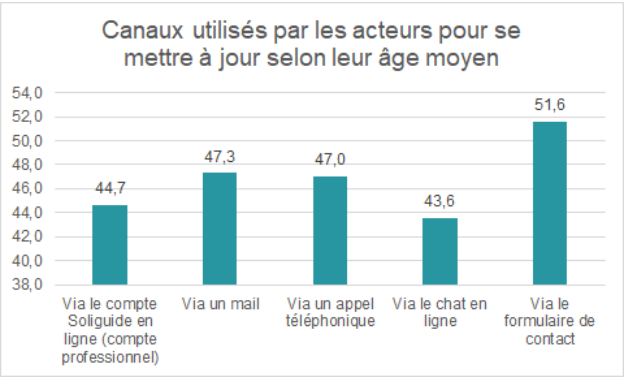
Titre figure 41 : Quels sont les canaux utilisés de mises à jour des informations sur Soliguide des acteurs interrogés ?

Les acteurs responsables de la mise à jour dans leur structure pouvaient, via une question à choix multiples, indiquer par quel(s) canal ou canaux ils communiquent leurs mises à jour à Soliguide. 53 % d'entre eux déclarent utiliser les comptes professionnels pour mettre à jour leurs informations. Beaucoup fonctionnent encore par email, soit 37 % et formulaire de contact, soit 20 %, et 10% via un appel téléphonique. Une minorité (6 %) se sert du chat en ligne pour mettre à jour leurs informations.



Titre figure 42 : Quels sont les canaux utilisés de mises à jour des informations sur Soliguide des acteurs interrogés par statut ?

On note que les canaux préférés diffèrent selon le statut des personnes interrogées : ainsi, les salariés sont plus susceptibles de se mettre à jour via leur compte en ligne (59%) que les bénévoles (46%), ou par mail (43% contre 29%). En revanche, les bénévoles sont plus nombreux à mettre à jour les informations de leur structure via le formulaire de contact (29% contre 16% des salariés), ou via le chat en ligne (11% contre 4% seulement).



Titre figure 43 : Quels sont les canaux utilisés de mises à jour des informations sur Soliguide des acteurs interrogés par âge moyen ?

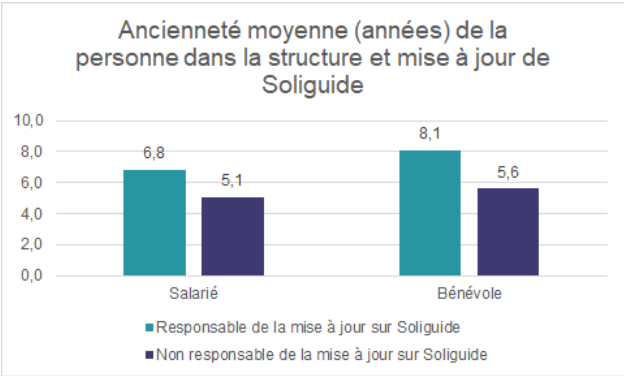
Les personnes plus âgées utilisent davantage les formulaires de contact (52 ans en moyenne), les mails (47 ans) ou les appels (téléphoniques (47 ans) que les personnes qui mettent à jour les informations via le compte Soliguide (45 ans en moyenne) ou via le chat en ligne (44 ans).



Titre figure 44 : Part des acteurs interrogés qui trouvent les comptes professionnels Soliguide facile d'utilisation.
Parmi les acteurs interrogés 63% trouvent l'utilisation très facile.

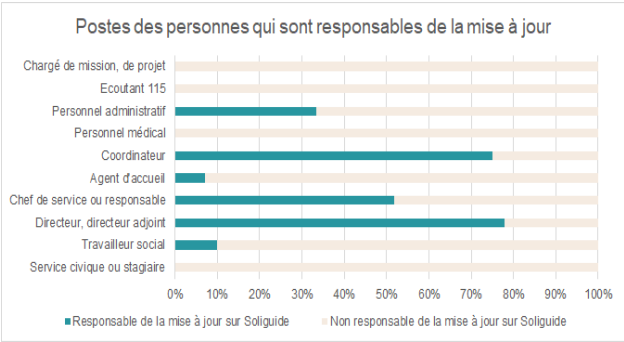
Tous les utilisateurs des comptes professionnels trouvent qu'ils sont faciles d'utilisation, dont 63% indiquent "Oui, très facile" et 37% "Oui, mais améliorable". L'ergonomie des comptes professionnels est donc globalement facile d'utilisation pour les acteurs de la solidarité, malgré la diversité de leurs profils.

3.4. Profil type des responsables de la mise à jour sur Soliguide



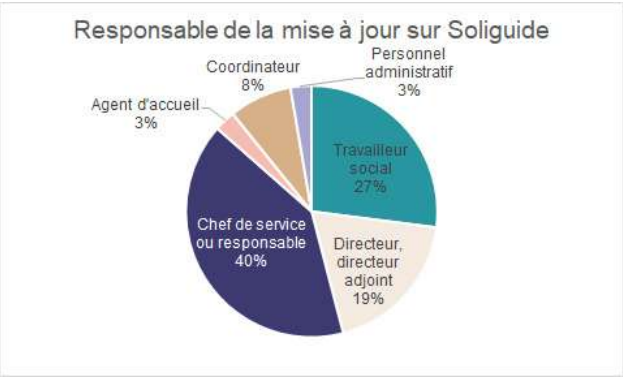
Titre figure 45 : Ancienneté moyenne en année de la personne en charge de la mise à jour de sa structure sur Soliguide par niveau de responsabilité.

Les personnes en charge de la mise à jour des informations sur Soliguide ont, en moyenne, une ancienneté plus grande dans leur structure (7,3 ans d'ancienneté moyenne contre 5,1 ans pour les personnes non responsables de la mise à jour). La différence est plus grande chez les bénévoles (8,1 ans en moyenne) que chez les salariés (6,8 ans).



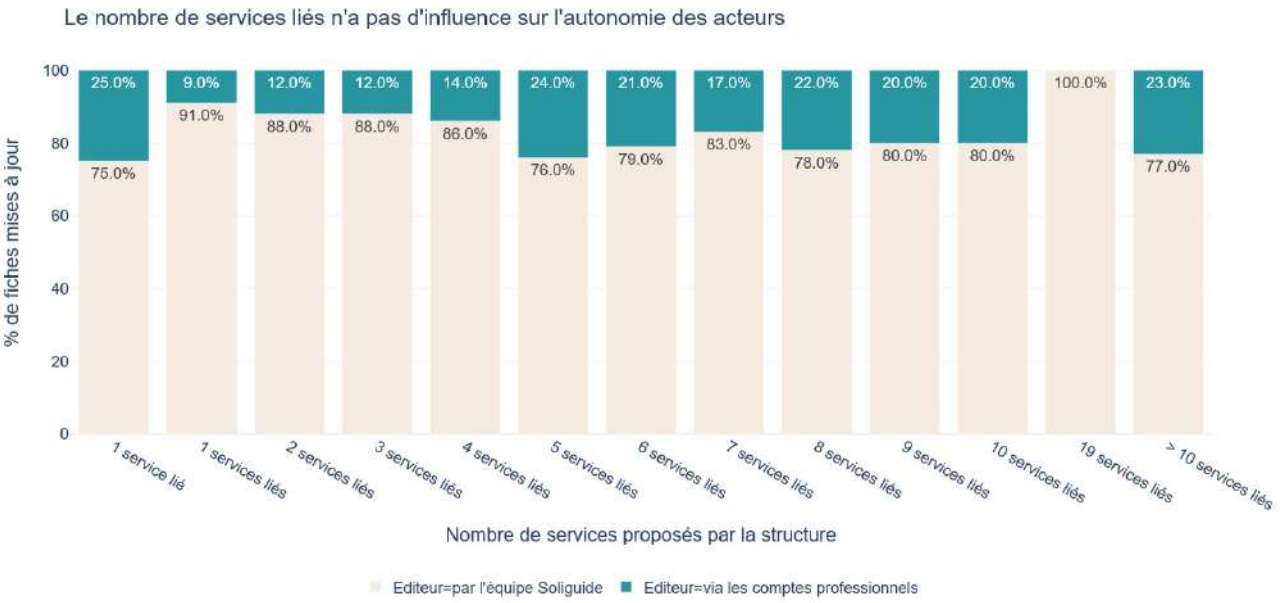
Titre figure 46 : Poste des personnes chargées de la mise à jour

Parmi les personnes déclarant être salariées, les plus susceptibles de mettre à jour les informations sur Soliguide sont les directeurs ou directeurs adjoints (78%), les coordinateurs (75%, bien que l'échantillon soit réduit), les chefs de service (52%) et enfin le personnel administratif (33%).



Titre figure 47 : Répartition des responsables de la mise à jour sur Soliguide par poste

Cependant, bien que la part des travailleurs sociaux qui sont responsables de la mise à jour soit faible (10%), cela est à mettre en regard avec leur prévalence dans cette enquête (54% des répondants salariés étant travailleurs sociaux). Ainsi, ils représentent tout de même 27% des répondants salariés déclarant être responsables de la mise à jour sur Soliguide.

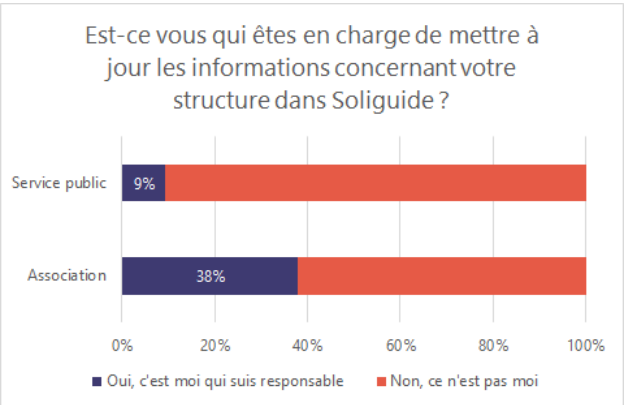


Titre figure 48 : Comparatif du % de fiches mises à jour par les responsables de la mise à jour ou par l'équipe de Soliguide en fonction du nombre de services proposés par la structure.

En comparant le taux de mise à jour selon les services proposés par les structures, on observe que les **structures d'aide matérielle ou alimentaire ont en moyenne une plus grande autonomie dans leur mise à jour** (respectivement 30% et 26% des fiches mises à jour en autonomie). A contrario, les services de santé sont nettement moins autonomes dans leur mise à jour (8%).

3.5. Différence entre les types de structures

En première analyse, on observe que le facteur influant le plus sur la responsabilité ou non de mettre à jour les informations sur Soliguide est le **type de structure** dans laquelle travaille le répondant : seuls 9% de ceux opérant dans un service public sont chargés de la mise à jour des informations, contre 38% chez les associations.



Titre figure 49 : Responsabilité de la mise à jour Soliguide par type de structure.

Devant ce constat, 3 hypothèses sont avancées pour l'expliquer :

Hypothèse 1 : Les structures du service public sont moins autonomes dans leur mise à jour sur Soliguide

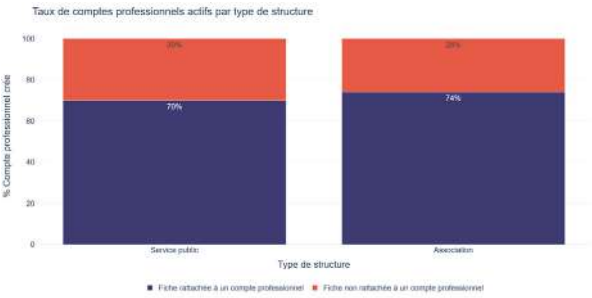
Hypothèse 2 : Les structures du service public connaissent moins de modification dans leur fonctionnement (ex : fermeture d'été,...), et ont donc moins de raison de se mettre à jour

Hypothèse 3 : Dans le service public, la mise à jour est centralisée par un plus petit nombre de personnes

Ces hypothèses seront analysées en croisant les données des répondants aux données de Soliguide.

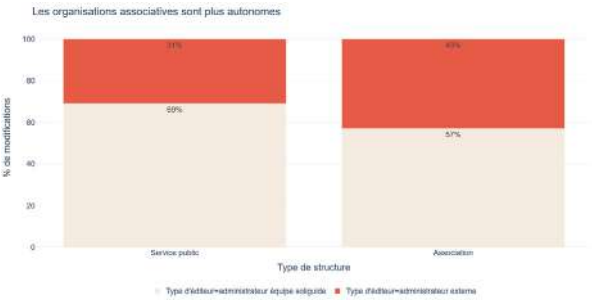
3.5.1. Autonomie dans la mise à jour

Les comptes professionnels sont créés par l'équipe Soliguide, qui envoie un mail d'invitation aux contacts repérés comme pertinents pour mettre à jour les informations. Dans certains cas, la structure s'inscrit immédiatement via ce mail, le compte est alors dit "actif" dans d'autres cas non.



Titre figure 50 : taux de comptes professionnels actifs sur Soliguide par type de structure..

Les **structures associatives activent davantage leurs comptes professionnels** que les structures du service public. Effectivement, seulement 1 service public sur 2 active son compte, contre 3 organisations associatives sur 4.



Titre figure 51 : taux d'autonomie de mise à jour sur les comptes professionnels par type de structure.

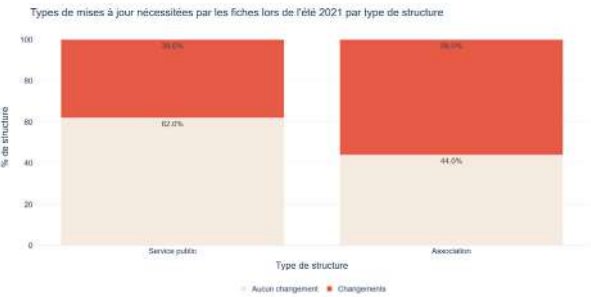


Titre figure 52 : taux de modifications effectuées via un compte professionnel par type de structure.

De la même manière, les **structures associatives sont plus autonomes dans leur mise à jour**, 69% des mises à jour ont été réalisées par l'équipe Soliguide, contre 31% seulement en autonomie. Dans l'associatif, 43% des mises à jour ont été réalisées par l'acteur lui-même.

Les structures du service public sont donc moins autonomes dans leur mise à jour sur Soliguide : elles ont moins de comptes professionnels actifs, et se mettent moins à jour.

3.5.2. Changements dans les structures



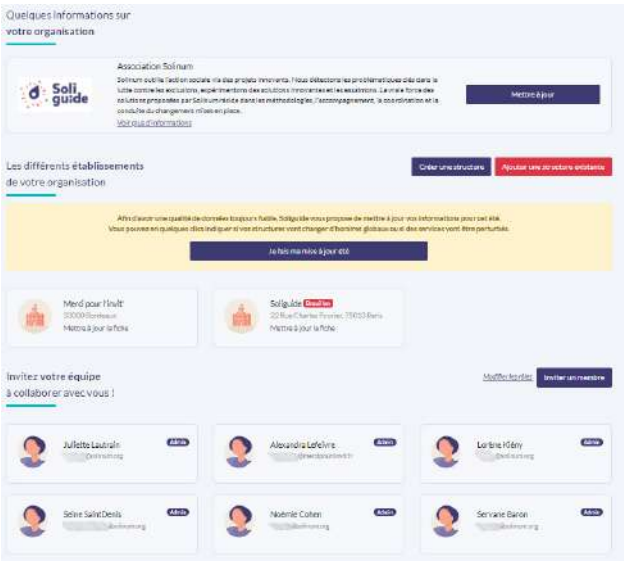
Titre figure 53 : taux de mises à jour par type de structure

Lors de la mise à jour de l'été 2021, la quasi-totalité des fiches de la base de données a été mise à jour. Certaines ont déclaré ne pas avoir de changement pour l'été, d'autres ont indiqué les changements (fermetures, modifications des services, horaires temporaires...). Les associations connaissent majoritairement des modifications en été : 55% d'entre elles ont vu leur fiche être modifiée. La tendance est inverse dans le secteur public, où 61% des structures n'ont pas de changement à déclarer.

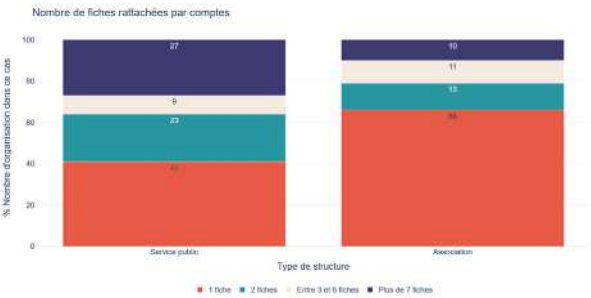
A partir de l'exemple de la mise à jour été 2021, on peut donc conclure que les structures publiques sont plus stables (fermetures, changements d'horaires,..) et ont donc moins besoin de se mettre à jour sur Soliguide.

3.5.3. Centralisation de la responsabilité de mise à jour

Sur Soliguide, les comptes professionnels peuvent être reliés à une seule fiche, ou autant que nécessaire. Cela permet pour les acteurs importants d'avoir en un seul espace toutes les fiches correspondantes aux structures qu'ils gèrent. Parfois, les acteurs décident de créer plusieurs comptes professionnels correspondant à leurs différentes antennes ; d'autres fois, ils créent un seul compte lié à de nombreuses fiches, et ajoutent ensuite tous leurs collaborateurs en indiquant de quelles fiches chacun est responsable.



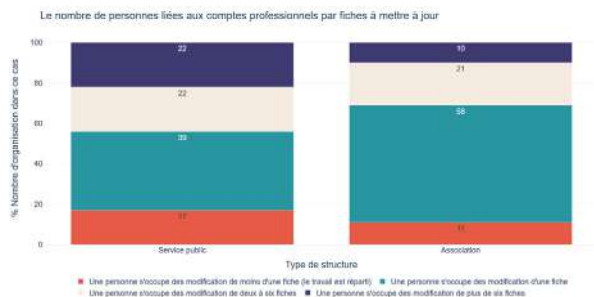
Titre figure 54 : interface d'un compte professionnel



Titre figure 55 : Nombre de fiches rattachées par compte professionnel créé par type de structure

Les structures associatives ont le plus souvent (66% des cas) une seule fiche liée à leur compte professionnel, contre 41% pour les organisations du service public. De plus, plus d'une organisation du service public sur 4 gère plus de 7 fiches alors que seulement 1 organisation associative du service public gère plus de 7 fiches. Les structures du service public centralisent donc davantage la mise à jour de leurs structures sur un nombre de comptes plus réduits.

Dans leur compte professionnel, les acteurs de la solidarité ont la possibilité d'inviter d'autres collaborateurs. Ceux-ci peuvent avoir plusieurs rôles : administrateur, qui peut tout modifier et inviter ; éditeur qui peut modifier uniquement certaines fiches désignées ; et enfin lecteur qui ne peut pas modifier des fiches, mais profite des fonctionnalités pro de Soliguide (notamment visibilité des structures non visibles des personnes non connectées).



Titre figure 56: nombre de personnes liées aux comptes professionnels par fiche à mettre à jour et par type de structure

Chez les structures associatives, le cas le plus fréquent (58%) est celui où le ratio entre le nombre de fiches à modifier et le nombre de personnes liées au compte est de 1, c'est-à-dire que chaque personne est responsable en moyenne d'1 fiche. Au sein des structures publiques les habitudes sont plus diversifiées : dans 17% des cas (contre 11% dans les associations), la responsabilité est répartie de telle sorte qu'il y a plus d'un éditeur par fiche à modifier ; dans 39% des cas il y a un ratio de 1 personne pour 1 fiche ; dans 22% 1 personne pour 2 à 6 fiches. La réelle différence avec le secteur associatif se fait au-delà : en effet, 22% des structures publiques ont 1 personne seulement s'occupant de la mise à jour de plus de 6 fiches (contre 10% dans le secteur associatif). Cela confirme une centralisation plus importante de la responsabilité de mise à jour sur un nombre plus restreint de personnes.

La majorité des répondants qui sont responsables de la mise à jour des informations de leur structure sur Soliguide ne le font que pour les changements majeurs (72%) ou saisonniers (48%). Seuls 17% mettent à jour les informations sur Soliguide à chaque changement, même exceptionnel. Les plus susceptibles de réaliser ces mises à jour précises sont les salariés (22%, contre 11% chez les bénévoles) ainsi que les personnes qui ont moins d'ancienneté dans leur structure. 53% des acteurs qui s'occupent de la mise à jour passent par le compte professionnel (59% des salariés et 46% des bénévoles), qui rencontre donc un bon succès malgré leur lancement récent (décembre 2020). De plus, 100% des utilisateurs de comptes professionnels les trouvent facile d'utilisation, dont 63% "très facile".

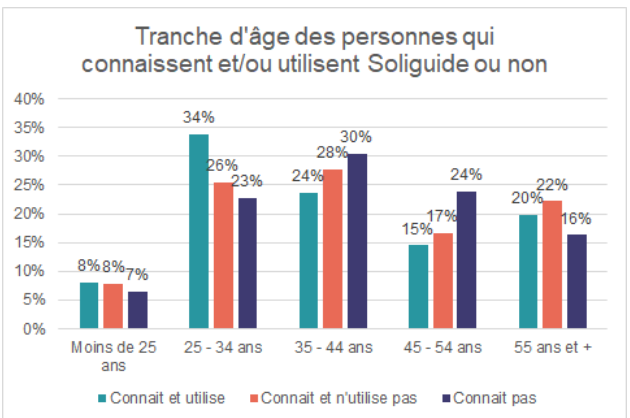


Les personnes les plus susceptibles de réaliser la mise à jour sont les chefs de services et responsables (40% des répondants qui sont responsables de la mise à jour Soliguide de leur structure), et les personnes ayant une ancienneté plus forte dans la structure. Enfin, on observe des comportements très différents entre les acteurs associatifs et publics : ces derniers sont moins autonomes dans leur mise à jour sur Soliguide (moins de comptes professionnels créés, moins de mises à jour réalisées), leurs structures sont moins sujettes aux changements (fermetures, horaires...), et ils centralisent davantage la responsabilité de la mise à jour sur un nombre réduits de personnes. Cependant, ces constats sont à nuancer : lors de la mise à jour saisonnière de l'été 2021, 88% des mises à jour ont été réalisées par l'équipe de Soliguide, et seulement 12% par les structures elles-mêmes. La présence d'une équipe salariée locale reste donc indispensable pour garantir la mise à jour des données.

4. Pour qui Soliguide est-il le plus utile ?

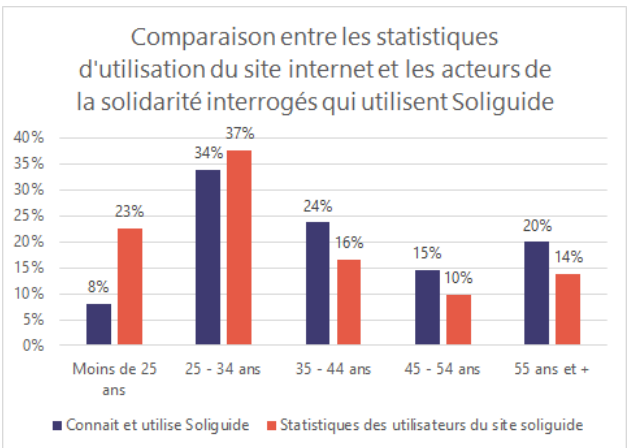
4.1. Pour les acteurs de la solidarité

Il est possible de classer les répondants dans 3 catégories. Les personnes qui ne connaissent pas Soliguide, les personnes qui connaissent Soliguide, mais ne l'utilisent pas et enfin les utilisateurs de Soliguide, ceux qui connaissent l'outil et l'utilisent.



Titre figure 57: tranche d'âge acteurs interrogés par connaissance et/ou utilisation de Soliguide.

On observe de petites différences dans l'âge moyen entre les acteurs de la solidarité qui ne connaissent pas Soliguide (42,8 ans), qui connaissent le Soliguide mais ne l'utilisent pas (42 ans) et ceux qui l'utilisent (40,8 ans). Au sein des utilisateurs de Soliguide, on trouve une plus grande proportion de jeunes (moins de 34 ans : 42% des utilisateurs) que chez les personnes qui connaissent mais n'utilisent pas (34%) ou qui ne connaissent pas (30%). Les tendances indiquent que plus les personnes sont âgées, et moins elles sont susceptibles de connaître Soliguide ou de l'utiliser. On observe cependant que pour la dernière tranche d'âge, les plus de 55 ans, les personnes sont plus susceptibles de connaître Soliguide mais de ne pas l'utiliser.

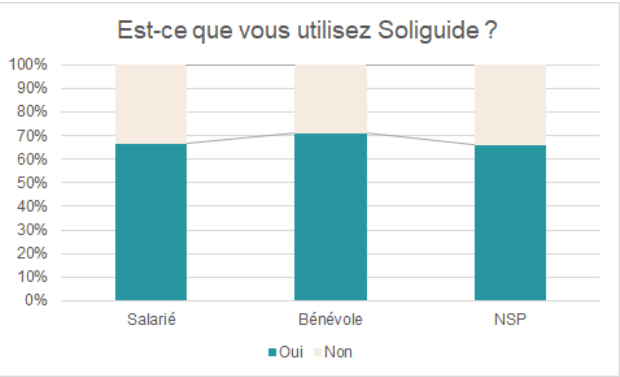


Titre figure 58 : Comparaison des tranches d'âge entre les réponses des acteurs interrogés qui connaissent et utilisent Soliguide et les statistiques issues de Soliguide.

La tendance est encore plus marquée sur les statistiques d'utilisation du site internet Soliguide, où 50% des utilisateurs ont moins de 35 ans. Bien sûr, il est à noter plusieurs limites dans cette comparaison : bien qu'on a vu précédemment que les utilisateurs de Soliguide sont principalement des acteurs de la solidarité, les statistiques du site internet mélangent à la fois acteurs de la solidarité et bénéficiaires. De plus, elle porte uniquement sur le site et non l'app, les bornes ou les listes papiers. Enfin, ces données démographiques (issues de google analytics) ne sont pas entièrement fiables.

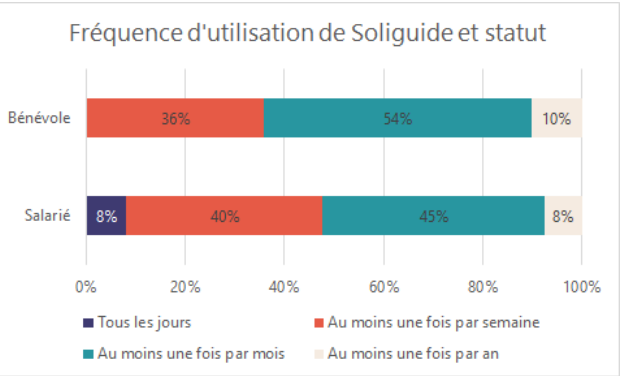
On peut faire l'hypothèse que les utilisateurs de Soliguide sont légèrement plus jeunes pour deux raisons :

1. Bien que Soliguide soit présent sur différents formats, numériques ou non, les outils les plus connus sont le site et l'application. La différence peut donc s'expliquer par une plus grande aisance avec les outils numériques.
2. Les personnes plus jeunes peuvent avoir une connaissance moins approfondie du tissu partenarial de leur territoire. Ils ont donc davantage besoin d'un support d'information tel que Soliguide que leurs homologues plus expérimentés, qui comme on l'a vu plus haut, s'appuient sur leur expérience ou leurs partenariats.

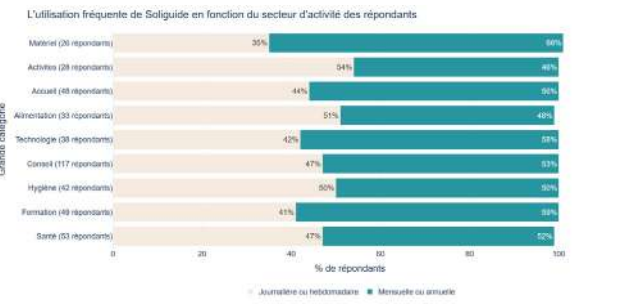


Titre figure 59 : taux d'utilisation de Soliguide parmi les acteurs interrogés par statut

Le statut des acteurs de la solidarité n’influe pas sur leur utilisation de l’outil : parmi ceux qui en ont déjà entendu parler, 67% des salariés utilisent Soliguide, et 71% des bénévoles. De même, Soliguide est légèrement moins utilisé dans le service public que chez les associations, sans que cette différence ne soit substantielle.

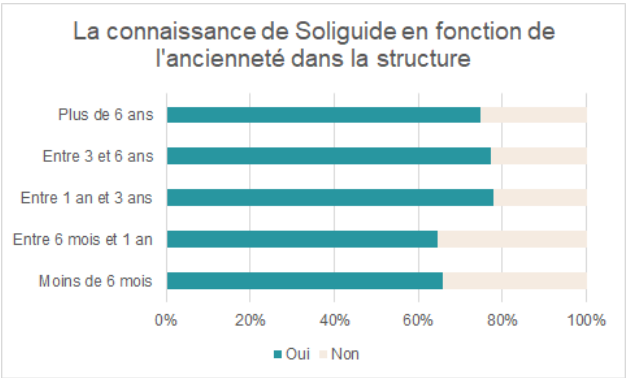


On observe une utilisation plus fréquente pour les **salariés** : 48% utilisent Soliguide fréquemment (toutes les semaines ou tous les jours), et 36% des bénévoles. Les salariés opérant le plus souvent tous les jours, ce qui n’est pas le cas des bénévoles qui ont une activité plus ponctuelle, ces constats ne sont pas surprenants.



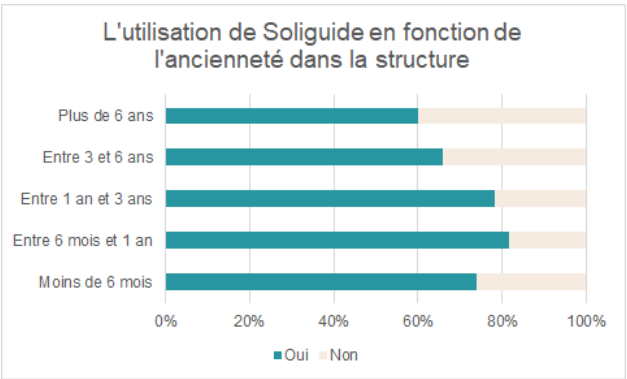
Titre figure 61 : Fréquence d'utilisation de Soliguide par secteur d'activité des répondants

En prenant en compte les salariés uniquement (car on a remarqué une différence entre l'utilisation des bénévoles et des salariés), on remarque que les structures proposant certains services utilisent plus fréquemment Soliguide que d’autres. Notamment, les répondants opérant dans des structures proposant des **services d’activité** (sportives, culturelles), **d’alimentation** et **d’hygiène** (douche, laverie...) utilisent particulièrement Soliguide. Pour l’alimentation, on peut émettre l’hypothèse que les structures ne proposent souvent “que” ce service d’aide alimentaire. Ils ont donc davantage besoin de réorienter vers d’autres services.



Titre figure 62 : taux de connaissance de Soliguide des répondants en fonction de l'ancienneté dans la structure

En analysant si les acteurs ont entendu parler du Soliguide ou non en fonction de leur ancienneté en poste, on observe que les personnes ont davantage entendu parler du Soliguide s’ils sont en poste **depuis au moins 1 an**. Ce constat est logique : plus ils passent de temps en poste, et plus ils ont l’occasion d’en entendre parler.



Titre figure 63 : taux d'utilisation de Soliguide des répondants en fonction de l'ancienneté de la structure.

En revanche, parmi les personnes qui ont déjà entendu parler du Soliguide, on observe que les personnes qui l’utilisent le plus sont ceux qui ont une **ancienneté comprise entre 6 mois et 1 an**. Ce taux d’utilisation vient ensuite en décroissant à mesure que la personne a une forte ancienneté dans la structure.

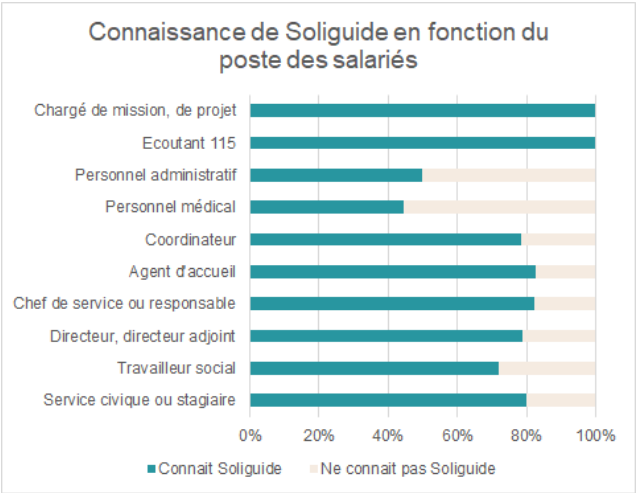
Sur la base de ces constats, ainsi que des observations terrains, on peut émettre deux hypothèses :

1. Les personnes venant d’arriver en poste ont une connaissance moins avancée des partenaires locaux. Comme vu plus haut , les personnes qui n'utilisent pas Soliguide orientent principalement grâce à leurs connaissances professionnelles (réseaux, etc.). De la même façon que pour l’âge, on peut donc supposer que Soliguide leur permet de combler ce manque.
2. L’ancienneté dans une organisation peut également être synonyme d’habitudes, qu’il est ensuite difficile de changer. Ainsi, on imagine que les personnes étant en poste depuis plus longtemps ont plus de difficultés à changer leurs habitudes pour adopter un nouvel outil, comparé à des personnes venant de prendre leurs fonctions récemment.

De plus, en observant la fréquence, on constate que 77% des personnes qui font partie de leur organisation depuis moins d’1 an utilisent fréquemment le Soliguide (toutes les semaines ou tous les jours), contre 42% en moyenne pour les acteurs qui ont une ancienneté de plus d’1 an. Ce constat est à double tranchant : en effet, il est probable que les personnes ayant plus d’expériences s’appuient davantage sur leur mémoire ou leurs habitudes pour orienter les publics, sans vérifier l’information au préalable. Il est possible que les informations fournies soient parfois moins à jour dans ces conditions (exemple : fermetures pour travaux, changement soudain des horaires, saturation d’un service, etc.).

RECOMMANDATION 6

ADAPTER LA COMMUNICATION ENVERS LES UTILISATEURS EXPÉRIMENTÉS, AFIN DE METTRE EN AVANT NON PAS LA DÉCOUVERTE DE NOUVELLES STRUCTURES MAIS LA FRAÎCHEUR DES INFORMATIONS, AINSI QUE LA NÉCESSITÉ DE LES VÉRIFIER.

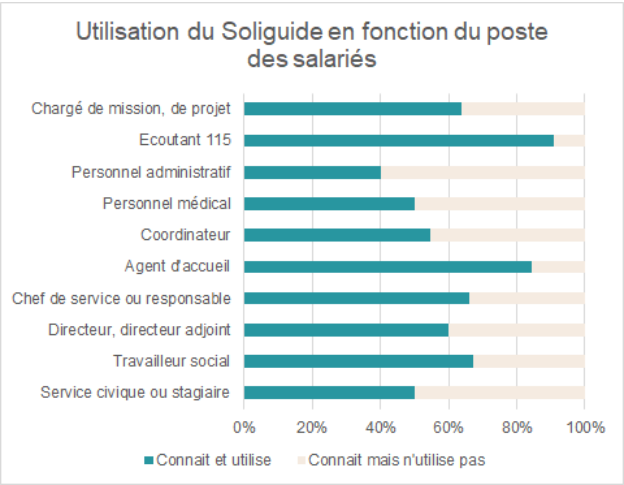


Titre figure 64 : taux de connaissance de Soliguide des répondants salariés en fonction de leur poste.

Au sein de l’échantillon des salariés qui ont déclaré leur poste, la connaissance du Soliguide n’est pas égale. Ainsi, de façon assez intuitive, le **personnel administratif et médical est moins sensibilisé** à son utilisation (resp. 50% et 44% ont déjà entendu parler de l’outil). En revanche, les **écoutants 115** interrogés ou les chargés de projet/mission ont tous connaissance de celui-ci. Etonnamment, les travailleurs sociaux n’ont pas la proportion la plus élevée de connaissance de l’outil (72%), qui est légèrement mieux diffusé auprès des chefs de services ou responsables (82%) ou auprès des directeurs ou directeurs adjoints (79%).

RECOMMANDATION 7

ADAPTER LA COMMUNICATION AVEC LES STRUCTURES POUR RÉUSSIR À ATTEINDRE LES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET PAS SEULEMENT LES FONCTIONS ENCADRANTES.

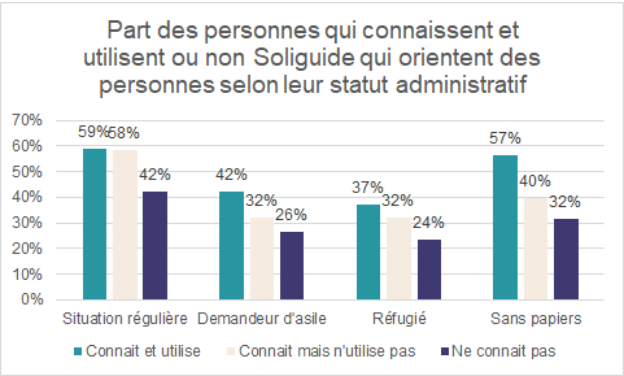


Titre figure 65 : taux de connaissance et utilisation de Soliguide des répondants salariés par poste

Parmi les répondants salariés ayant déjà entendu parler du Soliguide, celui-ci est très largement utilisé par les **écoutants 115 (91% de ceux qui le connaissent l'utilisent)**, puis les **agents d'accueil (84%)**. Ces deux postes correspondent à des fonctions de premier accueil des publics, ce qui rend logique l'utilité de l'outil pour eux. Le personnel administratif et médical est, encore une fois, la part des répondants qui utilisent le moins Soliguide (40% et 50%).

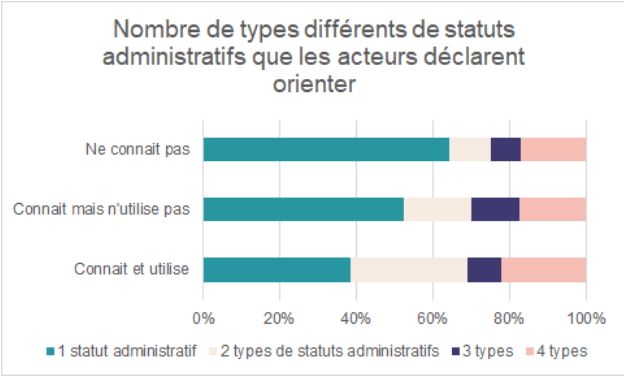
On observe donc que la connaissance de l'outil est directement **liée à son utilité** pour les différents postes : plus l'outil leur est utile, et plus il est connu (exemple : écoutants 115).

4.2. Personnes orientées par les acteurs de la solidarité



Titre figure 66 : part des répondants qui connaissent et/ou utilisent Soliguide qui orientent des bénéficiaires en fonction de leur statut administratif.

Les acteurs avaient la possibilité, via une question à choix multiples, d'indiquer le statut administratif des personnes qu'ils orientent le plus souvent. Le profil des bénéficiaires que les acteurs déclarent orienter varie bien évidemment selon la structure à laquelle est rattaché le répondant. On peut noter que les utilisateurs de Soliguide orientent plus de **personnes sans-papier** (17% de plus que les acteurs qui connaissent mais n'utilisent pas Soliguide), demandeuses d'asiles (+10%) ou réfugiées (+5%). Il est possible que ces publics, connaissant des problématiques plus complexes, soient plus difficiles à orienter ce qui expliquerait un recours approfondi à des outils d'aide à l'orientation.

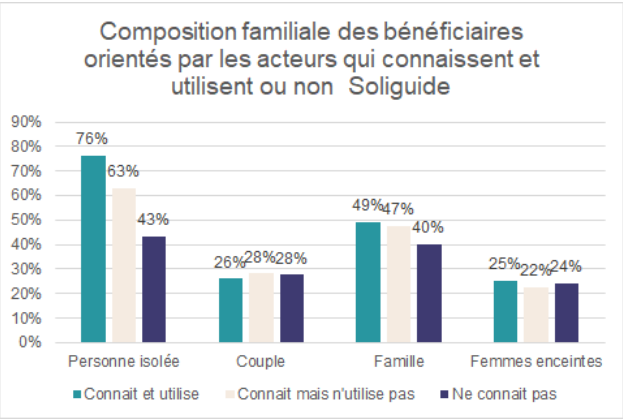


Titre figure 67 : taux de connaissance et utilisation des répondants par nombre de type de statut administratif des bénéficiaires orientés.

Nous nous sommes interrogés sur le rapport entre la connaissance de Soliguide, son utilisation et la diversité de statuts administratifs orientés. Autrement dit, si les acteurs connaissant ou non Soliguide, utilisant ou non Soliguide, orientent uniquement des personnes au même statut administratif (en situation régulière par exemple) ou des personnes aux statuts divers (à la fois des personnes en situation régulière et des personnes sans-papiers par exemple). Les acteurs avaient la possibilité de déclarer qu'ils orientaient uniquement 1 statut, ou 2 statuts différents, 3 ou 4. En observant le nombre de types de statuts administratifs que les acteurs déclarent orienter, on observe que les personnes qui utilisent Soliguide sont beaucoup plus susceptibles (61%) d'**orienter des personnes qui ont des statuts administratifs variés**. Au contraire, les personnes qui connaissent mais n'utilisent pas Soliguide orientent en majorité (53%) des personnes qui ont un unique statut administratif. Enfin, ce taux est de 64% pour ceux qui ne connaissent pas Soliguide.

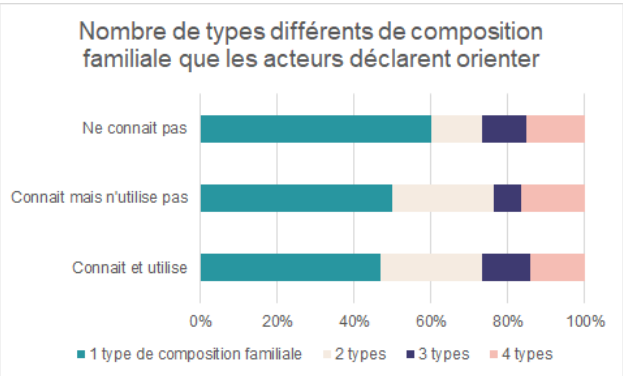
On peut attribuer ces différences à deux hypothèses :

- Les personnes qui utilisent Soliguide orientent des publics plus variés, qui ont des problématiques complexes nécessitant des orientations précises, raison pour laquelle ils utilisent Soliguide.
- Les personnes qui n'utilisent pas Soliguide orientent plus souvent le même type de public, et peuvent donc plus facilement s'appuyer sur leurs propres connaissances.



Titre figure 68 : taux de connaissance et/ou utilisation des répondants par composition familiale des bénéficiaires orientés.

On note une différence entre la situation familiale des bénéficiaires orientés par les acteurs de la solidarité selon leur utilisation ou non Soliguide. En effet, les utilisateurs de Soliguide sont **76% à orienter souvent des personnes isolées**, contre 63% pour les personnes qui connaissent mais n'utilisent pas Soliguide, et 43% de ceux qui ne connaissent pas l'outil. Les autres ordres de grandeur sont beaucoup plus proches.



Titre figure 69 : taux de connaissance ou d'utilisation des répondants par nombre de type de composition familiale des bénéficiaires orientés.

Similairement au constat précédent, bien que la différence soit moins marquée, les acteurs de la solidarité qui utilisent Soliguide orientent davantage des compositions familiales variées (**53% orientent des bénéficiaires de plus d'1 type de composition familiale**), contre 50% pour les personnes qui n'utilisent pas Soliguide et 40% pour ceux qui ne connaissent pas l'outil.



4.3. Contexte dans lequel Soliguide est le plus utile

Le parcours des personnes en situation de précarité est souvent long et sinueux. **L'orientation joue un rôle crucial dans ce parcours** - il s'agit ici de comprendre si Soliguide peut être plus utile à certains moments que d'autres (à l'arrivée à la rue, pendant un changement d'hébergement...).

Selon les acteurs de la solidarité, Soliguide peut permettre aux **personnes qui viennent d'arriver dans la rue** ou dans une nouvelle ville d'accéder à différents services : "Quand ils arrivent à la rue. Une personne qui vient d'arriver sur Strasbourg, c'est plus utile pour quelqu'un qui est nouveau qui vient d'arriver sur la ville parce que finalement pour les anciens y a beaucoup de bouche à oreille [...] Ils ne vont pas nécessairement chercher de nouveaux lieux." (Acteur de la solidarité n°2 dans le 67, salarié dans un accueil de jour et bénévole dans une bagagerie).

Une autre actrice de la solidarité trouve que l'outil peut être utile aux **primo-arrivants** et soulève la difficulté de la diffusion : "Je pense que ça pourrait être très utile à ceux qui arrivent sur le territoire. Mais du coup à quel moment est-ce qu'on arrive à les atteindre pour présenter [Soliguide]. Les prospectus ne leur parlent pas forcément. Il faut prendre un temps pour montrer en quoi ça peut les aider. Ça permettrait je pense idéalement qu'ils soient plus autonomes, pas forcément dans les démarches, mais dans les lieux ressources à utiliser. [...] mais il faut savoir lire, il faut savoir ce qu'est la PMI, mais c'est un vocabulaire qu'ils n'ont pas forcément" (Actrice de la solidarité n°2 dans le 93, chargée de mission parcours périnatalité et parentalité).

Pour d'autres, Soliguide peut aider dans la **transition hôtel social et logement autonome** : "C'est au moment où il va falloir partir de l'hôtel, essentiellement pour ceux qui vont partir en logement autonome ou intermédiaire, peut-être pas pour ceux qui partent en CHRS ou en foyer. Mais plus pour ceux qui partent en logement autonome. [...] Ça va être des catégories différentes quand ils sont à l'hôtel : on va utiliser santé, colis alimentaire.

Et après quand ils vont sortir ça va plutôt être don, ameublement...Et puis après découverte aussi de la ville dans laquelle ils se trouvent à travers Soliguide pour savoir ce qui se trouve dans la ville" (Actrice de la solidarité n°1 dans le 93, conseillère en économie sociale et familiale).

RECOMMANDATION 8

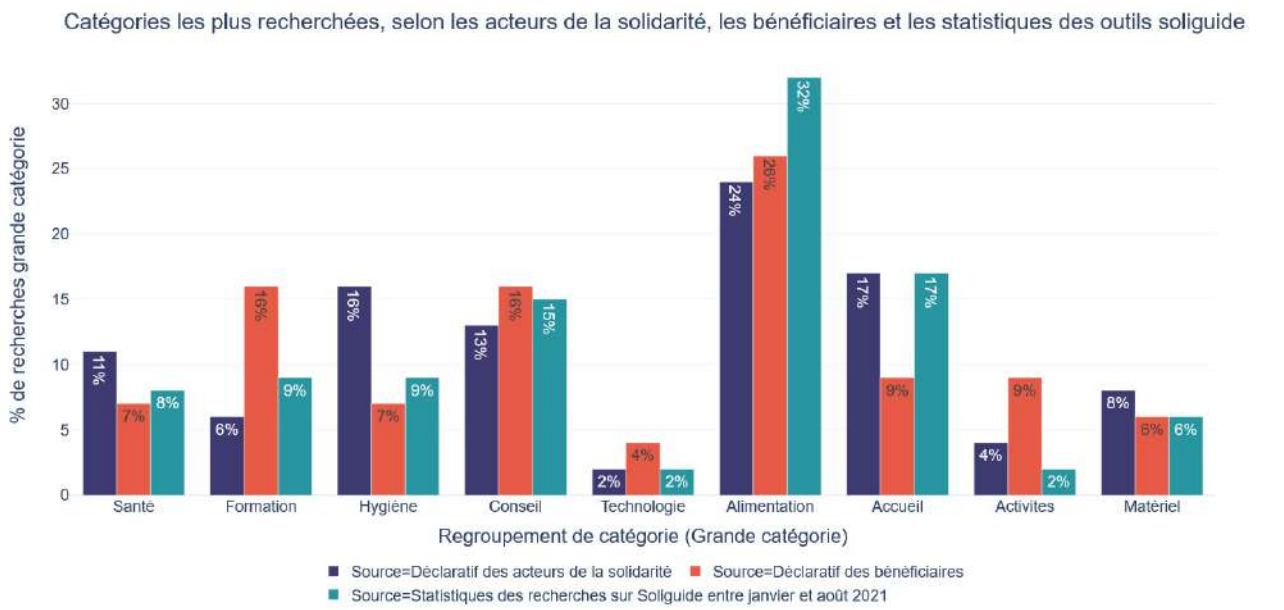
DIFFUSER LE SOLIGUIDE DANS LES LIEUX CORRESPONDANT AUX CHANGEMENTS MAJEURS DANS LE PARCOURS DES BÉNÉFICIAIRES (PREMIER ACCUEIL, HÔTEL SOCIAL OU AUTRE LIEU D'HÉBERGEMENT, ETC.)

Soliguide est utile aussi bien aux salariés (67% de ceux qui en ont entendu parler l'utilisent) qu'aux bénévoles (71%). En revanche, les salariés l'utilisent un peu plus fréquemment (48% l'utilisent toutes les semaines ou tous les jours) que les bénévoles (36%). Chez les salariés, l'outil est le plus utilisé par les écoutants 115 (91% l'utilisent) et les agents d'accueil (84%). L'outil est plus particulièrement utilisé dans les structures d'aide alimentaire, des services d'hygiène, ou proposant des activités. Soliguide est particulièrement utile pour les personnes qui font partie de leur organisation depuis peu : 77% des personnes qui font partie de leur organisation depuis moins d'1 an utilisent fréquemment l'outil (contre 42% au-delà d'1 an d'ancienneté). Bien qu'il serait intéressant de creuser davantage la question, une première analyse montre que Soliguide serait davantage utile lors des changements majeurs du parcours : à l'arrivée à la rue pour s'orienter vers différents services urgents, lors d'un changement de lieu d'hébergement (hôtel social,...) ou dans la transition vers un logement autonome. L'outil est particulièrement utile pour les problématiques complexes, notamment liées au statut administratif (sans-papier, demandeur d'asile..) et aux personnes isolées. Il est davantage utilisé par des acteurs qui sont amenés à orienter des publics variés au regard du statut administratif (61%) ou de la composition familiale (53%).

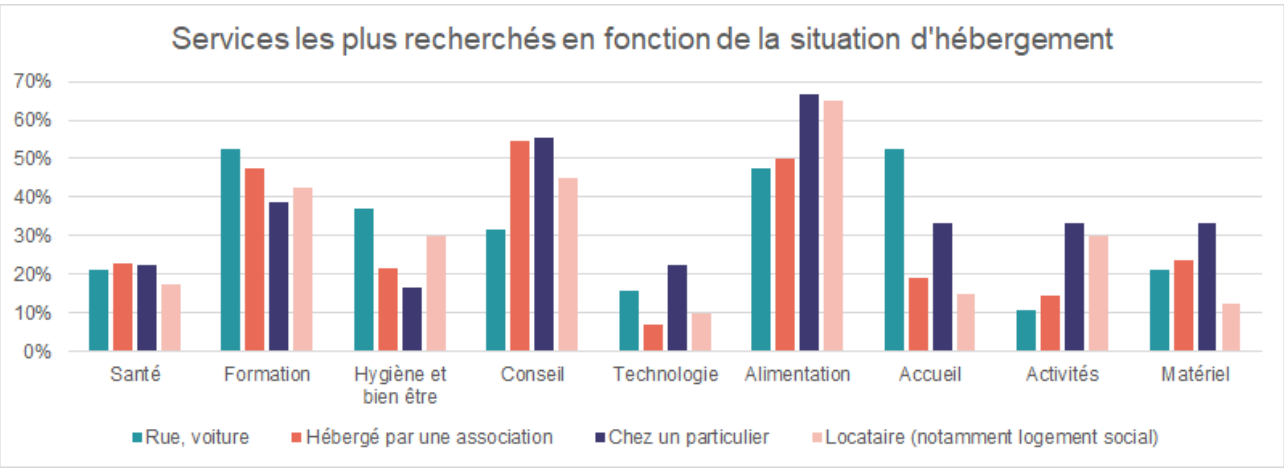
5. Que recherchent les utilisateurs sur Soliguide ?

Cette partie vise à mieux comprendre ce qui est le plus utile pour les utilisateurs de Soliguide. L'analyse permet ensuite de prioriser les actions à venir, que ce soit en termes de diffusion, de base de données, ou d'amélioration technique.

5.1. Les services recherchés



Titre figure 70 : Répartition des recherches en fonction des catégories. Les services les plus recherchés sur le site Soliguide en 2021 sont représentés par "Recherche Soliguide 2021", les services les plus utilisés par les répondants bénéficiaires sont représentés par "Recherche étude bénéficiaire" et ceux par les acteurs de la solidarité sont représentés par "Recherche étude ADS"



Titre figure 71 : Répartition des recherches de services en fonction de la situation d'hébergement des bénéficiaires.

Parmi les catégories les plus recherchées par les acteurs de la solidarité qui connaissent et utilisent Soliguide, on observe des ordres de grandeurs très similaires entre le déclaratif (réponse au questionnaire à la question “Quels sont les services que vous recherchez le plus ?”) et les indicateurs statistiques remontés par le site soliguide.fr. Ainsi, **l'alimentation** arrive en première position, puis les services liés à l'accueil et les lieux d'hygiène et bien-être. Les services les moins recherchés sont les services liés à l'accès au numérique (catégorie “technologie”), aux activités et aux spécialistes.

De même, on observe des répartitions similaires chez les bénéficiaires : les services les plus utiles pour eux sont **l'alimentation, puis les conseils**. On peut noter en revanche que la **catégorie formation et l'emploi est plus plébiscitée par les bénéficiaires**, ainsi que les activités (sportives, culturelles...). Un biais peut expliquer cette différence : en interrogeant les bénéficiaires sur “Quels sont les services que vous recherchez le plus ?”, il est probable que la question ait été comprise dans le sens de “Quelles sont les choses dont vous avez besoin ?”, ce à quoi une bonne partie des bénéficiaires répondent “un emploi”. Néanmoins, cela ne veut pas nécessairement dire que ces personnes rechercheraient sur un outil des lieux de formation et emploi : en effet, pour une partie des répondants, des facteurs comme leur situation administrative rend difficile leur accès à l'emploi pour des raisons liées au système dans son ensemble et non à l'orientation.

Pour les bénéficiaires ayant accepté d'indiquer leur situation d'hébergement, on peut observer quelques différences entre les services les plus recherchés. L'écart type le plus important se retrouve dans l'accueil : les personnes qui sont en situation de rue ou dorment dans leur voiture recherchent beaucoup plus (53%) des lieux d'accueil, suivis par les personnes logées chez un particulier (33%). Ces constats sont assez logiques : les personnes hébergées par une association (CHRS, CADA, CHU, hôtel social) peuvent souvent y rester la journée, et les locataires ont moins besoin de lieux d'accueil comme les accueils de jour.

Ensuite, les bénéficiaires qui sont hébergés par une association ou chez un particulier cherchent davantage à accéder à leurs droits via la recherche d'un accompagnement social ou juridique (catégorie conseil), avec respectivement 55% et 56% des bénéficiaires cherchant ce type de services. Les personnes logées chez un particulier ou locataires cherchent davantage d'activités (culturelles, sportives) avec respectivement 33% et 30% des bénéficiaires déclarant rechercher ce type de service, contre seulement 14% des personnes hébergées par une association et 11% des personnes en situation de rue. Bien que l'alimentation soit une préoccupation importante pour tous, on observe la même tendance pour l'alimentation, qui est plus recherchée par les personnes logées chez un particulier ou locataire (67% et 65%) que les personnes hébergées par une association ou en situation de rue (50% et 47%).



5.2. Les services manquants

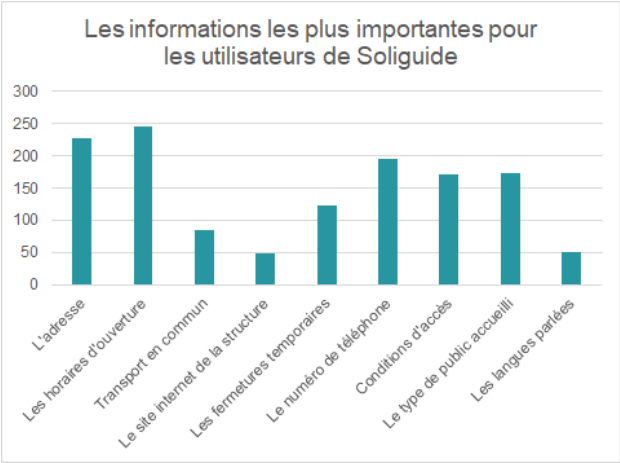
Il existe actuellement **78 services** sur Soliguide, regroupés en **9 catégories**. Selon la majorité des acteurs de la solidarité (69% des répondants qui connaissent l'outil), **il ne manque pas de catégories** dans Soliguide. Les personnes indiquant qu'il manque une catégorie avaient la possibilité de préciser leur demande sur un champ de texte libre, qui a ensuite été catégorisé.

La première demande concerne le **matériel pour les enfants en bas âge** (couches, lait, etc.). Viennent ensuite des demandes de catégories ou de filtres mais qui existent déjà dans Soliguide, ce qui interroge sur la **lisibilité** de tous les services proposés sur l'outil. On trouve également des demandes d'ajout de catégories liées à la médiation, l'accompagnement à la parentalité, la lutte contre les violences faites aux femmes. 4 personnes demandent à ce qu'une catégorie hébergement soit présente. Cependant, l'hébergement étant sur orientation uniquement du 115, sa cartographie publique peut être vectrice de déception pour les publics cibles.

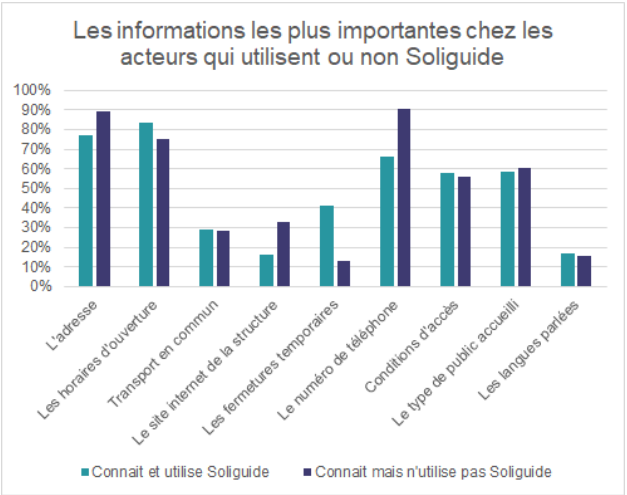
RECOMMANDATION 9

AFFINER LES CATEGORIES RELEVANT DE L'ACCÈS AUX DROITS, DE L'AIDE JURIDIQUE ET DU MATÉRIEL AFIN D'Y CARTOGRAPHIER DES LIEUX PLUS PRÉCIS (EX : RSA, CPAM, DROITS DES ÉTRANGERS, MATÉRIEL BÉBÉ...)

5.3 Informations les plus importantes sur les structures



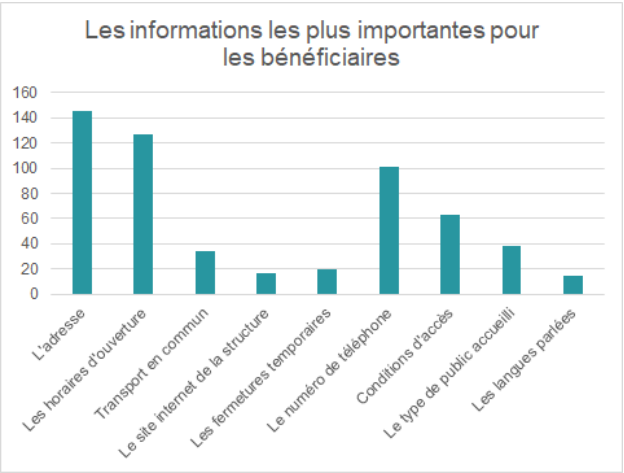
Les utilisateurs de Soliguide avaient la possibilité de répondre, par une question à choix multiples, sur les informations des structures qui les intéressent le plus. Les **horaires** sont citées en premier (83% des répondants), puis **l'adresse** (77%), le numéro de téléphone (66%), le public accueilli (59%), les conditions d'accès (58%), et les fermetures temporaires (41%). Les informations les plus marginales sont les transports en commun (29%), les langues parlées (17%), et le site internet de la structure (16%).



Titre figure 74 : informations les plus importantes pour les répondants par connaissance ou utilisation de Soliguide.

On observe une différence entre les acteurs qui connaissent mais n'utilisent pas Soliguide, et ceux qui l'utilisent. La plus grande différence (28%) concerne le sujet des **fermetures temporaires** : seuls 13% des acteurs de la solidarité qui connaissent mais n'utilisent pas Soliguide sont intéressés par celles-ci, contre 41% des utilisateurs. Les utilisateurs de Soliguide semblent chercher davantage à donner des informations à jour, en tenant compte des modifications potentielles (travaux, congés...). La deuxième plus grande différence concerne les numéros de téléphones : ils sont importants pour 91% des acteurs n'utilisant pas Soliguide, contre 66% des utilisateurs (+25%). Cela semble indiquer, comme vu plus haut, que les acteurs n'utilisant pas Soliguide se réfèrent davantage à leur réseau partenarial pour obtenir des informations, notamment par appel téléphonique.

Titre figure 73 : part des informations les plus importantes sur Soliguide pour les utilisateurs répondants



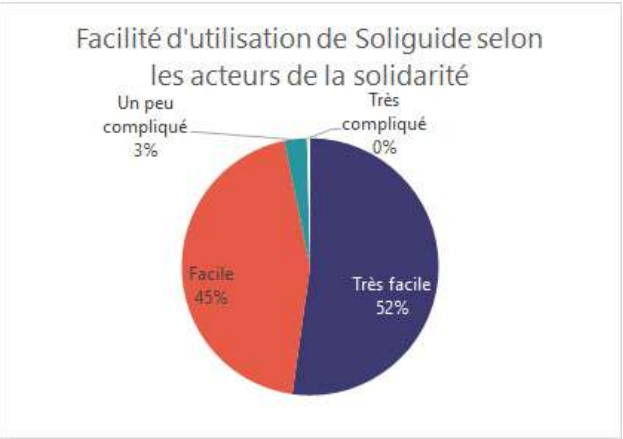
Titre figure 75 : informations importantes sur Soliguide pour les bénéficiaires répondants

Les informations qui paraissent les plus importantes sur les structures pour les bénéficiaires sont l'adresse (79% des répondants), les horaires d'ouverture (69%) et le numéro de téléphone (55%). Un bénéficiaire indique : "Ce qui m'intéresse le plus c'est vraiment les horaires d'ouverture de la structure et l'adresse." (Bénéficiaire n°1 dans le 94). Les informations moins citées sont les conditions d'accès (34%), le public accueilli (21%), les transports en commun (19%), les fermetures temporaires (11%), le site internet de la structure (9%) et les langues parlées (8%).

Les utilisateurs cherchent principalement des informations sur l'aide alimentaire (24% des acteurs, 26% des bénéficiaires), l'accueil et le conseil. Les informations les plus importantes pour les utilisateurs sont les horaires des structures (83% des acteurs, 79% pour les bénéficiaires), l'adresse (respectivement 77% et 69%) et le numéro de téléphone (66% et 55%). En comparaison aux personnes interrogées qui avaient entendu parler de Soliguide mais ne l'utilisent pas, les utilisateurs de Soliguide sont plus attachés à la fraîcheur des informations (41% trouvent prioritaire les informations sur les fermetures temporaires, contre 13%). Les bénéficiaires recherchent des services différents en fonction de leur situation d'hébergement : les personnes en situation de rue recherchent davantage des lieux d'accueil (53%), les personnes logées chez un particulier ou locataires des activités sportives et culturelles (33% et 30%), les personnes hébergées par une association ou logées chez un particulier du soutien dans leur accès aux droits (55% et 56%).

6. Soliguide est-il facile d'utilisation ?

Pour atteindre sa mission d'accessibilité à l'information, Soliguide doit pouvoir être facile à manier par l'ensemble de ses utilisateurs. Dans cette partie, il est question de mesurer la facilité des utilisateurs de Soliguide à utiliser l'outil.

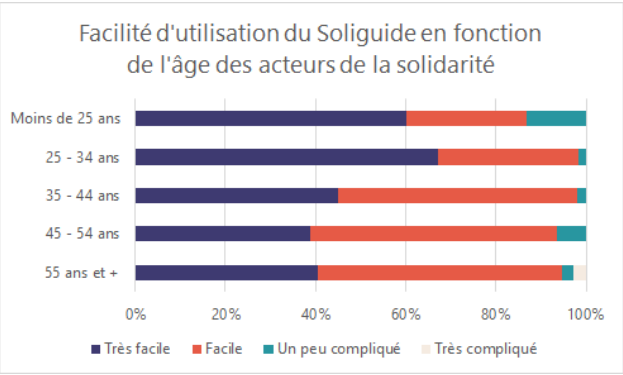


Titre figure 76 : facilité d'utilisation de Soliguide parmi les répondants qui utilisent Soliguide

La grande majorité des utilisateurs de Soliguide (97%) trouvent l'outil facile d'utilisation. Ainsi, à la question "Trouvez-vous que Soliguide est facile d'utilisation ?" 52 % des utilisateurs interrogés ont répondu qu'il était très facile d'utilisation, et 45 % facile. Au total seuls 3 % trouvent l'outil difficile à utiliser.

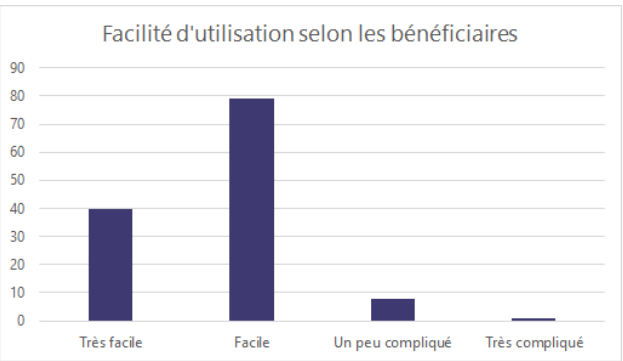
Une responsable de centre dans les Hauts-de-Seine souligne ainsi : "La simplicité. Et vraiment en un clic on a tout. (...) C'est ludique en plus, il est sympa votre site, la simplicité est géniale."

On observe qu'il n'y a pas de différence significative entre les salariés et les bénévoles quant à leur aisance d'utilisation du Soliguide : 97% des salariés trouvent Soliguide facile d'utilisation, et 95% des bénévoles également.



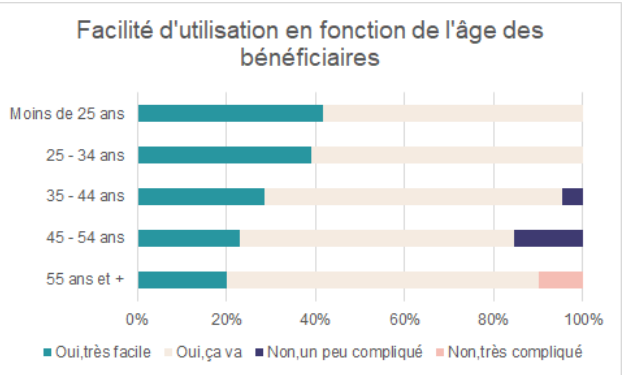
Titre figure 77 : facilité d'utilisation de Soliguide en fonction de l'âge des répondants

En revanche, on observe une différence significative au regard de l'âge des répondants. Les répondants entre 25 et 34 ans sont les plus à l'aise sur les outils de Soliguide, tandis que les plus de 45 ans ont le plus de difficultés. Ce constat est logique au regard des outils principalement numériques développés par Soliguide, en dehors des listes papiers. Les répondants plus âgés éprouvent donc un peu plus de difficultés à manier l'outil informatique, ce qui est cohérent avec la littérature sur la fracture numérique. Il a été proposé aux bénéficiaires interrogés, qu'ils connaissent déjà l'outil ou non, de le tester et de donner leur avis sur la facilité d'utilisation de l'outil. Les bénéficiaires ont été en majorité réceptifs à la proposition, 76 % d'entre eux ont accepté de tester l'outil.



Titre figure 78 : facilité d'utilisation des bénéficiaires répondants qui ont testé l'outil lors de l'entretien

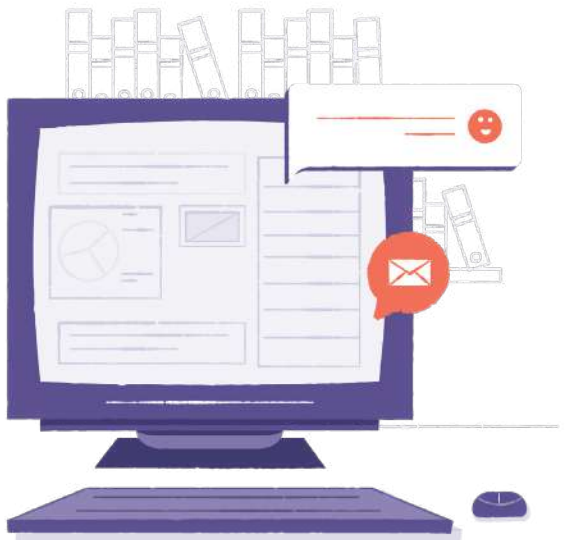
La majorité d'entre eux, soit 93%, trouve Soliguide facile d'utilisation, et 31% répondent même "très facile". 7% des bénéficiaires interrogés trouvent Soliguide un peu compliqué ou très compliqué à utiliser. On note que, comparé aux acteurs de la solidarité, les bénéficiaires se sentent moins à l'aise avec l'outil : ils sont 21% de moins à juger l'outil très facile.



Titre figure 79 : facilité d'utilisation de Soliguide par les bénéficiaires répondants en fonction de leur âge

Encore une fois, on peut mettre en regard la facilité d'utilisation perçue par les bénéficiaires et leur âge, avec des résultats similaires : plus les personnes sont âgées, et moins l'usage d'outils numériques est facile.

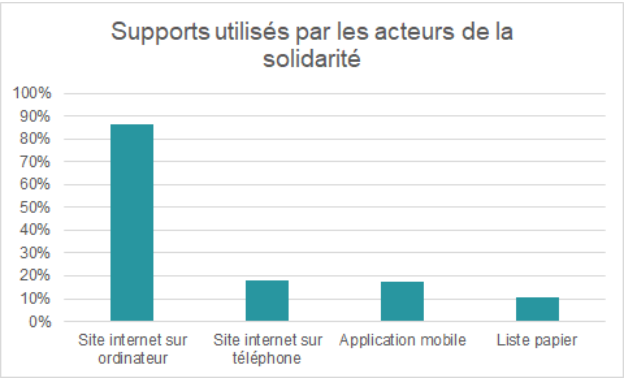
L'utilisation du Soliguide est considérée comme facile par ses utilisateurs, acteurs de la solidarité (97%) comme bénéficiaires (93%). Les acteurs de la solidarité sont cependant plus nombreux à le trouver très facile d'utilisation (52%) que les bénéficiaires (31%). Les salariés de l'action sociale et les bénévoles l'utilisent avec la même facilité (respectivement 97% et 95%), en revanche 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.



7. Quels sont les supports (site internet, app, listes papiers) les plus utiles à chaque partie prenante ?

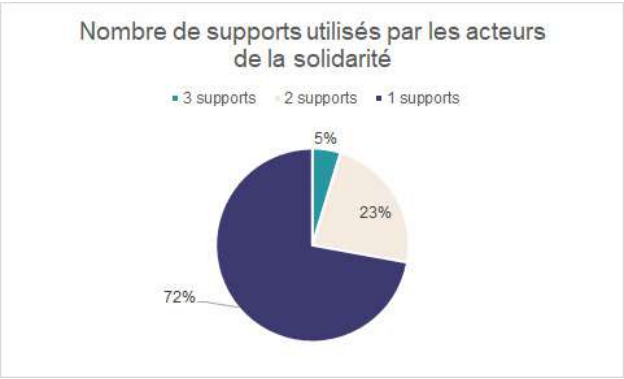
Afin de focaliser au mieux le travail sur les divers supports du Soliguide (site internet, application mobile, listes papiers), il est intéressant de se pencher sur la question des supports les plus utiles à chaque partie prenante.

7.1. Pour les acteurs de la solidarité



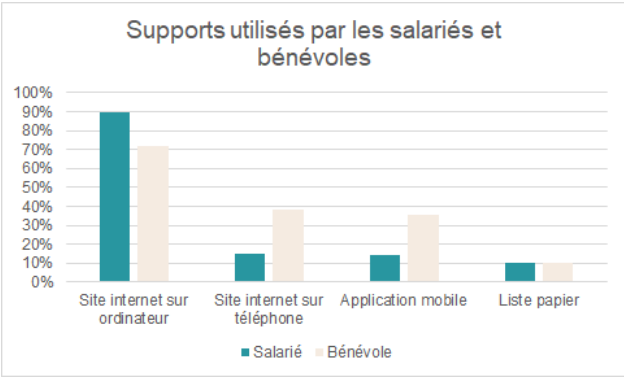
Titre figure 80 : supports utilisés par les répondants

Tout d'abord, les acteurs de la solidarité avaient la possibilité de répondre à une question à choix multiple sur le support qu'ils utilisent pour réaliser leur recherche sur Soliguide. La grande majorité utilisent le **site Internet sur ordinateur** (86%), puis viennent presque ex-aequo le site Internet sur téléphone (18%) et l'application mobile (17%), soit un total de 35% sur mobile. Enfin, le dernier support utilisé est la liste papier (10%).



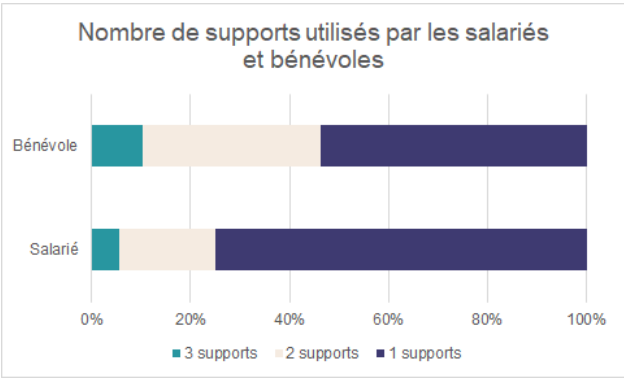
Titre figure 81 : nombre de supports différents utilisés par les acteurs répondants

Si le site internet apparaît majoritairement dans les retours de la solidarité, certains affirment **utiliser plus d'un support**. 28% des acteurs interrogés utilisent plus d'un support de Soliguide, dont 23% deux et 5% trois supports. La diversité des supports d'information proposés représente donc une valeur ajoutée pour les parties prenantes, et plus d'un quart choisit de l'utiliser sous différents formats.



Titre figure 82 : type de support utilisé par les répondants par statut.

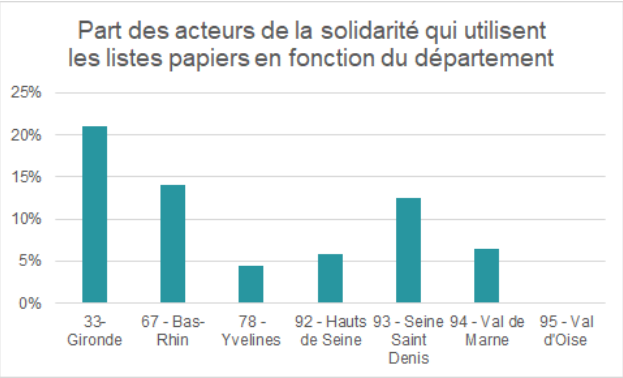
Les **bénévoles ont davantage une utilisation mobile** de Soliguide : ils utilisent le mobile à 38% sur le site internet, 36% sur l'application, et 72% sur ordinateur. Comparativement, les salariés ont une utilisation beaucoup plus bureautique avec 90% qui utilisent le site sur ordinateur, seulement 15% sur le site mobile et 15% sur l'application.



Titre figure 83 : nombre de supports différents utilisés par les répondants en fonction du statut.

Les **bénévoles ont une utilisation plus versatile** des supports de Soliguide : 46% utilisent plus d'un support, contre 25% des salariés.

Les **listes papiers** sont, entre les 4 supports étudiés, le plus récent : elles ont été lancées en urgence lors du premier confinement de mars, afin de diffuser rapidement l'information auprès des bénéficiaires. Depuis, elles sont publiées de façon plus ou moins récurrente selon les territoires, selon les demandes des acteurs, et notamment en été et en hiver.

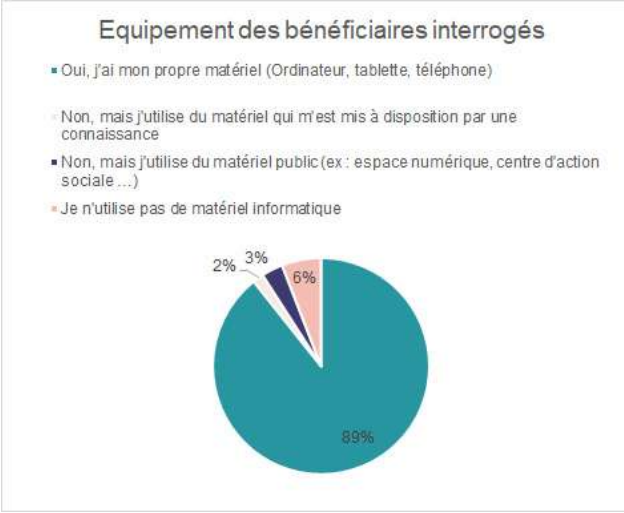


Titre figure 84 : part des répondants qui utilisent les listes papier par département.

Les utilisateurs de Soliguide qui s'appuient sur les listes papier pour orienter les bénéficiaires sont majoritairement situés en **Gironde** (21% des acteurs utilisent les listes papiers), dans le **Bas-Rhin** (14%) et en **Seine Saint Denis** (13%). Les deux premiers départements sont également ceux où les acteurs de la solidarité rencontrent le plus des bénéficiaires connaissant le Soliguide. Il est possible qu'il existe une corrélation entre la diffusion de listes papiers et l'utilisation par les bénéficiaires (cf plus haut).

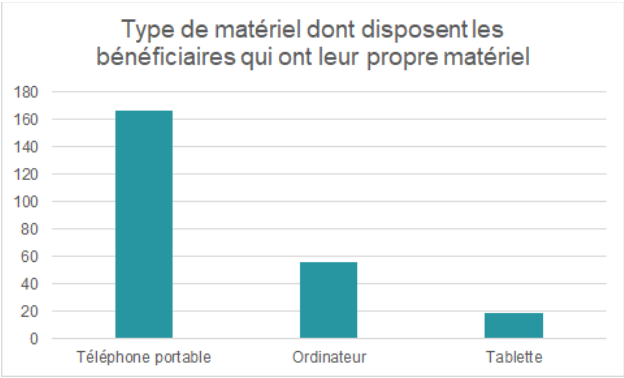
7.2. Pour les bénéficiaires

L'échantillon d'utilisateurs de Soliguide chez les bénéficiaires étant faible, l'analyse porte ici plutôt sur les moyens d'accès potentiel au Soliguide en fonction du matériel dont disposent les bénéficiaires.



Titre figure 85 : équipement des bénéficiaires interrogés

La majorité des bénéficiaires interrogés (soit 89%) possède leur **propre matériel informatique** (ordinateur, tablette, téléphone). 2% n'ont pas de matériel informatique, mais utilisent du matériel public (ex : espace numérique...), et 3% celui mis à disposition par un tiers. Enfin, 6 % n'utilisent pas de matériel informatique du tout.

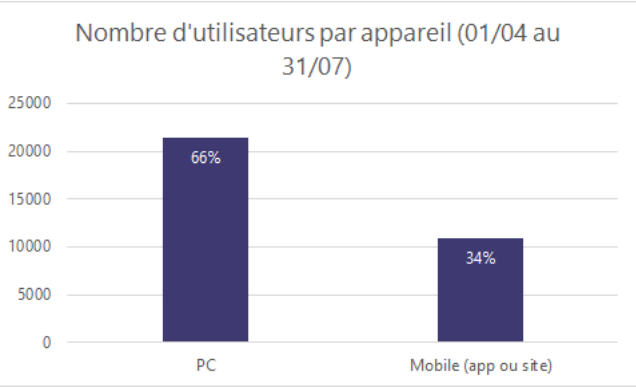


Titre figure 86 : type de matériel dont disposent les bénéficiaires qui ont leur propre matériel parmi les répondants.

Parmi les bénéficiaires qui possèdent leur propre matériel, la **totalité ont au moins un téléphone portable (100 %)**, 36 % ont un ordinateur et 12 % une tablette (37 % des personnes qui possèdent une tablette sont des étudiants précaires).

En format numérique, le support le plus utile pour les bénéficiaires serait donc le **mobile**.

7.3. Statistiques du site Soliguide



Titre figure 87 : nombre d'utilisateurs cumulés entre le 1er avril et le 31 juillet interrogés par type d'appareil via les statistiques Soliguide.

Les résultats vus précédemment sont cohérents avec les rapports statistiques des outils numériques : on compte 21 351 utilisateurs sur le site internet Soliguide sur PC sur les mois d'avril à juillet 2021 (66%), contre 10 856 (34%) sur les supports mobiles (app ou site). Concernant les listes papiers, il n'est malheureusement pas possible à ce jour de mesurer statistiquement leur niveau de diffusion, en dehors du déclaratif des répondants, les listes étant dans la plupart des territoires transmises par PDF aux acteurs qui se chargent ensuite de l'impression.

RECOMMANDATION 11

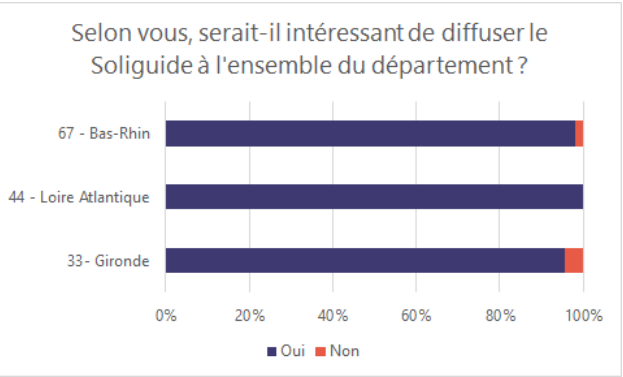
RÉALISER UNE ENQUÊTE CILÉE SUR L'UTILISATION DES LISTES PAPIERS.

Au regard des différentes observations, on peut conclure que le support le plus pertinent pour la plupart des salariés est le site internet sur ordinateur, pour les bénévoles le site internet sur ordinateur et mobile ainsi que l'application, et enfin pour les bénéficiaires les listes papiers, ainsi que les supports mobiles (app et site).

8. Est-il utile de développer Soliguide au-delà des aires urbaines majeures ?

Sur les territoires hors Ile-de-France où le Soliguide est développé (Gironde, Loire-Atlantique, Bas-Rhin), il l'est quasiment uniquement sur la ville ou métropole principale (Bordeaux, Nantes, Strasbourg). Dans le cadre du développement de Soliguide, il est utile de s'interroger sur l'intérêt de déployer l'outil au-delà de ces aires urbaines. Les acteurs qui ont répondu sur un de ces trois départements ont donc eu une question supplémentaire, leur demandant s'il leur paraissait pertinent ou non de déployer l'outil à l'échelle du département ou non.

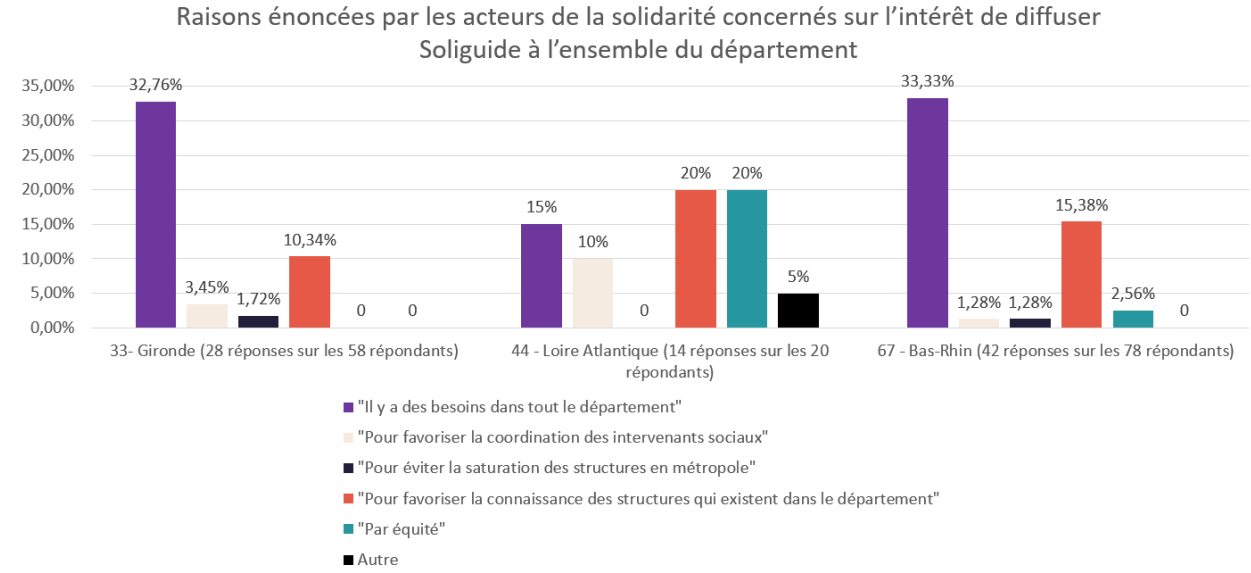
Les acteurs de la solidarité ont répondu en très large majorité "oui" à la question sur l'élargissement du Soliguide à tout le département.



Titre figure 88 : part des répondants pour qui il serait intéressant ou non de diffuser Soliguide à l'ensemble du département.

Parmi les acteurs ayant voulu justifier leur retour positif, les acteurs de la solidarité situés dans le 33 et le 67 énoncent surtout un besoin dans l'ensemble du territoire, car les personnes en situation de précarité ne vivent pas forcément dans les métropoles.

Les acteurs de la solidarité situés dans le 44 justifient la diffusion de Soliguide à l'ensemble du territoire par une volonté d'équité, les grandes villes ne devant pas être favorisées par la présence de certains outils. Cela leur permettra également d'avoir une connaissance de potentiels partenaires installés en dehors de Nantes.



Titre figure 89 : raisons énoncées par les répondants intéressés par un élargissement pour diffuser Soliguide à l'ensemble du département.

L'un des acteurs interrogés explique que cela permettra de fournir une **réponse adaptée aux bénéficiaires** là où c'est le plus utile : "La Gironde est le 2è plus grand département de France après la Guyane, il y a 6 bassins de population actifs : métropole de Bordeaux, Sud-Gironde, Médoc, Blayais, Libournais, Bassin, avec chacun leurs ressources et leurs besoins spécifiques. Les réponses apportées par les structures bordelaises ne sont souvent pas adaptées ou accessibles pour les populations du reste du département." (Acteur de la solidarité dans le 33). De plus, "Les zones rurales sont moins accompagnées que les zones très citadines, il y a des besoins dans ces zones, les personnes ont moins de possibilités d'accompagnement." (Acteur de la solidarité dans le 33). Un petit pourcentage d'acteurs évoquent le besoin de **mieux connaître les structures du territoire** afin de limiter la saturation des établissements situés dans les métropoles : "Certaines structures à Strasbourg ont des listes d'attente. Ouvrir à d'autres structures permet de diriger les personnes afin d'avoir des rendez-vous plus rapides, quitte à les accompagner au niveau logistique." (Acteur de la solidarité dans le 67).

Lors des entretiens, les acteurs de la solidarité que nous avons interrogés sont également favorables à cette diffusion : "On sait aussi qu'il y a un certain nombre de gens qui restent dans des hôtels et les hôtels de plus en plus éloignés du centre-ville. [...] ils doivent avoir besoin d'informations plus

proches de leur base de vie que de savoir ce qui se passe au centre-ville à Strasbourg" (Acteur de la solidarité n°1 dans le 67, Président d'une maraude). Il ajoute : "du côté de Haguenau il y a une communauté SDF possible, pareil à Sélestat. (...) Donc oui, je pense que sur ces zones-là, ça peut être intéressant de se développer."

Certains bénéficiaires expliquent qu'il y a des **besoins dans tout le département et pas juste dans les grandes villes**. L'un d'eux donne la raison suivante : "Parce que faire 8km pour aller à Strasbourg parce qu'on ne sait pas ce qu'il y a dans notre ville c'est compliqué" (Bénéficiaire dans le 67). Les bénéficiaires parlent d'un vrai manque de clarté en dehors de la métropole : "Plus on s'éloigne du centre, moins on a de la visibilité sur les assos" (Bénéficiaire dans le 33).

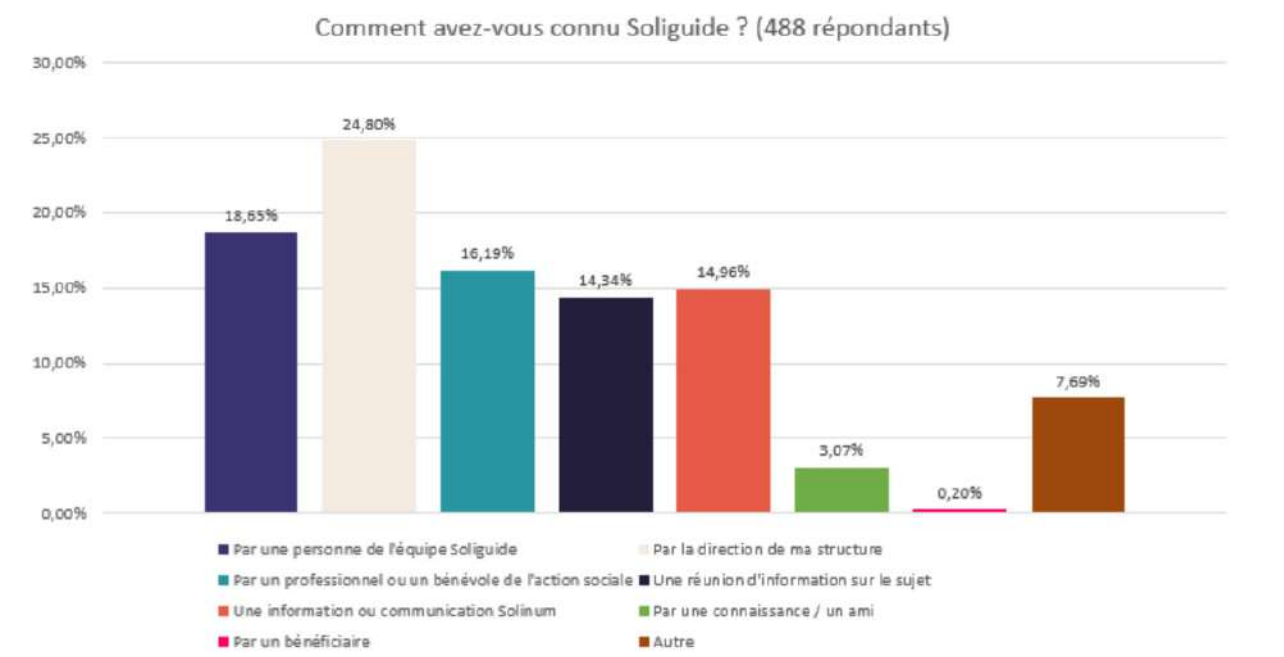
On observe donc que **nos parties prenantes (93% des acteurs de la solidarité) jugent qu'il serait utile de développer le Soliguide sur la totalité des départements, au-delà de la métropole principale**.

RECOMMANDATION 12

DÉVELOPPER SOLIGUIDE SUR LA TOTALITÉ DES DÉPARTEMENTS, ET NON PAS SEULEMENT SUR LES MÉTROPOLIS.

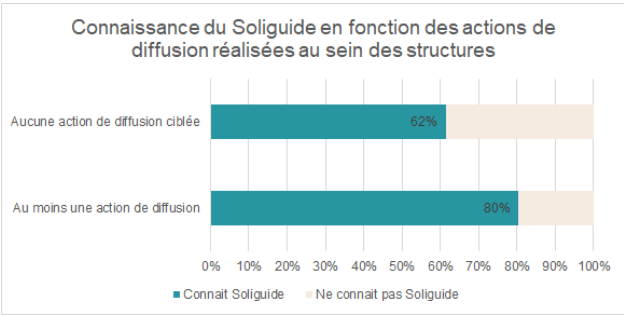
9. Quels sont les moyens de diffusion les plus efficaces ?

9.1. Canaux par lesquels les acteurs ont entendu parler de Soliguide



Titre figure 90 : canaux par lesquels les répondants ont connu Soliguide

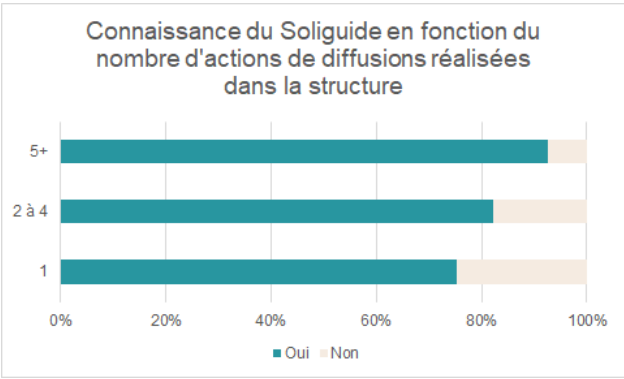
Pour cibler au mieux l'effort lié à la diffusion de l'outil, les acteurs de la solidarité ayant déjà entendu parler de Soliguide ont été interrogés sur la source de cette information. Une partie d'entre eux a découvert Soliguide grâce à la **direction de la structure où ils travaillent**, soit 25 %. 19 % des personnes connaissent Soliguide grâce à une **personne de l'équipe de Soliguide** et 16 % par un autre acteur de la solidarité.



Titre figure 91 : part des répondants qui connaît ou non Soliguide en fonction des actions de diffusion réalisées dans la structure.

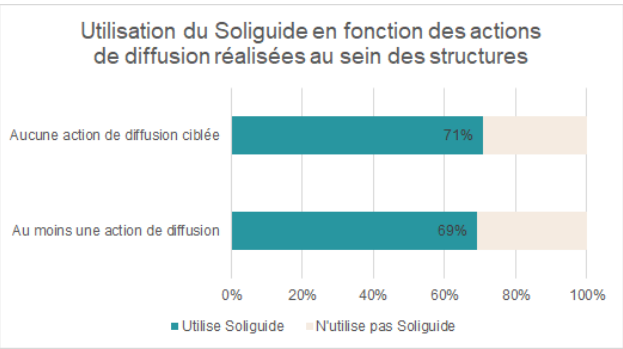
9.2. Impact des actions de diffusion terrain

Les équipes locales de Solinum diffusent Soliguide via de nombreux canaux. Parmi ceux-ci, on trouve un important travail de maillage du territoire par des **sensibilisations directement dans les structures à l'utilisation de l'outil**, l'organisation de permanences d'orientations récurrentes pour les bénéficiaires, ou encore l'intervention dans des réunions de service.



Titre figure 92: part des répondants qui connaît ou non Soliguide en fonction du nombre d'actions de diffusion réalisées dans la structure.

Afin d'évaluer l'impact des actions de diffusion terrain, les informations ont été croisées avec les répondants du questionnaire. On observe que 80% des acteurs de la solidarité qui font partie d'une structure ayant bénéficié d'au moins une action de diffusion connaissent le Soliguide, contre 62% des acteurs dont la structure n'a pas été la cible d'une action de diffusion terrain. Cela indique donc une **bonne efficacité des actions de diffusion terrain**. Cette connaissance est d'autant plus élevée que le nombre d'actions de diffusion l'est également : 75% des acteurs faisant partie d'une structure ayant déjà bénéficié d'une action de diffusion terrain connaissent l'outil, 82% entre 2 et 4 actions de diffusion, et 93% au-delà.

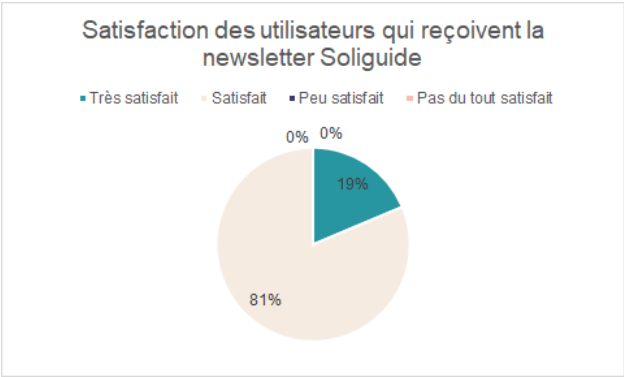


Titre figure 93 : part des répondants qui utilisent Soliguide ou non en fonction des actions de diffusion réalisées au sein de la structure.

Cependant, les **actions de diffusion ne semblent pas influencer sur l'utilisation ou non** de l'outil par la suite. On observe ainsi que 69% des acteurs de la solidarité faisant partie d'une structure au sein de laquelle une action de diffusion a eu lieu utilisent l'outil, contre 71% des acteurs de la solidarité qui connaissent l'outil au total.

9.3. Les newsletters

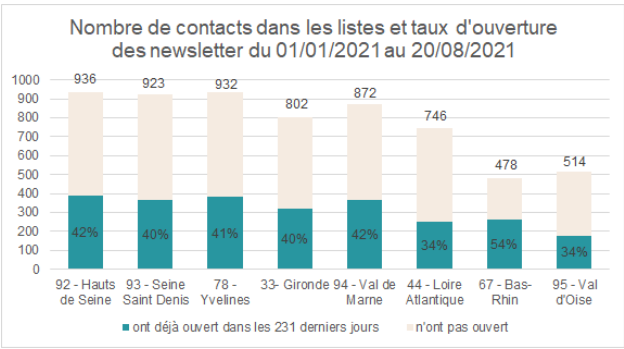
Chaque mois, les équipes de Soliguide diffusent une newsletter par département auprès des acteurs de la solidarité. Celle-ci reprend les changements les plus importants du mois (ex : ouverture d'un nouvel accueil, fermeture d'une distribution...) et informe sur des améliorations de Soliguide. Cette newsletter est envoyée à 6203 adresses mails au total sur les 8 territoires cibles de cette étude. Pourtant, seulement 33 % des utilisateurs de Soliguide interrogés dans cette évaluation déclarent recevoir cette newsletter.



Titre figure 94 : taux de satisfaction des répondants qui reçoivent la newsletter Soliguide.

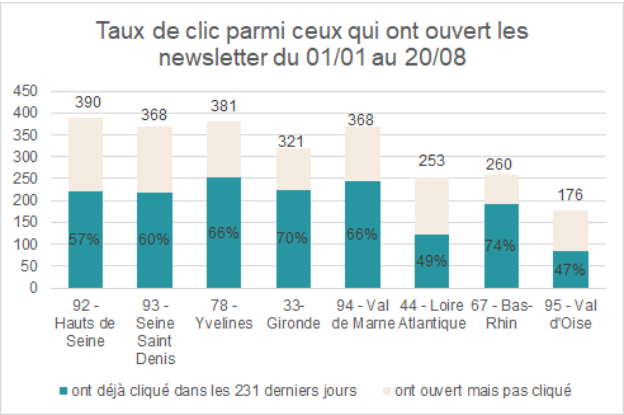
Parmi les utilisateurs ayant répondu à l'enquête et recevant la newsletter, tous s'estiment satisfaits de celle-ci, et même 19% en sont "très satisfaits".

RECOMMANDATION 13
PROPOSER L'INSCRIPTION À LA NEWSLETTER SUR LE SITE SOLIGUIDE.FR, ET LORS DE L'INSCRIPTION DES PROFESSIONNELS



Titre figure 95 : nombre de contact par liste de diffusion et taux d'ouverture entre le 1er janvier 2021 et le 20 août 2021.

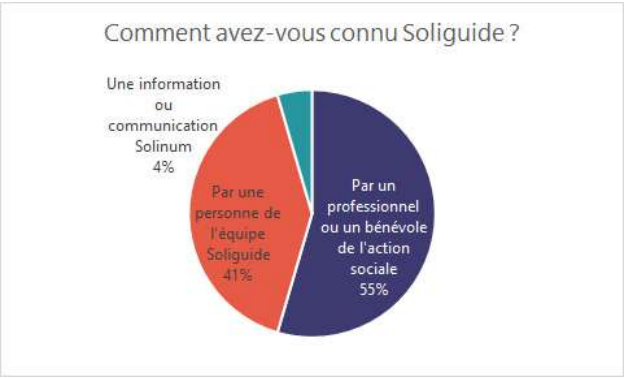
Parmi les contacts inscrits à la newsletter, en moyenne **41% ont ouvert au moins une newsletter** au cours des derniers mois. Le taux d'ouverture moyen étant de 37% chez les associations, ce nombre est plutôt satisfaisant. Le taux varie peu entre les territoires, à l'exception du Bas-Rhin qui a comparativement moins de contacts inscrits à la newsletter, mais d'une meilleure qualité (54% ont ouvert au moins une newsletter au cours des derniers mois).



Titre figure 96 : taux de clics parmi ceux qui ont ouvert les newsletters entre le 1er janvier 2021 et le 20 août 2021 par département.

Les newsletters renvoient vers des liens externes, sur Soliguide ou d'autres sites, pour avoir plus d'informations sur certains sujets. Les listes papiers sont également transmises par ce biais. On observe globalement un **bon taux d'engagement** chez les contacts ayant ouverts la newsletter, avec en moyenne 62% qui ont cliqué sur au moins un lien au cours des derniers mois. Ces taux varient entre 47% (Val-d'Oise, territoire le plus récent parmi ceux analysés), et 74% dans le Bas-Rhin ou 70% en Gironde, deux territoires où nous avons vu précédemment que les listes papiers étaient les mieux diffusées.

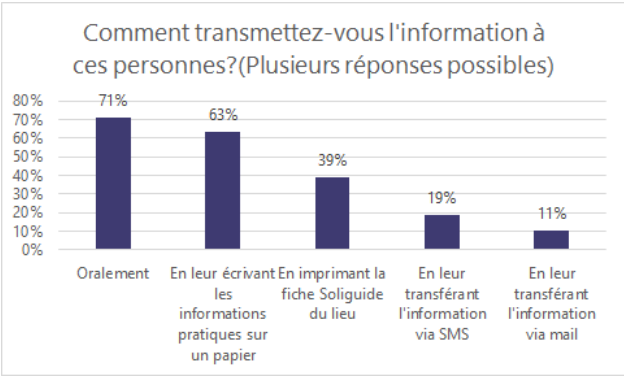
9.4. Canaux par lesquels les bénéficiaires entendent parler de Soliguide



Titre figure 97 : Source de connaissance de Soliguide des bénéficiaires répondants.

Parmi les 22 personnes qui connaissent Soliguide, 55 % ont connu l'outil par un **professionnel ou bénévole de l'action sociale**. Une partie d'entre elles a connu l'outil grâce aux actions de communication de l'équipe Soliguide (41%), et 4 % grâce à une communication de Solinum (ex : flyer, affiche,..). Les biais d'information des bénéficiaires sont principalement, comme vu auparavant, les acteurs de la solidarité qui leur transmettent l'information.

9.5. La transmission de l'information aux bénéficiaires

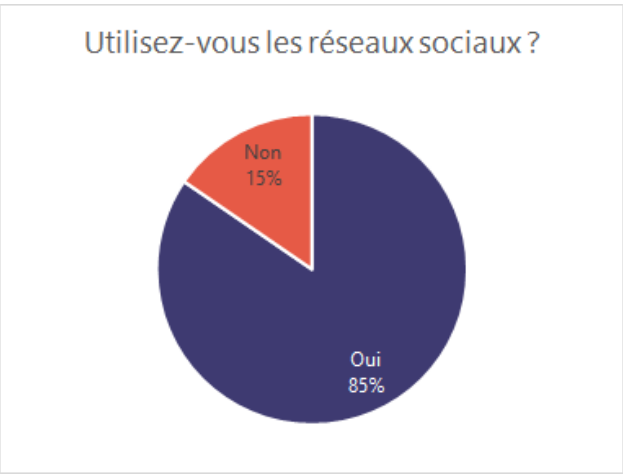


Titre figure 98 : types de transmission de l'information d'orientation aux bénéficiaires parmi les acteurs répondants

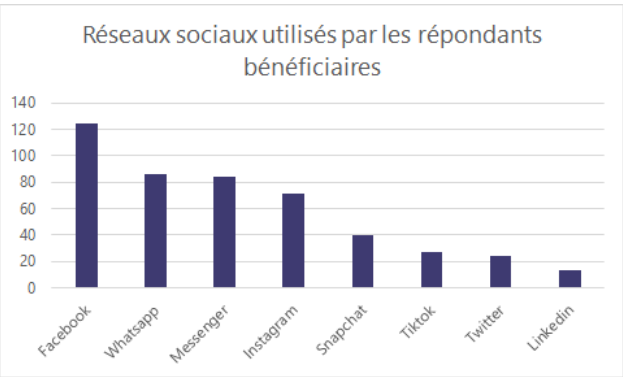
Les acteurs de la solidarité transmettent les informations aux bénéficiaires principalement à l'**oral** (71 %), mais également en écrivant sur un papier les informations (63 %). 39% utilisent la fonctionnalité permettant d'imprimer la fiche et la transmettre aux bénéficiaires. Il est moins courant que les informations soient transmises par SMS (19 %) ou par mail (11 %). L'information est souvent transmise à la fois à l'oral et par un autre biais permettant de garder une trace. Dans ces conditions, on voit que Soliguide peut être utile à 2 moments :

1. D'abord pour trouver l'information, qui est ensuite transmise et contextualisée à l'oral par l'acteur de la solidarité,
2. Ensuite lors de la transmission de cette information, qui sert à la fois d'aide mémoire et de gain de légitimité pour les bénéficiaires. Les acteurs parfois par les fonctionnalités de Soliguide (impression, sms, mail), parfois par l'écrit sur papier libre.

9.6. Utilisation des réseaux sociaux par les bénéficiaires



Titre figure 99 : utilisation des réseaux sociaux par les bénéficiaires interrogés.



Titre figure 100 : type de réseaux sociaux utilisés par les bénéficiaires interrogés.

La majorité des bénéficiaires interrogés utilisent les réseaux sociaux, soit 85% d'entre eux. Les réseaux sociaux utilisés par les bénéficiaires sont avant tout **Facebook, Messenger, WhatsApp et Instagram**. Ceux les moins utilisés sont LinkedIn et Twitter. Il semble donc intéressant de mettre en œuvre une stratégie d'acquisition et de publications sponsorisées sur ces réseaux pour atteindre plus largement les bénéficiaires.

RECOMMANDATION 14

SE SERVIR DES RÉSEAUX SOCIAUX MAJORITAIREMENT UTILISÉS PAR LES BÉNÉFICIAIRES POUR DIFFUSER LE SOLIGUIDE.

Les moyens de diffusion les plus efficaces auprès des acteurs de la solidarité sont la diffusion via la Direction des structures (25% ont entendu parler du Soliguide par ce biais), les actions de diffusion de l'équipe sur le terrain (19%) et le bouche-à-oreille entre pairs (16%). Les actions de diffusion terrain sont efficaces pour faire connaître l'outil : 80% des acteurs de la solidarité faisant partie d'une structure où une action de diffusion a eu lieu connaissent l'outil, contre 62% sinon. En revanche, le moyen par lequel les acteurs ont entendu parler de Soliguide n'influe pas sur leur décision de l'utiliser ou non. La newsletter mensuelle diffusée par Soliguide sur chaque département n'atteint pas tous ses utilisateurs (33%), mais est unanimement appréciée. La transmission de l'information des acteurs de la solidarité vers les bénéficiaires se fait surtout à l'oral (71%), en écrivant l'information (60%) ou en imprimant la fiche Soliguide (39%). Les bénéficiaires entendent parler de Soliguide grâce aux acteurs de la solidarité (55%) et à l'équipe Soliguide (41%).



Impact de Soliguide

1. L'accès et la confiance en l'information

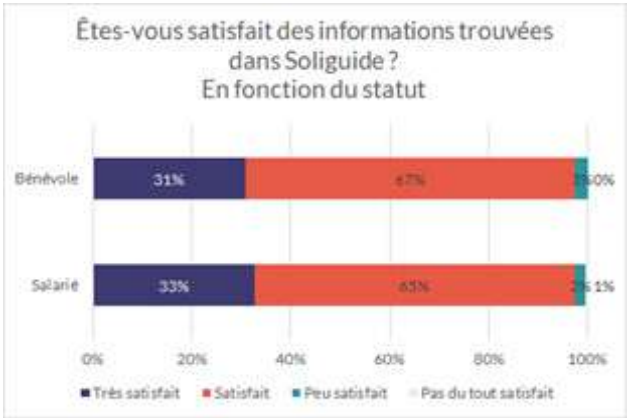
Le premier impact recherché par Soliguide est de rendre accessible une information de qualité, permettant d'orienter les personnes en situation de précarité vers leurs besoins.

1.1. Les acteurs de la solidarité sont-ils satisfaits des informations fournies par Soliguide ?

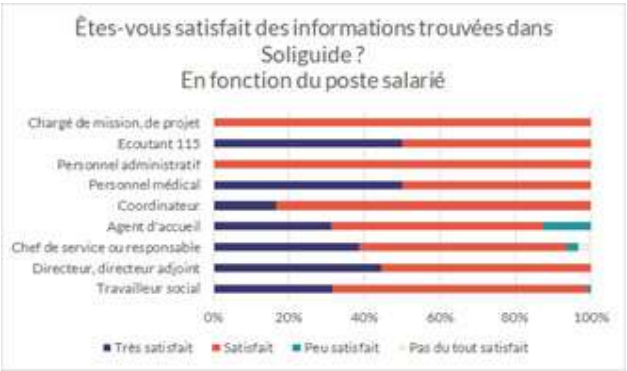
Pour ce faire, il est indispensable de proposer une information de qualité qui soit satisfaisante pour ses utilisateurs.



Titre figure 101 : taux de satisfaction des informations trouvées sur Soliguide des acteurs répondants



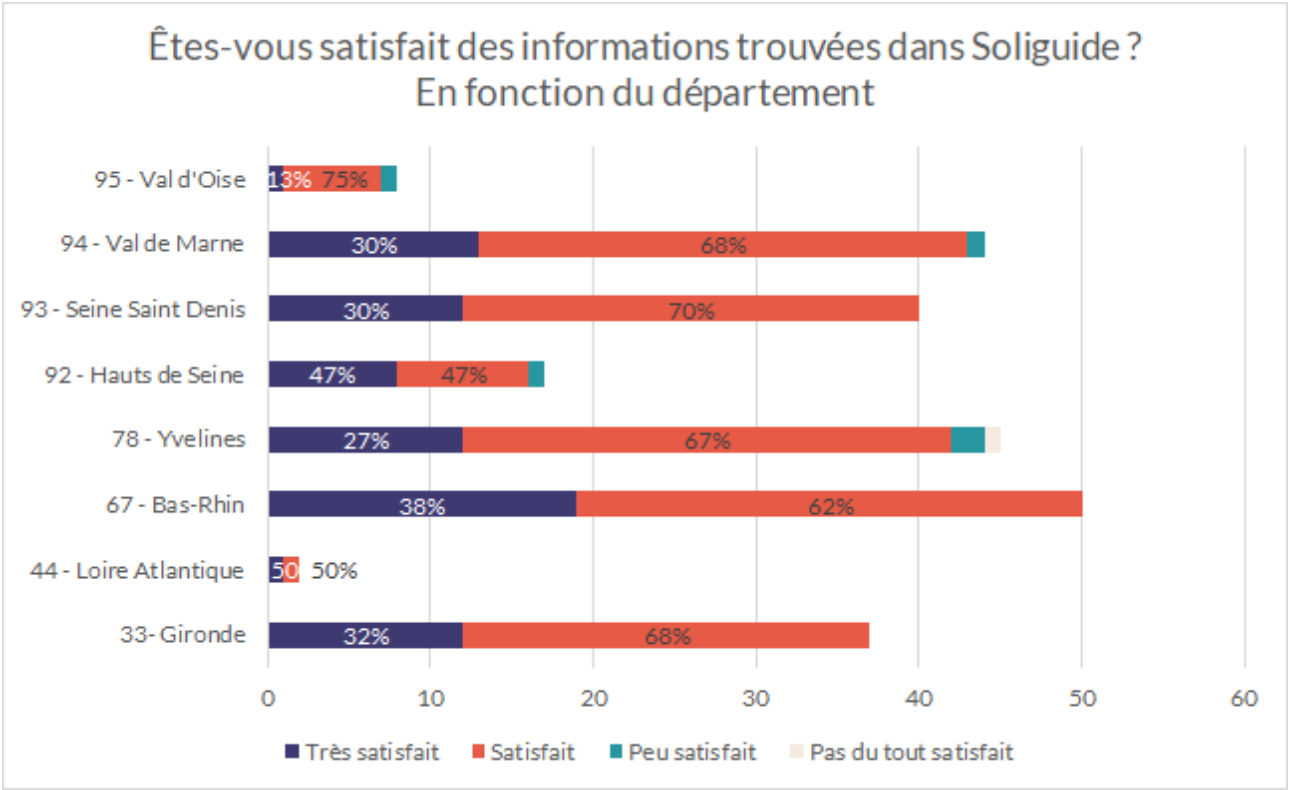
98% des acteurs de la solidarité sont satisfaits des informations qu'ils trouvent sur Soliguide (31% sont très satisfaits, 67% sont satisfaits). Cette satisfaction est quasiment équivalente pour les bénévoles et les salariés, pour les personnes ayant souhaité répondre à la question sur leur statut.



Titre figure 103 : taux de satisfaction des informations trouvées sur Soliguide parmi les répondants salariés en fonction de leur poste.

Pour les salariés en particulier, même si les échantillons ne sont pas équivalents en nombre (voir page), on remarque que la satisfaction est plus élevée chez les écoutants 115, le personnel médical ainsi que les directeurs ou directeurs adjoints. Les agents d'accueil sont ceux qui expriment le plus être « peu satisfaits ». Les écoutants 115 orientant le plus souvent vers les mêmes structures d'urgence sociale (accueils de jour notamment) et disposant directement d'un ordinateur à portée de main, ceci paraît logique. Quant aux Agents d'accueil, premiers interlocuteurs des bénéficiaires dans les structures, ils doivent répondre à un panel de questions très large et donc orienter vers une multitude de services.

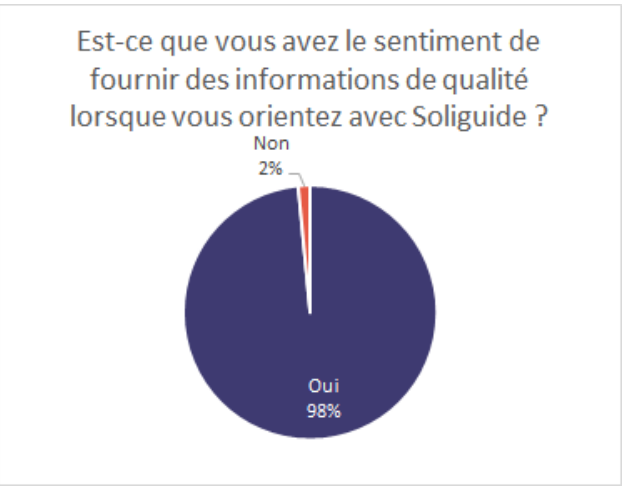
Titre figure 102 : taux de satisfaction des informations trouvées sur Soliguide parmi les acteurs interrogés en fonction de leur statut.



Titre figure 104 : taux de satisfaction des informations trouvées sur Soliguide parmi les répondants par département.

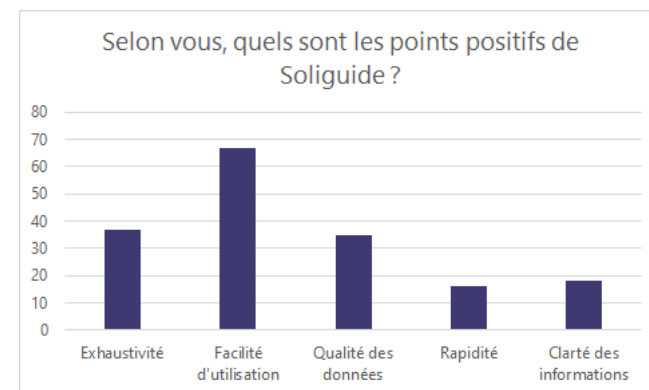
Lorsque l'on observe la satisfaction par département, même si ici aussi les échantillons diffèrent en nombre, la satisfaction est globale, mais plus marquée en proportion dans le Bas-Rhin, et les Hauts-de-Seine. Quelques répondants sont à l'inverse peu satisfaits voire pas du tout dans les Yvelines. On peut émettre l'hypothèse que la base de données dans le Bas-Rhin (240 lieux en ligne) étant moins importante et se limitant à la ville de Strasbourg, les informations sont mieux qualifiées que pour une base de données plus importante comme les Yvelines (842 lieux en ligne). Concernant les Hauts-de-Seine, l'échantillon semble trop peu important en comparaison des autres pour en tirer des conclusions actionnables.

Ainsi, les acteurs de la solidarité interrogés sont majoritairement satisfaits par les informations qu'ils trouvent sur Soliguide, qu'ils jugent de qualité car à jour et exhaustives. Ils semblent avoir confiance en ces informations : 98% des répondants ont le sentiment de fournir des informations de qualité lorsqu'ils orientent avec Soliguide, ce qui est fondamental.



Titre figure 105 : part des répondants qui ont le sentiment de fournir des informations de qualité lorsqu'ils orientent via Soliguide.

Les acteurs répondant au questionnaire qui le souhaitaient avaient la possibilité d'indiquer les points positifs, selon eux, de Soliguide. Afin de ne pas influencer les réponses, celles-ci étaient dans un champ libre, qui a ensuite été catégorisé.



Ces points positifs permettent de comprendre comment Soliguide facilite le travail des acteurs :

- la **qualité des données** : “Informations que nous trouvons rapidement, complètes, variées et toujours à jour.” ; “mise à jour régulière et fiable des informations”
- la **clarté des informations** : “information claire, simple, précise” ; “informations bien sectorisées, claires et succinctes”
- et enfin la **rapidité** : “permet de trouver des structures rapidement avec un seul mot clé parfois (ex : alimentation).” ; “une avancée pour nous pour avoir l’information plus rapidement ; plus facile de chercher sur Soliguide plutôt que d’être noyé dans un bain d’informations de partout”

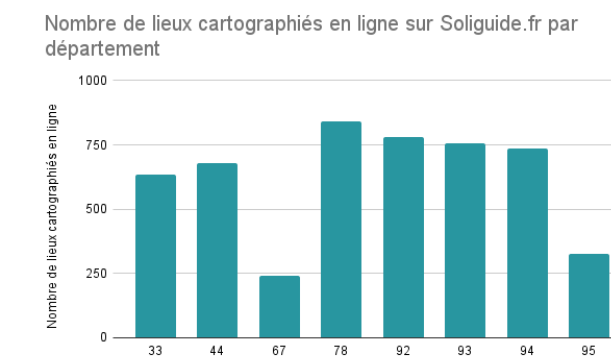
96% des fiches en lignes ont une date de modification datant de moins de deux mois.

Date de dernière mise à jour	% de fiches
Il y a moins d'un mois	87%
Il y a moins de deux mois	39%
Il y a moins de trois mois	1%
Il y a moins de quatre mois	1%
Il y a moins de cinq mois	1%
Il y a moins de six mois	1%

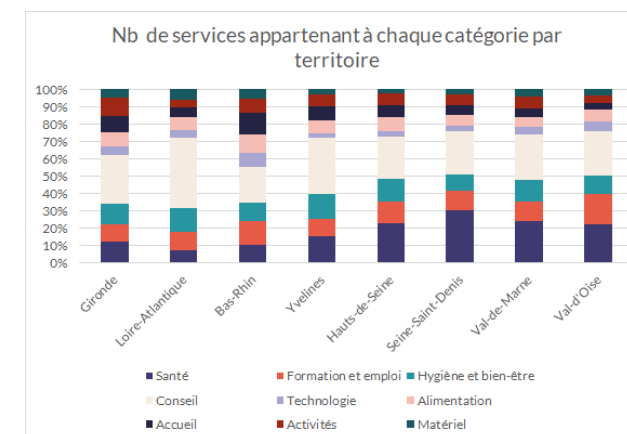
Sur les structures référencées sur Soliguide, qui sont en ligne et qui nécessitent une modification (ceci exclue les toilettes publiques, wifi, prise électrique, fontaine), 57% ont été mise à jour le mois dernier soit 3811 fiches, 39% il y a deux mois 2636 fiches, 1% il y a trois mois soit 58 fiches.

En effet, les informations sur Soliguide sont mises massivement à jour deux fois par an, pour préparer les périodes stratégiques de l'été et de l'hiver. Une mise à jour est réalisée au fil de l'eau le reste de l'année.

Avec 624 lieux cartographiés en moyenne sur les départements concernés par cette étude, Soliguide propose en effet un panel très large de structures. Le territoire du Val-d'Oise est plus faiblement doté car il a été débuté récemment (fin 2020). Quant au Bas-Rhin, la cartographie se limite pour l'instant à la ville de Strasbourg.



Chacun des lieux propose un ou plusieurs services (accueil de jour, accompagnement social, bagagerie, médecine généraliste, permanence juridique...) que l'on a représenté ici par grande catégorie.

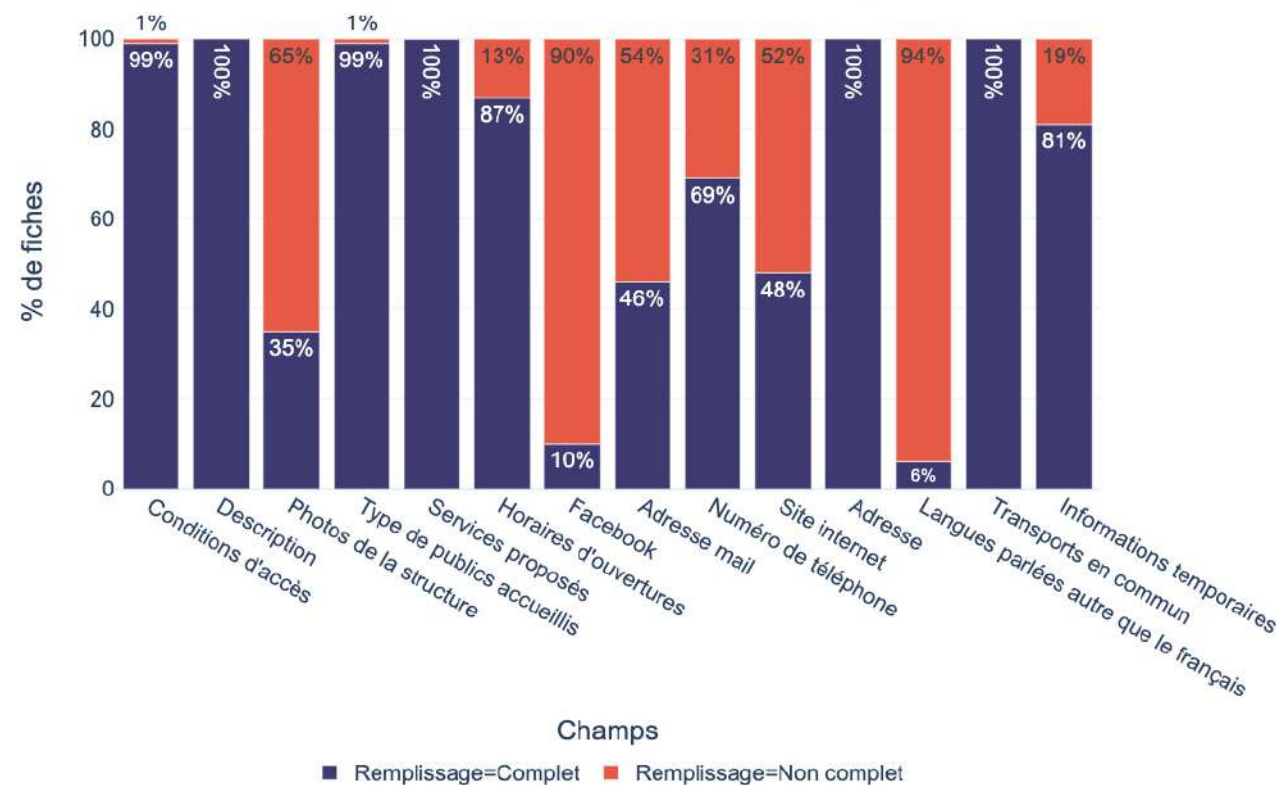


Titre figure 109 : nombre de services cartographiés par département par catégorie.

RECOMMANDATION 10

AFIN DE POUVOIR ANALYSER PLUS FINEMENT LA COMPLÉTUDE DES INFORMATIONS, DIFFÉRENCIER DANS LES INDICATEURS LES VALEURS “PAR DÉFAUT” DES VALEURS CHOISIES (LANGUES PARLÉES), ET DIFFÉRENCIER LE NON-REMPLISSAGE DES INFORMATIONS DE LA NON-EXISTENCE DES INFORMATIONS (CANAUX DE CONTACTS).

Les champs remplis sur les fiches des structures sur Soliguide



Titre figure 110 : taux de remplissage des fiches des structures sur Soliguide par champs.

Malgré ces limites, on peut observer des résultats très encourageants sur les chiffres actuels, en phase avec les besoins énoncés plus haut : **100% des fiches en ligne sur Soliguide disposent d'une adresse** (1ère demande des bénéficiaires, 2ème des acteurs de la solidarité), 99% les conditions d'accès et le public accueilli, 87% des horaires d'ouverture (1ère demande des acteurs de la solidarité, 2ème des bénéficiaires). Afin de pouvoir contacter les structures figurant sur Soliguide, 69% ont fourni un numéro de téléphone, 48% un site internet, 46% une adresse mail, 10% le lien vers une page facebook. 81% des structures ont indiqué au moins une fois une information ou fermeture temporaire, ce qui est probablement proche de la part des structures ayant eu besoin d'en indiquer une. Les photos

des devantures des structures, qui sont une plus-value non-négligeable pour orienter les publics notamment allophones, ne sont renseignées qu'à 35% - la fonctionnalité étant récente, il est nécessaire de laisser passer du temps avant de pouvoir analyser son utilisation. La langue parlée est l'information la moins souvent complétée, avec 6% seulement des fiches référencées sur Soliguide qui ont indiqué pouvoir accueillir le public dans une langue autre que le français.

La **complétude des fiches est remarquée par les acteurs**, comme le souligne cette responsable d'un Espace santé jeunes dans les Hauts-de-Seine :

« Je trouve [les fiches de lieux] très complètes et très bien faites »

1.2.4. Plus-value par rapport au support unique de listes papiers

Dans la plupart des territoires d'implantation de Soliguide, il n'existait aucune plateforme numérique ou multi-supports permettant d'orienter les publics précaires. Sur certains, des listes papiers existaient déjà, ou existent toujours, avec des rythmes de mise à jour variés.

Les **acteurs de la solidarité soulignent la plus-value de Soliguide** par rapport à ces derniers, que ce soit les répertoires réalisés par les acteurs de la solidarité eux-mêmes :

« 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. Ça remplace un travail qu'on a tous essayé de mettre en place sans que ça marche. » (Chargée de mission parcours périnatal et parentalité en Seine-Saint-Denis).

Ou les guides papiers réalisés par les collectivités :

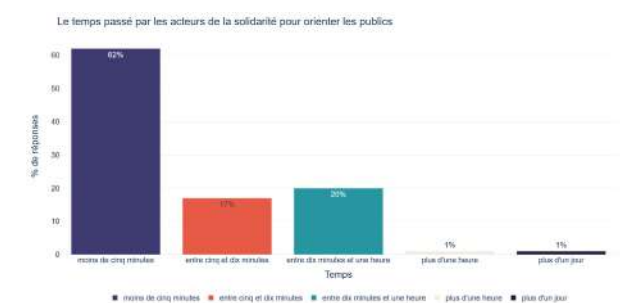
« Si je veux changer une information avec le Codelico [liste papier utilisée dans le 67], ça ne sera pris en compte que l'année d'après donc vous pouvez vous retrouver avec un guide qui donne une information erronée pendant x mois » (Président d'une maraude dans le Bas-Rhin). »

98% des acteurs de la solidarité sont satisfaits des informations trouvées sur Soliguide. Ils les jugent de qualité car elles sont exhaustives, à jour et complètes. Par conséquent, ils estiment, pour 98% d'entre eux également, avoir le sentiment de fournir une information de qualité aux bénéficiaires qu'ils orientent. Ils ont donc confiance en Soliguide. Soliguide constitue ainsi une plus-value par rapport aux autres outils existants, principalement grâce à la mise à jour des données.

2. Gain de temps pour les parties prenantes

Un des impacts attendus du Soliguide est, via une **information centralisée et facile d'accès, de faire gagner du temps à ses utilisateurs, tant aux acteurs de la solidarité (professionnels, bénévoles) qu'aux bénéficiaires.**

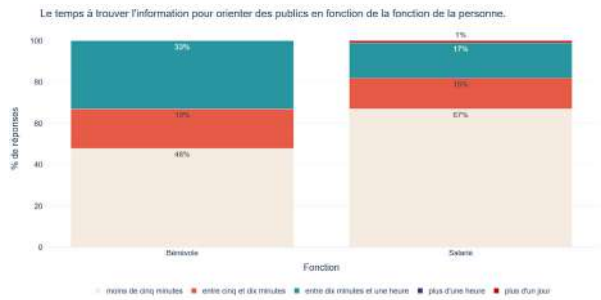
2.1. Temps de recherche passé par les acteurs qui n'utilisent pas Soliguide



Titre figure 111 : temps passé par les répondants pour orienter leur public.

Sur les 129 acteurs de la solidarité qui n'utilisent pas Soliguide et qui ont répondu à cette question, la recherche d'information nécessaire à orienter un bénéficiaire prend en moyenne 18,9 minutes. Cependant, la moyenne est élevée car l'écart type est très grand : les réponses vont de 1 minute à 15 jours au maximum. La médiane est de cinq minutes, c'est-à-dire qu'il y a autant de personnes qui cherchent pendant moins de cinq minutes que de personnes qui cherchent pendant plus de six minutes.

En croisant les réponses concernant le temps de recherche d'information à celles sur les types de publics orientés, on observe que **le temps nécessaire dépend du statut administratif** de ceux-ci. Les acteurs de la solidarité qui orientent des **personnes réfugiées** prennent un temps nettement plus long pour réunir les informations nécessaires à l'orientation de leur public.



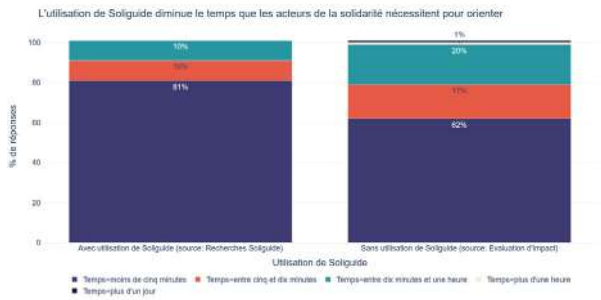
Titre figure 112 : Temps pour trouver une information pour orienter des public par fonction des répondants.

Les bénévoles qui n'utilisent pas Soliguide mettent plus de temps à trouver une information pour orienter un bénéficiaire qu'un salarié : la médiane du temps de recherche est de 10 minutes pour les bénévoles et de 5 minutes pour les salariés. Effectivement, on remarque sur le graphique que 53% des bénéficiaires mettent plus de 10 minutes pour trouver les informations pour orienter un bénéficiaire tandis que cela concerne 33% de salariés.

Enfin, 40 personnes ont répondu que cela dépendait du contexte, de la demande et de l'expertise du professionnel, de la langue de l'interlocuteur, de la période de l'année (l'été la recherche prend particulièrement de temps) et du temps de vérification des informations. Comme l'explique une bénévole en Gironde : "C'est variable car souvent il faut appeler les associations pour être sûre qu'elles sont opérationnelles et prendre rendez-vous (beaucoup d'entre elles exigent de recevoir une première fois les usagers pour établir leur profil et ceci peut demander un certain temps)". Le temps de recherche dépend du secteur, comme indiqué par une assistante sociale du Val d'Oise : "Si la demande est sur notre secteur, quelques minutes. Si cela concerne un autre secteur, 15/20 minutes."



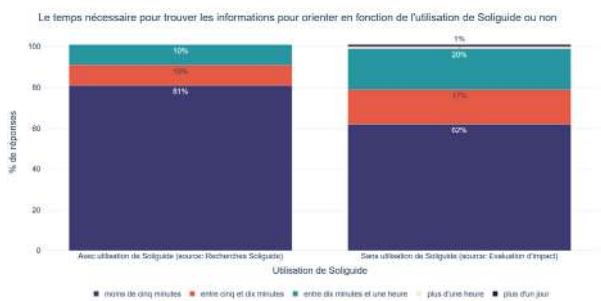
Titre figure 114 : temps passé des répondants à orienter en utilisant Soliguide.



Titre figure 113 : temps passé des répondants à orienter en fonction de l'utilisation de Soliguide.

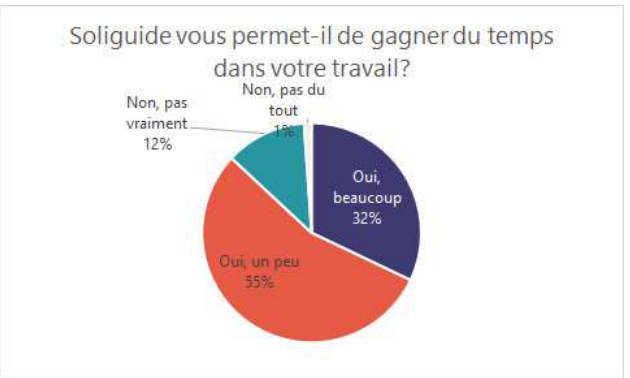
Sur les outils numériques de Soliguide, on observe via les statistiques d'utilisation que les utilisateurs (en dehors des équipes Soliguide) restent en moyenne 3 minutes 30 sur la plateforme. Les valeurs vont de moins d'une minute à une heure. La médiane est de 15 secondes, c'est-à-dire qu'il y a autant de personnes qui cherchent pendant 15 secondes que de personnes qui cherchent pendant plus de quinze secondes.

Avec l'utilisation de Soliguide, seulement 10% des utilisateurs obtiennent une réponse en plus de 10 minutes, sans l'utilisation de Soliguide cela concerne plus du double. Les réponses sont d'ailleurs assez diverses, certains répondent que l'information est instantanée et simple à trouver alors que d'autres affirment qu'elle est longue et complexe à trouver.



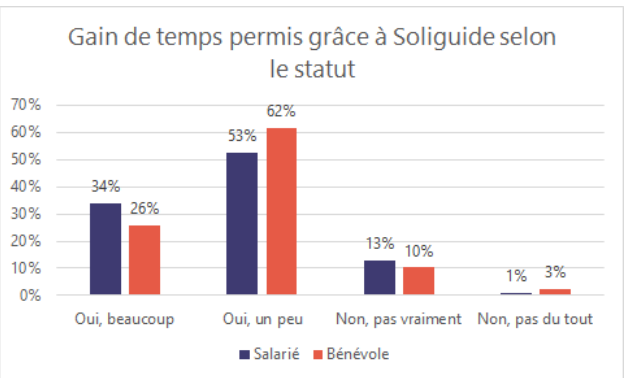
Titre figure 115 : temps nécessaire des répondants pour trouver une information pour orienter en fonction de l'utilisation de Soliguide.

2.2. Pour les acteurs de la solidarité utilisant Soliguide



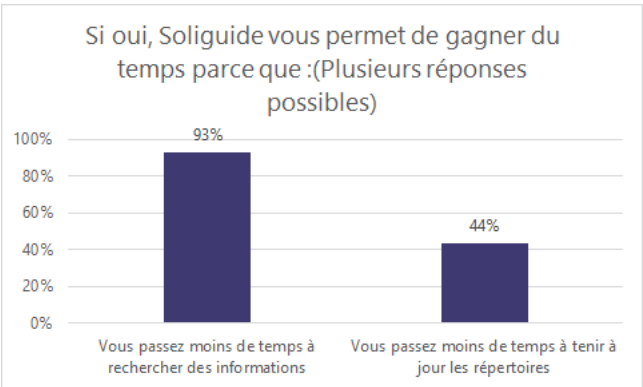
Titre figure 116 : gain de temps des répondants qui utilisent Soliguide pour travailler.

87 % des utilisateurs de Soliguide estiment que l'outil leur permet de gagner du temps dans leur travail, dont 55 % "un peu" et 32 % "beaucoup".



Titre figure 117 : gain de temps des répondants qui utilisent Soliguide pour travailler selon le statut.

Considérant que le temps peut parfois être plus comptabilisé pour des personnes salariées que bénévoles, il apparaît assez logique que le gain de temps soit plus plébiscité chez ces premiers. En effet, **34% des salariés estiment que Soliguide leur fait gagner « beaucoup » de temps**, contre 26% pour les bénévoles. En revanche, aucune différence notable n'est à constater en fonction du type (service public, association) ou des services proposés par la structure (accompagnement, formation, alimentaire...). Le gain de temps permis par Soliguide est donc le même quel que soit le type de structure...



Titre figure 118 : parmi les répondants qui gagnent du temps en utilisant Soliguide, quelles sont les raisons évoquées.

Les acteurs de la solidarité évoquent en premier lieu la **rapidité à trouver une information sûre**. La réduction du temps passé à chercher une information permet de faire gagner du temps à 93% des acteurs de la solidarité qui avaient déclaré gagner du temps grâce à Soliguide, soit 79% des acteurs de la solidarité utilisant Soliguide au total. En effet, cela leur évite d'avoir à appeler les structures ou vérifier les informations par ailleurs :

"Ça permet de rassembler toutes les informations et surtout avec des informations mises à jour. Les adresses, les lieux, tout ça, on peut les trouver, en général ils ont chacun des pages, mais elles sont très peu mises à jour [...] Sinon avant il fallait appeler. [...] C'est un gain de temps évident." (Actrice de la solidarité n°2 dans le 93, chargée de mission parcours périnatal et parentalité).

Cette **centralisation de l'information** semble faciliter le travail des acteurs, tout comme le fait que l'information soit à jour rapidement :

"Le gros point fort c'est surtout la mise à jour des infos, les horaires, les fermetures, etc 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." (Acteur de la solidarité n°2 dans le 67, salarié dans un accueil de jour et bénévole dans une bagagerie). "Avant, c'était moi qui mettais à jour nos infos, j'y passais des week-ends et des week-ends. Et quand les gens me demandaient un truc, je ne l'avais pas. " (Actrice de la solidarité n°2 dans le 92, responsable d'un centre Restos du Cœur).

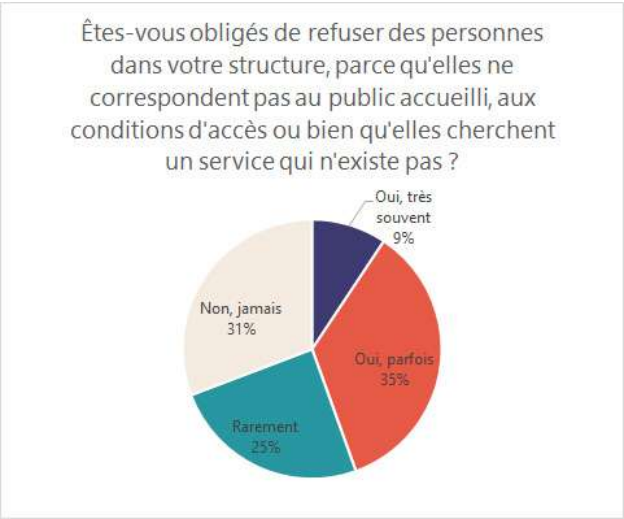
Une pratique assez courante pour les acteurs de la solidarité consiste en la **tenue d'un répertoire propre** (individuel ou collectif), papier ou numérique, des structures où orienter leurs bénéficiaires. Cette pratique chronophage peut empiéter sur le temps de travail, voire constituer des heures supplémentaires, sans nécessairement être efficiente :

“Avant, c'était moi qui mettais à jour nos infos, j'y passais des week-ends et des week-ends. Et quand les gens me demandaient un truc, je ne l'avais pas. ” (Actrice de la solidarité n°2 dans le 92, responsable d'un centre Restos du Cœur).

En réalisant la mise à jour des informations (en interne ou de manière décentralisée par chaque structure), Soliguide fait ainsi gagner du temps aux acteurs. 44% des acteurs qui avaient indiqué gagner du temps déclare qu'ils passent **moins de temps à tenir à jour des répertoires** (37% des utilisateurs de Soliguide au total).

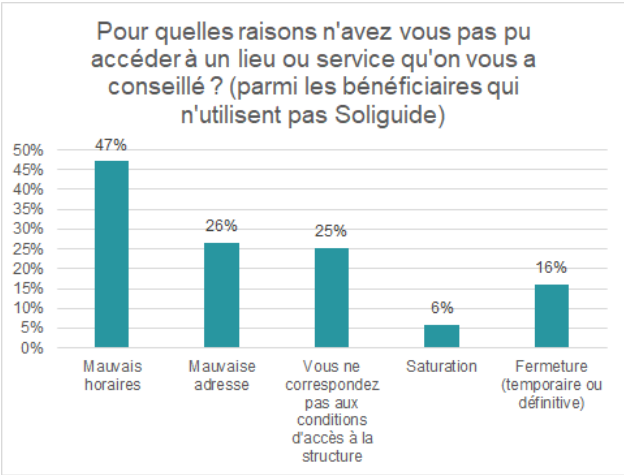
...dans l'objectif de diminuer les mauvaises orientations

Obtenir des informations à jour sur les horaires et les fermetures aussi rapidement permet également d'**éviter les mauvaises orientations**. Un des enjeux principaux de Soliguide concerne en effet la réduction voire la suppression des mauvaises orientations. Une mauvaise orientation entraîne par définition une perte de temps pour les acteurs de la solidarité et pour leurs bénéficiaires, voire la rupture d'un parcours de réinsertion pour ces derniers.



Titre figure 119 : taux de refus de personnes dans la structure des répondants car elles ne correspondaient pas aux critères d'accès.

Au-delà de trouver porte close du fait d'une information basique erronée ou obsolète (horaire, fermeture) comme évoqué précédemment, une mauvaise orientation peut aussi être une orientation vers un **service inadapté** au profil de la personne. Ainsi, 69 % des acteurs de la solidarité concernés par cette question indiquent avoir déjà refusé des personnes qui ne correspondent pas au public accueilli dans la structure où ils travaillent (35% parfois, 25% rarement, 9% très souvent).



Titre figure 120 : raisons des refus de personnes orientées parmi les répondants bénéficiaires qui n'utilisent pas Soliguide.

De l'autre côté du miroir, parmi les bénéficiaires interrogés, **54% indiquent avoir déjà été dans l'impossibilité d'accéder à un service vers lequel ils avaient été orientés**. Il a été demandé aux bénéficiaires qui n'utilisent pas Soliguide et qui n'ont pas pu accéder à un service qu'on leur a conseillé les raisons, par une question à choix multiples. Les bénéficiaires sont le plus souvent pénalisés par de **mauvais horaires** (47%), puis par de **mauvaises adresses** transmises (26%), des fermetures (16%) et enfin à cause de la saturation de la structure (6%).



Titre figure 121 : taux de correspondance au public accueilli des bénéficiaires orientés parmi les répondants.

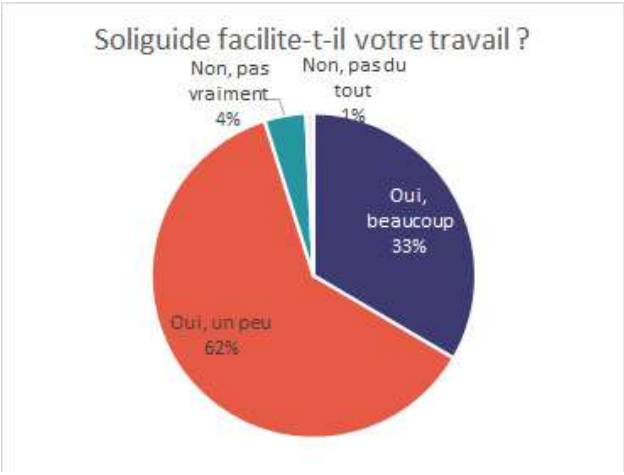
À l'inverse, les acteurs jugent que les **personnes qui ont été orientées via Soliguide correspondent majoritairement (94% des acteurs concernés) au public qu'ils visent**.

Le gain de temps, favorisé par l'obtention rapide d'informations centralisées et à jour, semble indéniable pour les acteurs de la solidarité : **87% des répondants estiment que Soliguide leur fait gagner du temps**. Ce gain de temps est permis par une plus grande rapidité de recherche de l'information, et un moindre temps passé à garder des répertoires à jour.

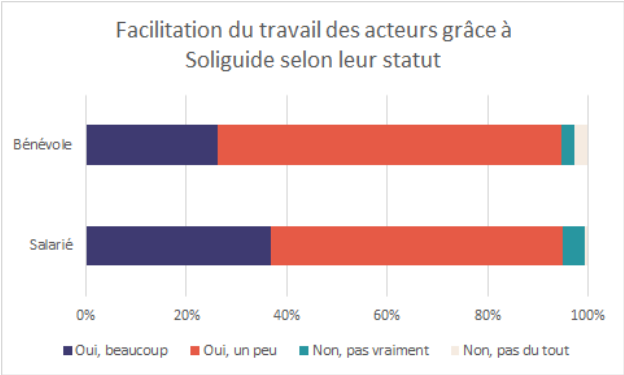
Les mauvaises orientations demeurent importantes, **69% des acteurs de la solidarité ayant déjà été contraints de refuser des personnes dont le profil ne correspond pas au public cible de leur structure**. Ce problème se retrouve aussi chez les bénéficiaires, dont **54% déclarent qu'ils ont déjà été dans l'impossibilité d'accéder à un service vers lequel ils avaient été orientés**. Soliguide permet de répondre à ce besoin : **94% des acteurs concernés jugent que les personnes qui ont été orientées via Soliguide correspondent bien à leur public**.

3. Facilitation du travail des acteurs de la solidarité

Il a été vu sur les parties précédentes que le Soliguide est principalement utilisé par des acteurs de la solidarité, et que l'outil leur permet de gagner du temps. Les acteurs utilisant Soliguide ont également été interrogés sur leur ressenti quant à la facilitation éventuelle de leurs tâches grâce au Soliguide



Titre figure 122 : facilitation du travail des répondants qui utilisent Soliguide.

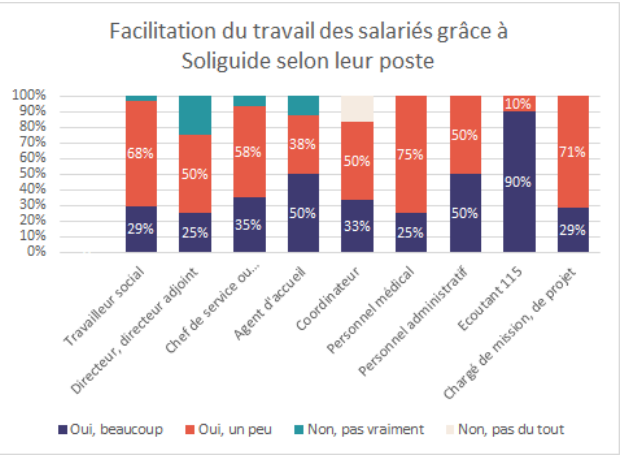


Titre figure 123 : facilitation du travail des répondants qui utilisent Soliguide en fonction du statut.

En très grande majorité (95%), les acteurs jugent que **Soliguide facilite leur travail**, et 33% jugent qu'il le facilite même "beaucoup".

L'ancienneté dans la structure ou l'âge n'influe pas sur l'impact positif du Soliguide sur la facilitation du travail des acteurs.

Soliguide **facilite le travail** aussi bien des salariés que des bénévoles (95% répondant oui dans les deux cas). On note cependant qu’il facilite davantage le travail des salariés, dont 37% déclarent qu’il facilite “beaucoup” leur travail contre 26% des bénévoles. Ces résultats sont cohérents avec la nature des activités de chacun, les salariés étant davantage amenés à accompagner et orienter les bénéficiaires que les bénévoles.



Titre figure 124: facilitation du travail des répondants salariés qui utilisent Soliguide en fonction de leur poste.

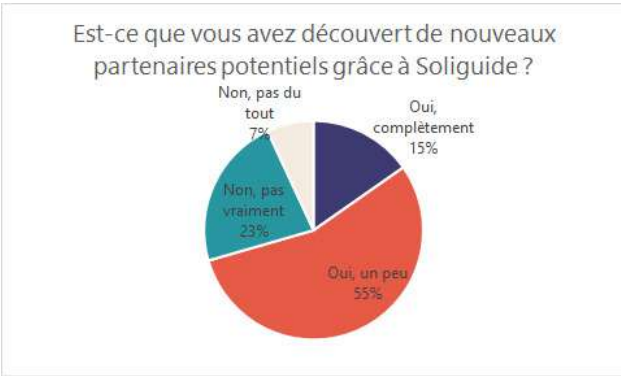
De façon intuitive, le Soliguide facilite moins la vie des directeurs ou directeurs adjoints de structures (75% répondent “Oui” à la question) que d’autres postes. L’outil est tout particulièrement utile aux écoutants 115, dont 100% déclarent qu’il facilite leur travail et 90% “beaucoup”.

Soliguide est une véritable aide pour les acteurs de la solidarité : il facilite le travail de 95% des acteurs de la solidarité qui l'utilisent. L'impact est encore plus fort pour les professionnels salariés (37% déclarent qu'il facilite “beaucoup” leur travail), et plus particulièrement pour les écoutants 115 (90%).

4. Dans quelle mesure est-ce que Soliguide a un impact positif sur la coordination interacteurs ?

Un impact indirect mentionné par les acteurs de la solidarité quant à Soliguide est son rôle dans la coordination interacteurs. Afin de confirmer ou d’infirmer cet impact, des questions spécifiques ont été posées aux acteurs de la solidarité tant en questionnaire quantitatif qu’en entretien qualitatif.

4.1 Favoriser la connaissance inter-associative de l'existant



Titre figure 125 : taux de découverte de nouveaux partenaires parmi les répondants qui utilisent Soliguide.

Selon 70 % des répondants, Soliguide permet de découvrir de nouveaux partenaires potentiels pour les structures. Pour 23 % des personnes interrogées, ce n’est pas vraiment la fonction de Soliguide, voire pas du tout pour 7%. Cette découverte est similaire pour les salariés et les bénévoles.

Un coordinateur dans le Bas-Rhin explique :
“Oui pour la découverte de nouveaux partenaires. Après je pense que c’est toujours un énorme enjeu pour toutes les associations de savoir ce que font les autres, quand et où ils sont disponibles.” (Acteur de la Solidarité n°2 dans le Bas-Rhin, animateur coordinateur de l’Association La Cloche)

Au-delà de la création de nouveaux partenariats, la connaissance inter-associative est soulignée ici. En effet, même si les acteurs ont une idée des structures présentes à leur proximité, certaines informations sont primordiales pour mieux orienter et mieux se coordonner :
“Et avoir les informations plus rapidement, au niveau du téléphone et au niveau de l’adresse mail surtout. Tout ce qui est Restos du cœur et Croix Rouge, on a beaucoup du mal à les avoir en ligne. Et le fait d’avoir une adresse mail qu’on trouve pas sur internet quand on cherche leurs coordonnées, c’est vraiment un plus.” (Actrice de la solidarité n°1 dans le 93, conseillère en économie sociale et familiale).

Soliguide est ainsi utilisé par les acteurs pour trouver des informations supplémentaires sur des structures et services qu’ils connaissent déjà, mais dont le fonctionnement peut changer très rapidement. Un des acteurs de la solidarité que nous avons interrogés nous explique qu’il se tient informé des éventuelles fermetures des autres structures dans l’objectif de s’adapter rapidement :
“On l’utilise déjà d’un point de vue inter asso pour savoir qui passe quand, qui fonctionne quand ou s’il y a des changements car c’est là que le Soliguide est vraiment bien car vous êtes relativement réactifs quand il y a des changements saisonniers ou particuliers type jour férié ou des choses comme ça.” (Acteur de la solidarité n°1 dans le 67, président d’une maraude).

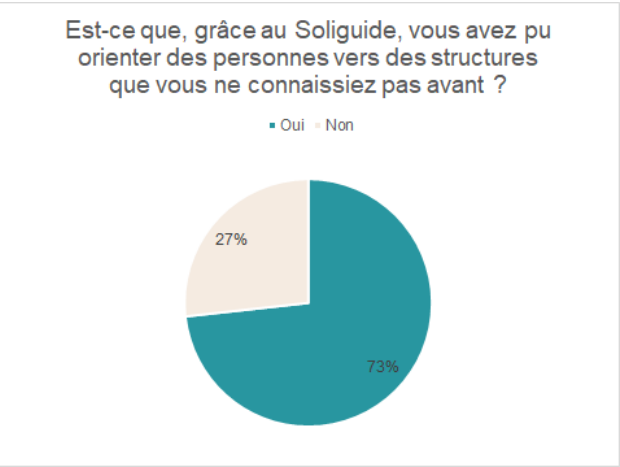
4.2 Découvrir des nouvelles structures pour fluidifier l'orientation

Si Soliguide permet aux acteurs de glaner rapidement des informations précises et à jour sur des structures qu’ils connaissent déjà, il leur permet également de découvrir de nouvelles structures. A la question: “Qu’est-ce que Soliguide vous permet de faire?” 68% ont répondu que cela permettait de trouver des informations sur des services que vous connaissez déjà, 81,5% des acteurs de la solidarité interrogés ont répondu que Soliguide leur permettait de découvrir de nouvelles structures.

Comme nous l’explique une Responsable dans les Hauts-de-Seine, Soliguide permet de découvrir des structures au-delà de son scope territorial :
“Là où Soliguide peut m’être utile c’est pas forcément sur le réseau 92 qu’on maîtrise. Mais c’est quand on a des jeunes qui sont sur Paris ou sur d’autres départements et donc au-delà de notre réseau” (Actrice de la solidarité n°1 dans le 92, responsable de l’espace santé jeunes).

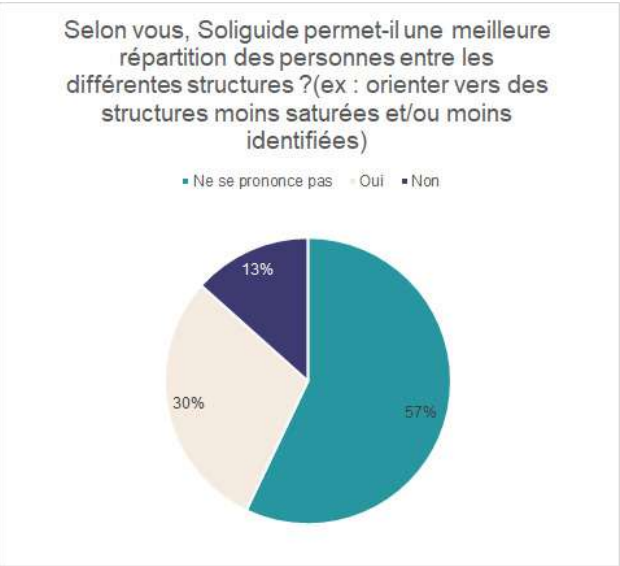
Une assistante sociale dans le Val-de-Marne renchérit, en prenant en compte le contexte des ménages logés en hôtel social :
“Des fois, on a des personnes qui vivent à l’hôtel et qui ne vivent pas forcément sur Alfortville. Sur Alfortville, on connaît à peu près les lieux, les structures vers lesquels on peut orienter les bénéficiaires et encore ! Mais pour les familles qui vivent à l’hôtel loin, par exemple, Vitry, Soliguide permet de trouver des structures plus adaptées et plus proches de chez eux.” (Actrice de la solidarité n°3 dans le 94, assistante sociale à l’EDS).

Soliguide lui a également permis de découvrir d’autres types de lieux, en dehors de son scope professionnel :
“Concrètement, lors de la réunion avec votre collègue, on avait regardé les structures qu’il pouvait y avoir à Alfortville pour l’accès à Internet, et on a vu qu’il y avait des médiathèques qui proposaient ce genre de services. Pour le coup, ce sont des lieux auxquels je n’aurais jamais pensé, si je n’avais pas utilisé Soliguide ! “ (Ibid.).



Titre figure 126 : taux de répondants qui ont pu orienter des bénéficiaires vers des structures qu'ils ne connaissaient pas avant grâce à Soliguide.

Soliguide a ainsi permis à **73% des répondants d'orienter des bénéficiaires vers des structures qu'ils ne connaissaient pas eux-mêmes de prime abord**, élargissant de fait leurs possibilités d'orientation et favorisant la connaissance entre les acteurs.



Titre figure 127 : taux de répondants qui estiment ou non que Soliguide permet une meilleure répartition des personnes entre les différentes structures.

57% des acteurs ne se prononcent pas sur le lien entre le Soliguide et une meilleure répartition dans les structures. Cet impact étant largement indirect, il n'est pas étonnant que le taux de réponse soit faible. Parmi ceux ayant donné un avis, **69% estiment que Soliguide permet une meilleure répartition.**

4.3 Vers une coordination efficace des acteurs

L'impact de Soliguide sur la coordination entre les différents acteurs de la solidarité apparaît ainsi important à différents niveaux : découverte de nouveaux partenaires, prise de connaissance de l'information, découverte de nouvelles structures, et in fine fluidification de l'orientation.

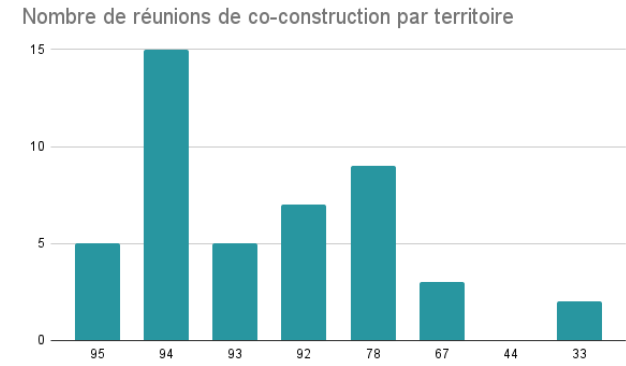
Le coordinateur dans le Bas-Rhin cité précédemment synthétise ainsi le rôle que joue Soliguide dans la coordination tout en soulignant la notion de confiance en l'information étayée précédemment :

“On est tous très prudents, à juste titre, là-dessus de ne pas donner des mauvaises informations aux personnes qu'on rencontre. Des fois on préfère ne rien dire, plutôt que de dire des bêtises. Réorienter vers les structures qui orientent, ce qui rajoute toujours des intermédiaires, ce qui n'aide pas forcément dans la coordination. Dans l'idée, cet outil permet de réduire la multiplication des intermédiaires. Je ne vais plus avoir la nécessité de dire « allez voir le CAIO, appelez le 115 », je vais pouvoir dire aux gens « on va regarder ensemble sur Soliguide », ce qui est très différent comme démarche.” (Animateur Coordinateur de l'Association La Cloche dans le Bas-Rhin)

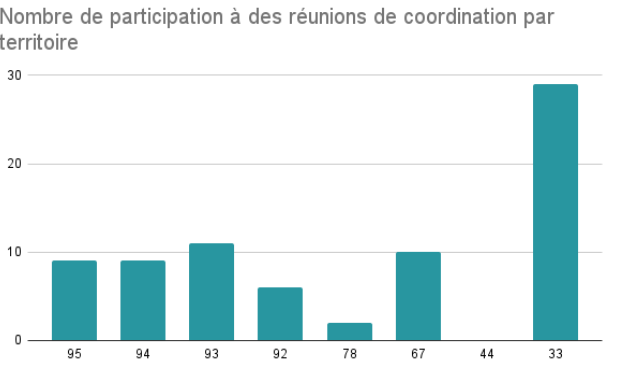
On retrouve ici les rôles de facilitateur, centralisateur et simplificateur qu'occupe Soliguide. En baissant le nombre d'intermédiaires, via une seule source d'information, les acteurs peuvent se fier à un outil unique et aboutir à une coordination plus efficace.

4.4 Un rôle de facilitation de la coordination voulu et reconnu

L'investissement des équipes Solinum dans la co-construction de l'outil au plus proche du terrain, avec l'organisation de différents comités réunissant des acteurs stratégiques agissant sur divers fronts qui parfois ne se connaissent pas, vient appuyer la coordination sur les territoires. De la même manière, les équipes participent à différentes réunions de coordination (sur l'aide alimentaire notamment, ou de maraudes) afin de faciliter cette démarche et de porter connaissance des dispositifs existants ou manquants.

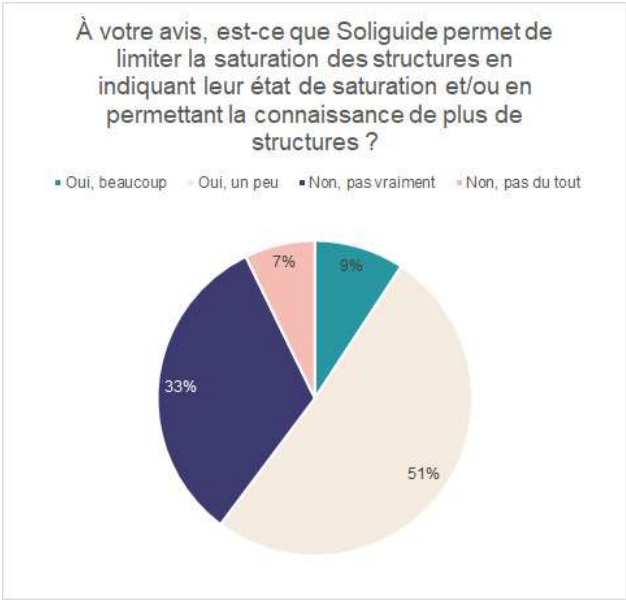


Titre figure 128 : Nombre de réunions de co-construction par territoire.



Titre figure 129 : Nombre de participants aux réunions de coordination par territoire.

4.5 Un impact potentiel sur la répartition entre les structures et la saturation



Titre figure 130 : Nombre d'acteurs répondants qui estiment que Soliguide permet de limiter la saturation des structures grâce à l'indicateur de saturation et/ou en permettant une meilleure connaissance des structures.

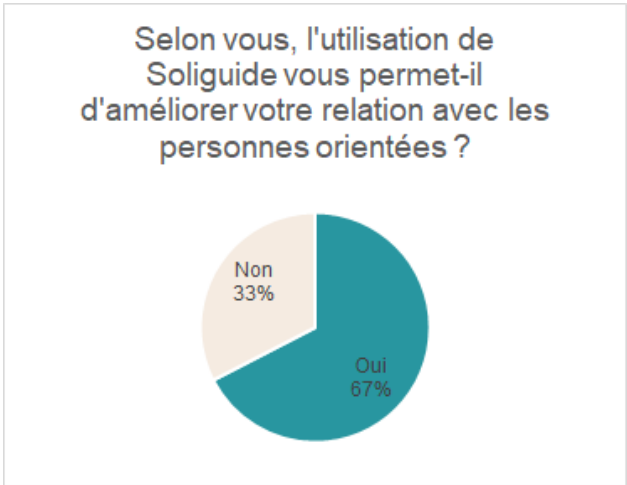
Si les informations de base concernant les fermetures, horaires ou contacts sont primordiales pour faciliter la coordination entre les acteurs, celles sur la saturation des services (si un service est en mesure ou non d'accueillir de nouveaux bénéficiaires) semblent également pertinentes, mais à un degré moindre. Les répondants jugent majoritairement (60%) que **Soliguide a un impact positif et limite un peu (51%) ou beaucoup (9%) la saturation.** 41% pensent que le Soliguide n'a pas d'impact sur la saturation des structures.

Une Chargée de mission détaille sa pratique : “(...) je dois dire que même quand je vois écrit « saturé » en général, j'oriente quand même.” (Actrice de la solidarité n°2 dans le 93, chargée de mission parcours périnatal et parentalité). Ceci semble donc lié à un facteur exogène - la relativité de la notion de saturation et les habitudes des acteurs. Par ailleurs, seul 1% des services référencés sur Soliguide disposent d'une information concernant la saturation. Il apparaît donc difficile d'en mesurer l'impact actuel, mais plutôt ses potentialités.

Soliguide favorise l'interconnaissance entre les acteurs de l'action sociale : il permet de découvrir de nouveaux partenaires pour 70% des répondants et de découvrir de nouvelles structures pour 81,5% des répondants. Cela semble permettre de fluidifier l'orientation - 73% des répondants ont pu orienter vers des structures qu'ils ne connaissaient pas grâce à Soliguide. Disposer d'un outil unique qui centralise toutes les informations favorise la coordination. Le rôle des équipes Solinum dans la coordination sur les différents territoires vient renforcer cet aspect. Les acteurs restent néanmoins mitigés ou ne souhaitent pas nécessairement s'exprimer sur les impacts indirects que Soliguide peut avoir sur la répartition des bénéficiaires entre les structures ou sur la saturation de ces dernières.

5. Amélioration de la relation de confiance entre les bénéficiaires et leurs accompagnants

Un des constats inattendus de l'évaluation d'impact social réalisée par l'ANSA à Paris était l'impact positif sur la confiance entre les bénéficiaires et les acteurs de la solidarité permis par le Soliguide, grâce à des informations rapides et de qualité. Ainsi, il a été choisi de vérifier et approfondir ce constat lors de cette deuxième évaluation.



Titre figure 131 : taux de répondants qui estiment ou non que Soliguide permet d'améliorer la relation avec les personnes orientées.

Les acteurs de la solidarité indiquent majoritairement (67%) que l'utilisation du Soliguide permet d'améliorer leur relation avec les personnes orientées.

Une actrice de la solidarité qui travaille avec des familles en situation irrégulière nous explique : "quand on leur dit qu'une structure est ouverte alors que ce n'est pas le cas, sachant qu'elles [les familles] sont sans titre de transport, c'est déjà du stress pour elles de s'y rendre, elles attendaient beaucoup de ce lieu. Accéder à certaines choses très basiques, ça peut engendrer des situations pas agréables" (Actrice de la solidarité n°2 dans le 93, chargée de mission parcours périnatalité et parentalité).

Aucune des personnes ayant répondu "non" n'ont indiqué en complément que l'outil détériore leur relation avec les personnes orientées, mais simplement que l'outil n'avait pas d'impact sur celle-ci. En effet, les personnes qui indiquent "non" à cette question indiquent que Soliguide aide dans leur quotidien ("Ça m'aide dans le travail, mais c'est tout", "Ca nous permet juste de leur donner des infos plus vites") mais que "Soliguide reste un outil". La relation entre les acteurs de la solidarité et leurs bénéficiaires dépasse le simple rendu de service, et se construit dans le temps. Ainsi, 74% des acteurs ayant répondu "non" pensent que les relations entre les bénéficiaires et les travailleurs sociaux prennent du temps et sont au-delà de la transmission d'informations ou d'orientation. Ensuite, pour 16% d'entre eux, ils ne revoient pas les bénéficiaires et ne peuvent donc pas créer de relation. Dans 10% des cas, c'est la barrière de la langue qui empêche de créer un lien.

Par ailleurs, on observe que les personnes indiquant que Soliguide n'influe pas sur la relation de confiance utilisent moins fréquemment Soliguide que ceux qui indiquent un impact positif.



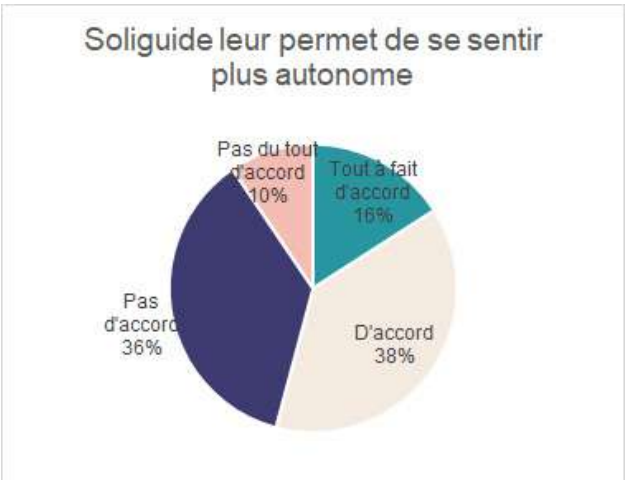
Les personnes ayant répondu que Soliguide permet d'améliorer la relation indiquent que cela est permis par :

- La **fiabilité des informations** (mise à jour) : "Informations mises à jour régulièrement, pas de mauvaises orientations" ; "Il est important de donner des informations justes, les personnes que nous accueillons sont ballottées d'un lieu à l'autre, pour manger, pour prendre une douche, pour chercher leur courrier... faire une orientation vers une structure fermée ou qui ne correspond pas au public est une perte de temps et d'énergie énorme pour l'utilisateur. Il y va de notre crédibilité."
- L'**exhaustivité du référencement** : "les personnes repartent toujours avec une information correspondant à leur demande"
- Leur **complétude** (transports, horaires...) : "les informations sont précises" ; "l'orientation est complète car il y a même les moyens de transports"
- La **facilité d'utilisation des différents outils** : "Facilité de trouver l'information et tous les éléments pratiques"
- La **possibilité d'imprimer ou transmettre l'information à la personne orientée** : "Parce qu'on peut leur laisser un document qu'ils peuvent montrer s'ils cherchent un lieu."
- Le **gain de temps** : "Oui pour le gain de temps dans la recherche et informations complètes, donc possibilité de répondre à l'ensemble du questionnaire des usagers (ex : transport)"
- Le **gain de confiance** des acteurs de la solidarité : "je me sens moins démunie lorsqu'ils demandent à bénéficier des services d'une structure".

Le constat avancé dans l'étude de l'ANSA est donc confirmé. 67% des acteurs de la solidarité estiment que Soliguide améliore leur relation avec les usagers, et ce grâce à la fiabilité, l'exhaustivité, la complétude des informations ainsi que l'ergonomie. Aucun acteur n'indique que l'outil ne détériore cette relation.

6. Autonomie des bénéficiaires

Un des objectifs du Soliguide est de permettre, pour les bénéficiaires, un accès autonome à l'information et ainsi une augmentation de leur pouvoir d'agir.



Titre figure 132 : taux de répondants qui estiment ou non que Soliguide permet une plus grande autonomie des bénéficiaires.

Les acteurs de la solidarité avaient la possibilité de noter, entre 1 (pas du tout d'accord) et 4 (tout à fait d'accord) leur ressenti vis-à-vis de l'autonomie apportée par le Soliguide aux bénéficiaires. Une petite majorité des répondants parmi les acteurs de la solidarité (54%) estime que **Soliguide permet aux bénéficiaires de se sentir plus autonomes**. Les acteurs soulignent l'impact potentiel sur le ressenti des bénéficiaires : "Je pense qu'à terme c'est un super outil pour être dans une optique de « je vais moi-même me renseigner sur les structures qui vont répondre à mes besoins » Ça peut éviter, j'imagine, un sentiment de gêne qu'il peut y avoir à exprimer sa demande. On peut se dire en fait « je vais me renseigner par moi-même », je ne vais pas avoir cette situation compliquée de « j'ai besoin de ça, qu'est-ce que je peux faire, vers quoi vous pouvez m'orienter ? », qui est quand même dure à supporter parce qu'il y a des personnes qui ne vont pas le dire tout de suite parce que c'est quand même un aveu d'impuissance un peu." (Coordinatrice en Gironde). Un autre acteur, qui n'a pas indiqué son poste, indique que les bénéficiaires sont en demande d'informations : "Toutes les personnes accueillies sont avides d'informations, le fait de fournir un moyen qui peut être utilisé de manière autonome concourt à l'insertion et est un gage d'autonomie".

Les bénéficiaires interrogés lors d'entretiens qualitatifs répondent ainsi que “oui, c’est plus facile, oui on peut toujours avoir besoin du 115 pour le logement, mais avec Soliguide, on n’a pas besoin de quelqu’un d’autre pour te guider, tu as juste à prendre ton téléphone et c’est facile.” (Bénéficiaire interrogé dans le 93).

Cependant, ces constats sont à nuancer aux vues du faible taux de connaissance de l’outil observé auprès des bénéficiaires interrogés : 88% des bénéficiaires interrogés ne le connaissaient pas. Par ailleurs, seuls 4 bénéficiaires ont répondu à la question sur l’autonomie apportée par le Soliguide. Ces 4 répondants attribuent en moyenne la note de 3 à la proposition “Soliguide vous permet de vous sentir plus autonome”, indiquant qu’ils sont plutôt d’accord sans que ce résultat ne soit représentatif ou généralisable.

Ainsi, les acteurs de la solidarité observent : “Je ne sais pas s’ils l’utilisent en fait, c’est vrai qu’on en a une utilisation plutôt professionnelle.” (Un responsable d’espace santé jeunes dans les Hauts-de-Seine).

D’autres mettent un doute sur la capacité des bénéficiaires à se saisir de l’outil : “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, mais après il faut qu’ils soient en capacité de l’utiliser.” (Une chargée de mission parcours périnatalité et parentalité en Seine-Saint-Denis). On observe le même son de cloche en Gironde, où les listes papiers créées par Soliguide sont les plus diffusées : “Autant les listes papier qu’on fait passer, si on les mets dans le cadre de Soliguide, vont avoir un gros gros impact auprès des personnes sans domicile. On voit que ces personnes connaissent ces listes, on est beaucoup de structures à les faire passer. [...] Le Soliguide en plateforme numérique, j’ai l’impression que c’est pas quelque chose qui est très généralisé dans l’utilisation par les personnes précaires.”.

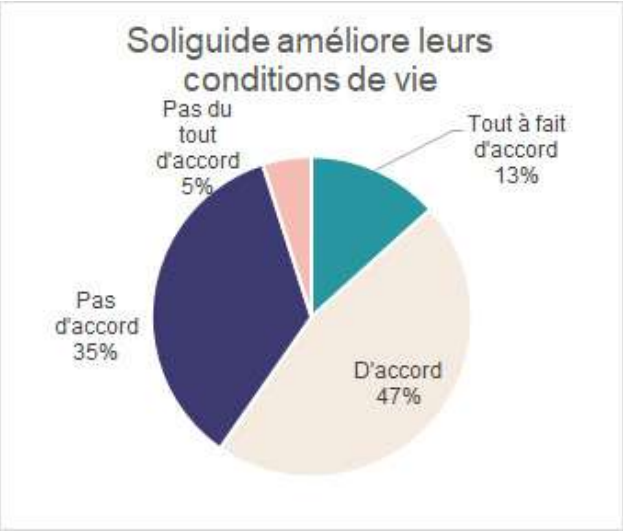
On peut donc observer un impact positif du Soliguide sur l’autonomie des bénéficiaires, ressenti à la fois par les acteurs de la solidarité et par les bénéficiaires eux-mêmes, cependant cet impact est marginal au regard de la faible diffusion de l’outil auprès d’eux. À cet égard, les listes papiers, développées récemment, peuvent avoir un impact plus fort sur l’autonomie des bénéficiaires.

RECOMMANDATION 15

INTENSIFIER LES EFFORTS DE CRÉATION ET DE DIFFUSION DE LISTES PAPIERS, NOUVEAU SUPPORT D’INFORMATION DE SOLIGUIDE DATANT DE 2020, CAR CE SUPPORT PERMET D’ATTEINDRE PLUS FACILEMENT LES BÉNÉFICIAIRES ET DONC D’INFLUER SUR LEUR CAPACITÉ D’AGIR.

7. Amélioration des conditions de vie des bénéficiaires

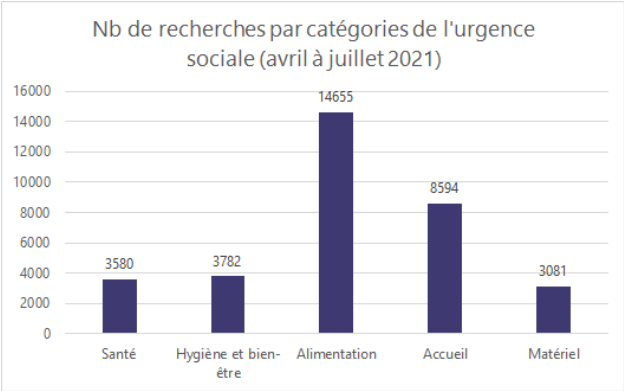
Un des objectifs de Soliguide est de donner accès aux informations relevant de l’urgence sociale (alimentation, hygiène, santé, accueil, matériel), et par cette action améliorer les conditions de vie quotidienne des personnes en situation de précarité. Cependant, il n’est pas aisé, en évaluation d’impact, de vérifier le caractère attribuable d’un impact social à un acteur spécifique.



Titre figure 133 : taux de répondants qui estiment ou non que Soliguide permet d’améliorer les conditions de vie des bénéficiaires.

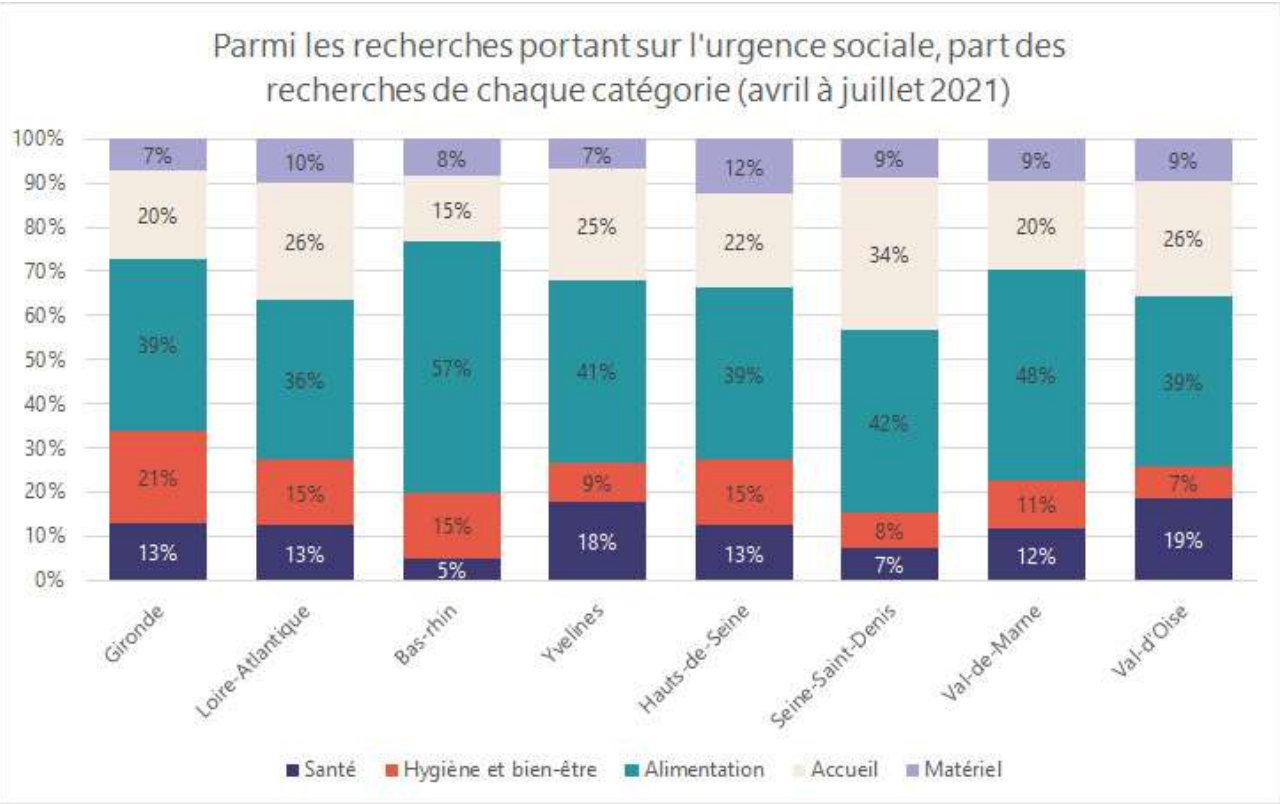
Les acteurs de la solidarité interrogés pensent majoritairement (60%) que Soliguide améliore les conditions de vie des personnes en situation de précarité. Ils expliquent : “Pour la très grande précarité oui, c’est une évidence. Lorsqu’ils nous demandent où est-ce qu’il y a une bagagerie ou où est-ce qu’ils peuvent se doucher, et qu’on leur dit “oui vous pouvez aller là”, ça a un impact énorme !! Mais vraiment énorme.” (Responsable d’un centre de distribution alimentaire à Asnières dans le 92). Une coordinatrice d’une association de Gironde, qui diffuse la liste papier de Soliguide indique : “La liste papier donne une base, un appui solide. Ça permet de se rendre compte qu’à chaque jour, à chaque créneau, il peut y avoir une structure, une association qui peut être là, accessible et qui vient apporter une aide. Ça a cet effet vertueux de moins être désemparé.”

Cependant, encore une fois, on note la limite de la faible utilisation directe par les bénéficiaires, à l’inverse de l’utilisation professionnelle : “Je ne saurai pas trop quoi dire, parce que je ne crois pas qu’ils l’utilisent, je connais très peu de personnes qui l’utilisent directement. Ça centralise tous les lieux et les ressources, de manière « à jour » et claire, mais ce n’est pas forcément le public qui l’utilise mais surtout les professionnels, donc je ne vois pas trop comment ça oriente leur vie.” (Une chargée de mission parcours périnatalité et parentalité en Seine-Saint-Denis).



Titre figure 134 : nombre de recherches sur Soliguide par catégorie de l’urgence sociale entre avril et juillet 2021.

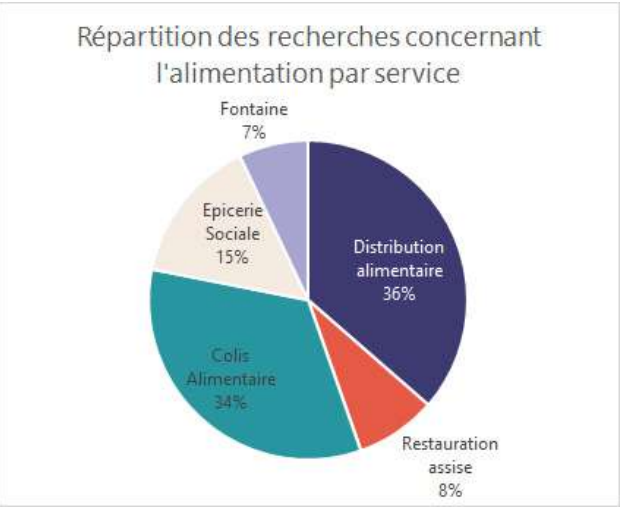
L’analyse des recherches réalisées sur le site et l’app sur les 8 territoires de l’étude entre avril et juillet 2021 montre un grand nombre d’orientations liées aux thématiques de l’urgence sociales. 33 692 recherches sont liées à ces sujets : près de 3 600 recherches sur l’accès à la santé, 3 800 sur l’hygiène, 14 700 sur l’alimentation, 8 600 sur l’accueil et 3 100 sur le matériel. L’impact du Soliguide est le plus fort sur l’accès à l’alimentation de ses bénéficiaires (près de 14 700 recherches entre avril et juillet 2021 sur les 8 territoires).



Titre figure 135 : parmi les recherches sur Soliguide portant sur l'urgence sociale dans chaque département, part des catégories recherchées.

Des disparités sont présentes selon les départements, avec certains où la prédominance des orientations liées à l'alimentation est manifeste (57% des recherches liées à l'urgence sociale dans le Bas-Rhin), et d'autres avec des recherches plus variées (Loire-Atlantique).

Sur l'alimentation, qui reste la catégorie la plus recherchée, les recherches portent prioritairement sur la **distribution alimentaire (36%)**, puis les colis alimentaires (34%), les épiceries sociales (15%), et enfin la restauration assise (8%) et les fontaines d'eau potable (7%).

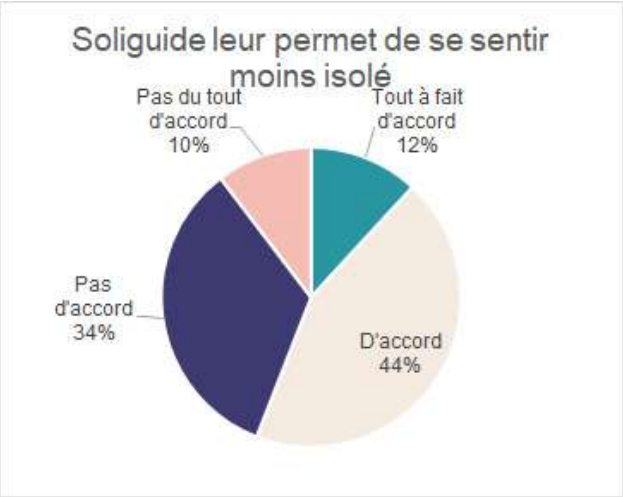


Titre figure 136 : répartition des recherches sur Soliguide concernant l'alimentation, par service.

Bien qu'il soit difficile d'attribuer l'amélioration des conditions de vie des bénéficiaires à une seule action, l'impact du Soliguide sur les conditions de vie des personnes en situation de précarité semble globalement positif. 60% des acteurs jugent que Soliguide améliore les conditions de vie des bénéficiaires, et plus de 1000 recherches par département en moyenne sont faites tous les mois sur des catégories relevant de l'urgence sociale (Alimentation, Hygiène, Accueil, Matériel, Santé).

8. Facilitation de la réinsertion des bénéficiaires

Alors que Soliguide ne cartographiait au début que les lieux relevant de l'urgence sociale, l'outil s'est progressivement agrandi pour donner accès aux informations relevant de l'insertion sociale et professionnelle. Cette insertion passe notamment par des leviers psychologiques comme la sortie du sentiment d'isolement, un accompagnement social et professionnel.



Titre figure 137 : taux de répondants qui estiment ou non que Soliguide permet aux bénéficiaires de se sentir moins isolés.

Les acteurs de la solidarité interrogés pensent en majorité (56%) que Soliguide permet aux bénéficiaires de se sentir moins isolés.

Du côté des bénéficiaires, le constat est nuancé : sur les 4 personnes ayant répondu, 2 déclarent que le Soliguide n'a pas d'effet sur le sentiment d'isolement, et 2 au contraire que le Soliguide permet tout à fait de réduire ce sentiment.

L'outil permet également de **réduire l'isolement en permettant aux personnes d'aller vers les structures disponibles**, comme l'indique une coordinatrice en Gironde : "Il y a eu des possibilités de rencontre avec des maraudeurs qui auraient été plus compliquées si les personnes n'avaient pas eu cet outil-là. C'est clair qu'il y a un gain pour la réinsertion, professionnelle je ne sais pas mais sociale oui."

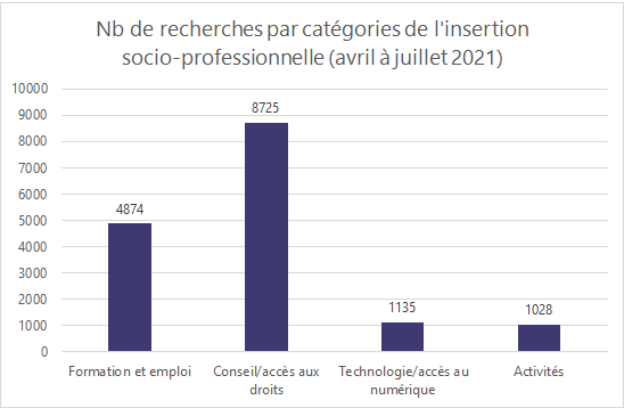


Titre figure 138 : taux de répondants qui estiment ou non que Soliguide permet de faciliter les démarches sociales des bénéficiaires.

Sur les démarches sociales, les acteurs de la solidarité sont plus positifs encore : 73% estiment que Soliguide les facilite.

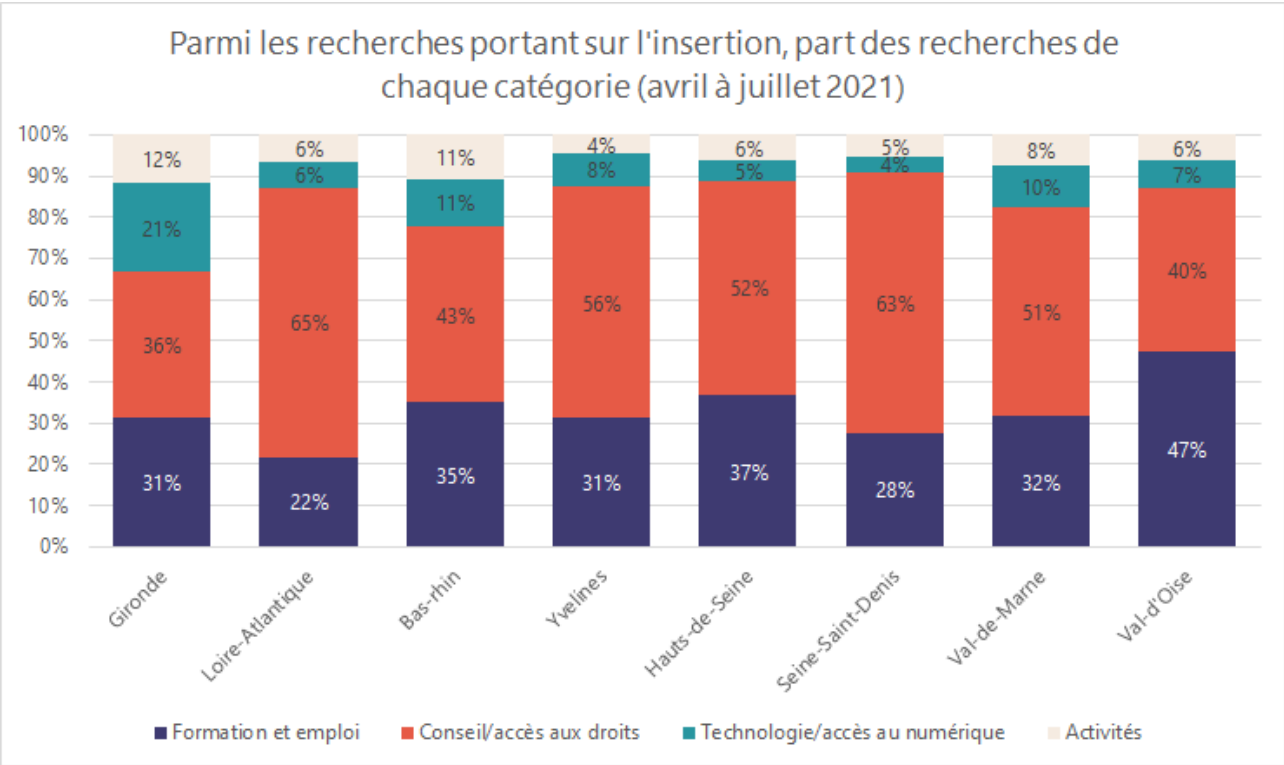
D'autres acteurs de la solidarité estiment en revanche que Soliguide est intéressant plutôt pour l'urgence sociale, comme indique une conseillère en économie sociale et familiale de Seine-Saint-Denis : "Professionnel je pense pas non. [...] Pour moi Soliguide c'est plus l'information pour se débrouiller au quotidien, pour essayer de trouver des solutions au quotidien, [...] mais des problèmes de première nécessité en fait."

Cependant, répondre à l'urgence sociale peut également être un moyen de lever les freins périphériques à l'insertion professionnelle, comme le souligne un responsable de centre de Hauts-de-Seine : "Nous, on a des vêtements pour aller aux entretiens d'embauche, des ateliers d'accompagnement à l'emploi... Mais si la personne doit aller prendre une douche... Tout ça (Soliguide) a un impact social. C'est une évidence. Si quelqu'un se présente crade sans avoir pris de douche, de toute façon il a tout faux au départ... Alors dans quelle proportion ça a une influence ça je ne pourrai pas répondre, mais c'est évident que ça a une influence."



Titre figure à gauche 139 : nombre de recherches sur Soliguide par catégories de l'insertion socio-professionnelles entre avril et juillet 2021.

Titre figure en bas 140 : parmi les recherches sur Soliguide portant sur l'insertion socio-professionnelle, part des recherches de chaque catégorie entre avril et juillet 2021.



L'analyse des recherches réalisées sur le site et l'app sur les 8 territoires de l'étude entre avril et juillet 2021 montre également un **grand nombre d'orientations liées aux thématiques de l'insertion socio-professionnelle**, avec un total de 15 762 recherches. Les recherches sur l'accès aux **droits et la formation et l'emploi** prévalent comparé à l'accès au numérique ou aux activités. La prévalence des recherches liées à l'accès aux droits est particulièrement visible en Loire-Atlantique (65% des recherches) et en Seine-Saint-Denis (63%). En revanche, on observe une plus grande part de recherches liées à la formation et l'emploi dans le nouveau territoire du Val-d'Oise (47%). Enfin, la Gironde, territoire le plus ancien de l'échantillon, a les recherches les plus diversifiées : 21% des recherches liées à l'insertion portent sur l'accès au numérique, contre 7% en moyenne dans les autres départements.

Soliguide permet de faciliter la réinsertion des bénéficiaires en facilitant leurs démarches sociales (73% des acteurs de la solidarité estiment que ces démarches sont facilitées par Soliguide). Un impact plus marginal sur le sentiment d'isolation (56% des acteurs jugent cet impact avéré) permet de faciliter leur réinsertion sociale. Enfin, 500 recherches en moyenne sont faites tous les mois par départements sur des catégories relevant de l'insertion socio-professionnelle (Formation et emploi, Conseil/accès aux droits, Technologie/accès au numérique, Activités).



Bibliographie

LAMARQUE Esteban, CHERUY Guillaume, Fédération nationale des samu sociaux, Fédération des acteurs de la solidarité, Etude nationale maraudes et samu sociaux sur le sans-abrisme, 2021.

LAINÉ Frédéric, RODRIGUEZ Olivier, CHAMKHI Amine,, Pôle Emploi, “Eclairages et synthèses. Les métiers de l'action sociale”, Statistiques, études et évaluations, décembre 2018, numéro 48

PROUTEAU Lionel, Le bénévolat en France en 2017, état des lieux et tendances, synthèse de l'exploitation de l'enquête Centre de recherche sur les associations - CSA, 2018

YAOUANCQ Françoise, LEBRERE Alexandre, MARPSAT Maryse, REGNIER Virginie, LEGLEYE Stéphane, QUAGLIA Martine, Insee, “L'hébergement des sans-domicile en 2012. Des modes d'hébergements différents selon les situations familiales”, Insee Première, juillet 2013, numéro 1455

YAOUANCQ Françoise, DUEE Michel, Insee, “Les sans-domicile en 2012 : une grande diversité de situations”, France, portrait social. Edition 2014, novembre 2014

YAOUANCQ Françoise, DUEE Michel, “Les sans-domicile et l'emploi. Des emplois aussi fragiles que leurs conditions de vie”, Insee Première, avril 2014, numéro 1494

Mentions légales
Solinum Association loi 1901
déclarée au JO du 19/09/2015
66 rue abbé de l'épée
33 000 Bordeaux
www.solinum.org
contact@solinum.org
SIREN : 821691151
APE : 99.94Z



Chargée d'étude : Sarah DESETABLES
Enquêteurs terrain : Equipe Solinum
Rédaction et analyse statistique : Victoria MANDEFIELD
Analyse statistique : Noémie COHEN
Design : Alexandra LEFEIVRE
Photos : SOLINUM
Illustrations : Freepik, Aymeric FAIVRE, Noam Le POTTIER

Publié par Solinum en 2021.

Ce travail peut être cité comme : Solinum. 2021, évaluation d'impact Soliguide