

# Évaluation de l'impact social de Soliguide

*Rapport final*

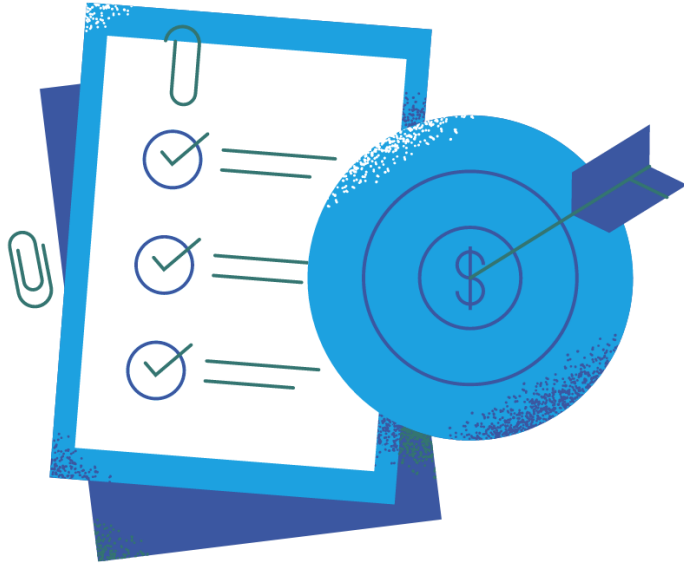
**Janvier 2023**



# SOMMAIRE

- I. Executive summary
- II. Cadre de l'étude
- III. Méthodologie
- IV. Résultats - Acteurs de la solidarité
- V. Résultats - Personnes en précarité
- VI. Calcul du SROI
- VII. Enseignements clés et recommandations
- VIII. Annexes





# I. EXECUTIVE SUMMARY

# EXECUTIVE SUMMARY

## Déploiement de Soliguide



- Soliguide se déploie rapidement sur l'ensemble du territoire : **25 départements sont couverts** à fin **2022** contre **10 en 2021**.
- L'usage et la connaissance de Soliguide se développent également : **1 899 811 recherches** ont été réalisées en **2022** (vs **466 430** en **2021**) par près de 250 000 personnes.
- En 2022, **103 202 recherches** ont par ailleurs été faites avec le filtre "Déplacés d'Ukraine".
- Soliguide est de plus en plus utilisé par les acteurs de la solidarité : **67%** des répondants déclarent le faire en 2022. Ils étaient 46% des répondants interrogés (dans 8 départements) en 2021.
- Parmi les personnes en précarité interrogées, **un tiers** a déjà utilisé Soliguide. Ils n'étaient que 5% en 2021<sup>1</sup>, soit une nette progression de **28 points**. En 2022, **5% des personnes en précarité** sont des utilisateurs réguliers et **19%** l'ont utilisé à plusieurs reprises.



# EXECUTIVE SUMMARY

## Usage de Soliguide



- Parmi les acteurs de la solidarité répondants, **70% utilisent Soliguide**, dont 80% depuis plus de six mois.
- Le site web est le format le plus utilisé et **25% des répondants l'emploient au moins une fois par semaine**.
- **35% des acteurs de la solidarité répondants sont autonomes** dans la mise à jour de leurs données sur Soliguide.
- **64,8% des salariés** répondants utilisent Soliguide au moins une fois par semaine tous formats confondus contre **41,6% des bénévoles**.
- En 2022, Soliguide est utilisé en priorité pour trouver une **aide alimentaire** (143 722), un **accueil de jour** (46 357) ou un **hébergement d'urgence** (41 706) **ou de long terme** (41 062).
- Pour les personnes en précarité, Soliguide est d'abord utilisé pour **trouver un logement, un emploi ou de la nourriture**. **Les utilisateurs cherchent principalement des informations**.



# EXECUTIVE SUMMARY

## Caractérisation des acteurs de la solidarité répondeants



- Les acteurs de la solidarité répondeants sont **en grande majorité (82%) salariés de leurs structures** et ont des contacts quotidiens (74%) avec les bénéficiaires. 63% d'entre eux sont impliqués dans leur structure depuis 2015 et les années plus récentes, et 11% depuis 2022.
- **60%** des répondeants travaillent pour des **structures associatives** (ex : Secours Catholique, Restaurants du cœur, Secours Populaire, Croix rouge française, etc.). Près de 40% sont des **acteurs publics, principalement sur les territoires** (ex : Conseils départementaux, CCAS, Communes, France services, etc.), une répartition cohérente avec la précédente étude<sup>1</sup>.
- En termes d'activités, les structures répondeantes proposent principalement des services de **conseil à la personne et de formation**. Elles sont en majorité (59%) **multipublics en termes de publics accompagnés et offrent à ceux-ci un suivi régulier** pour 69% des répondeants.
- 43% des structures **accueillent en moyenne entre 21 et 100 personnes par semaine**, 21% accueillent entre 101 et 500 personnes par semaine. La quasi-totalité des structures (93%) réalise des orientations pour ses bénéficiaires



# EXECUTIVE SUMMARY

## Effets de Soliguide sur les acteurs de la solidarité répondants (1/2)



- La **qualité et la fiabilité de l'information** renseignée par Soliguide ressortent comme des impacts importants pour les acteurs de la solidarité, dont 83% sont plutôt d'accord ou tout à fait d'accord avec le fait que l'information de Soliguide est à jour. 83% déclarent être plutôt d'accord ou tout à fait d'accord sur le fait d'accéder facilement aux informations.
- Concernant l'**orientation de bénéficiaires**, 79% des acteurs de la solidarité considèrent que Soliguide leur permet d'orienter les personnes vers des solutions pertinentes par rapport à leur besoin. 77% estiment que l'emploi du guide leur permet de réaliser des orientations plus proches d'où sont les personnes.
- Les effets rapportés par les acteurs de la solidarité de l'usage de Soliguide sur l'**accompagnement de bénéficiaires** sont moins importants : si 54% des acteurs estiment que cette utilisation leur permet de mieux réaliser leurs missions d'accompagnement, seulement 38% d'entre eux considèrent qu'elle leur permet de renforcer la relation de confiance avec la personne orientée, et 45% qu'elle leur permet de dépasser la "mission initiale" de leur structure.



# EXECUTIVE SUMMARY

## Effets de Soliguide sur les acteurs de la solidarité répondeurs (2/2)



- 67% des acteurs répondeurs déclarent **gagner du temps dans leur mission** grâce à Soliguide (le temps médian gagné déclaré est d'entre cinq et dix minutes) et 65% que leur mission se trouve facilitée par son usage. 35% d'entre eux estiment que Soliguide contribue à l'amélioration de leur bien-être au travail.
- Soliguide a un impact important sur la **connaissance de l'écosystème des acteurs de la solidarité**, tant en quantité (70% des répondeurs déclarent avoir découvert de nouveaux acteurs sur leur territoire grâce à son emploi), qu'en qualité (78% estiment avoir une meilleure connaissance de ce que proposent les autres acteurs). La coordination entre acteurs grâce à Soliguide reste à améliorer puisque seuls 40% des acteurs de la solidarité répondeurs en témoignent aujourd'hui.





# EXECUTIVE SUMMARY

## Caractérisation des personnes en précarité répondants

- La part des hommes interrogés (**48%**) est presque équivalente à la part des femmes interrogées (**50%**). 41% des personnes interrogées ont moins de 35 ans. Ces données sont représentatives de l'ensemble de la population en situation de pauvreté ([Insee, 2021](#)).
- Plus de la moitié des répondants sont célibataires (**54%**). Deux tiers vivent sans enfants (**68%**).
- Les personnes interrogées vivent dans **plus de 20 départements**. La Seine-et-Marne enregistre le plus de répondants (**25**).
- Près de deux personnes sur cinq vivent en location. **13%** déclarent vivre dans la rue et **5%** dans un logement précaire.
- Près de **33%** des personnes interrogées exercent une activité et **44%** sont sans emploi ou à la recherche d'un emploi.
- **18%** des personnes interrogées sont sans revenus, **34%** vivent de revenus issus de leurs activités professionnelles.
- Les personnes en précarité interrogées déclarent davantage avoir besoin d'aide pour **trouver un logement, trouver un emploi, et se nourrir**. **12%** déclarent ne pas avoir besoin d'aide.





# EXECUTIVE SUMMARY

## Effets de Soliguide sur les personnes en précarité répondants

- Au cours de la semaine écoulée, sur **70** personnes en précarité qui déclarent utiliser Soliguide, **17** disent qu'ils ont pu accéder à un **repas**, **8** à une **fontaine d'eau**, **8** à une **douche**, **7** ont pu rencontrer de **nouvelles personnes**, **6** trouver un **hébergement** pour la nuit, **5** accéder à **internet**, **4** accéder à des **toilettes** grâce au Soliguide.
- Au cours du mois écoulé, sur **23** personnes en précarité qui déclarent utiliser Soliguide, **9** déclarent avoir pu **laver leurs vêtements**, **5** suivre un **cours de français**, **5** accéder à des **produits d'hygiène**, **4** faire des **activités divertissantes**, grâce au Soliguide.
- Au cours de l'année écoulée, sur **54** personnes en précarité qui déclarent utiliser Soliguide, **11** ont pu accéder à **une aide à laquelle elles avaient droit**, **10** ont pu consulter un **médecin**, **8** ont pu avancer dans leurs **démarches administratives**, **7** trouver une **formation**, **6** trouver un **nouvel emploi**, **4** trouver un **logement pérenne**, **4** faciliter leur façon de **se déplacer ou en diminuer le coût**, et **4** trouver des **habits**, grâce au Soliguide.
- Soliguide semble avoir un impact sur le logement et la source de revenus des personnes en précarité. **17%** des **utilisateurs** de Soliguide ayant répondu au questionnaire **vivent dans un hébergement d'urgence** avec des revenus issus de leur activité (52%) comparé à **83%** des **non-utilisateurs** qui vivent dans un hébergement d'urgence (échantillon plus représentatif requis pour des effets concluants)
- L'utilisation de Soliguide par les personnes en situation de précarité reste à développer puisque seuls **34%** des personnes en précarité interrogées utilisent Soliguide dont **7%** régulièrement.



# EXECUTIVE SUMMARY

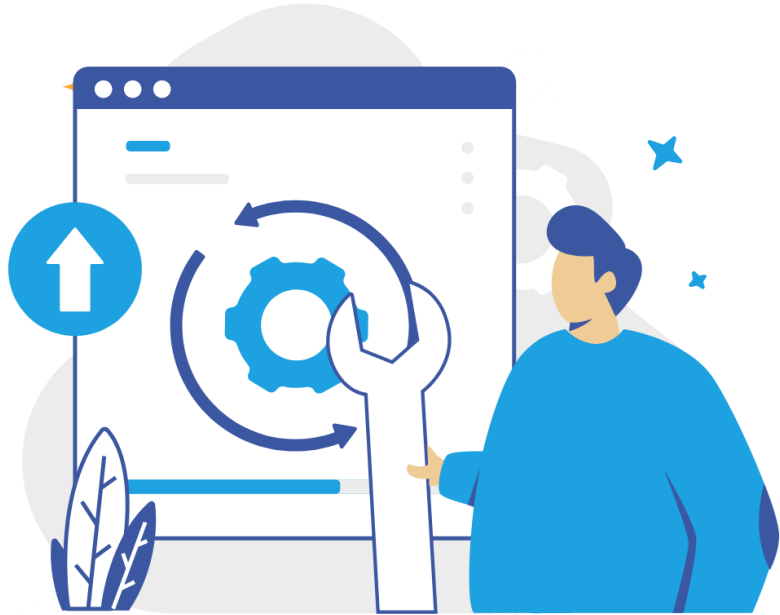
## SROI



- En cumulant les valeurs estimées pour chaque changement social mesuré, le total de la **valeur sociale** et économique créée par Solinum est estimée à **3 401 k€**.
- **1 608,2 K€** de valeur sociale sont créées pour les **acteurs de la solidarité**, professionnels et bénévoles, au travers du gain de temps permis par l'utilisation du Soliguide.
- **1 792,8 K€** de valeur sociale sont créés pour les **personnes en précarité**. L'utilisation du Soliguide leur permet en effet de trouver plus facilement des réponses à leurs besoins de première nécessité d'une part et de les orienter vers des solutions d'insertion sociale et professionnelle durables d'autre part.
- Les **contributions** totales nécessaires à l'activité de Solinum en 2022 s'élèvent à **1 760,7 K€** en intégrant les contributions financières mais aussi en valorisant les contributions non financières comme les apports en matériel, en bénévolat ainsi que les contributions des acteurs de la solidarité qui contribuent à la mise à jour de Soliguide sur leur temps de travail.
- **Pour 1€ investi dans Soliguide, 1,93 € de valeur sociale sont créés.**



- Avec des hypothèses plus généreuses, en intégrant l'impact sur les personnes en précarité aux personnes orientées par les acteurs de la solidarité via Soliguide, on pourrait atteindre un SROI de 1:33.



## II. CADRE DE L'ÉTUDE



# Contexte et enjeux à l'origine de Soliguide

## Qu'est-ce que la précarité ?

- En 2019, 9,2 millions de personnes vivent avec un niveau de vie inférieur au seuil de pauvreté monétaire (soit 13,6% de la population), soit 1 102 € pour une personne seule. Parmi eux, 2 millions de personnes sont en situation de grande pauvreté ([Insee, 2021](#))
- La pauvreté peut aussi être mesurée, au sens non monétaire, en conditions de vie, c'est-à-dire sur la mesure des conséquences de la faiblesse des revenus : les privations. Elle toucherait 13,1 % selon l'indicateur européen plus large de privation matérielle et sociale. ([Insee, 2021](#))

## Quels publics sont les plus touchés ?

- La pauvreté monétaire touche en premier lieu **les chômeurs** (38,9 %). Parmi les personnes en emploi, les **travailleurs indépendants** sont plus vulnérables (17,6 %) que les salariés (6,8 %). Les retraités sont moins fréquemment en situation de pauvreté (9,5 %) ([Insee, 2021](#)).
- Les ménages sont différemment exposés à la pauvreté selon leur configuration familiale. Les **familles monoparentales** sont les plus concernées (32,8 %) ([Insee, 2021](#)).
- En 2019, 31,5 % des personnes issues de l'immigration sont pauvres, en particulier ceux nés en Afrique (39,2 %) ([Insee, 2021](#))

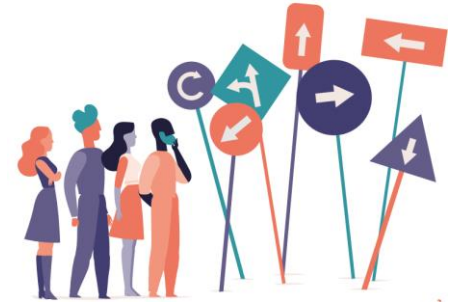
# Contexte et enjeux à l'origine de Soliguide

## Quelles difficultés rencontrent les personnes en situation de précarité ?

- Parmi les personnes vivant sous le taux de pauvreté non monétaire, les privations les plus citées par celles-ci sont l'incapacité de faire face à une dépense imprévue de 1 000 euros (95 %), l'incapacité de remplacer ses meubles hors d'usage (94 %) ou de se payer une semaine de vacances hors du domicile par an (85 %). À l'opposé, seulement 11 % déclarent ne pas pouvoir se payer un accès à Internet ([Insee, 2021](#))
- 300 000 personnes sont sans domicile selon la Fondation Abbé Pierre en 2021.
- Entre 2 et 4 millions de personnes font appel à l'aide alimentaire, selon l'Insee.

## Quels sont les constats à l'origine de Soliguide ?

- La DREES ([2022](#)) observe 34% de non-recours au RSA chaque trimestre.
- Selon le Secours Catholique ([2022](#)), le taux de non-recours aux allocations familiales est de 29%.
- 62 % des personnes interrogées ne font jamais leurs démarches administratives en ligne ([Solinum, 2018](#))
- 71% des travailleurs sociaux ne se sentent pas prêts au passage tout numérique ([Solinum, 2022](#))
- 71% des personnes en situation de grande précarité sont équipées d'un smartphone (*ibid*)



## 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'invit' (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.

## A propos de Soliguide



Soliguide.fr, c'est **la plateforme en ligne qui référence les lieux et services utiles et accessibles aux personnes en difficulté**. Il s'agit, avant tout, d'une solution élaborée en co-construction avec les bénéficiaires et acteurs de l'action sociale.

La mission de Soliguide est d'orienter toutes les personnes en situation difficile vers les structures qui pourraient les aider. Pour cela, nous mettons à disposition un **outil ergonomique, simple et rapide d'utilisation, donnant accès à des informations de qualité pour mieux orienter ces publics**.



## Fonctionnement de Soliguide

Soliguide est structuré en catégories, divisées en services, de l'urgence sociale à l'insertion socioprofessionnelle.



**Alimentation**



**Matériel**



**Accueil**



**Hygiène & Bien-être**



**Activités**



**Santé**



**Formation  
et emploi**



**Conseil/accès  
aux droits Activités**



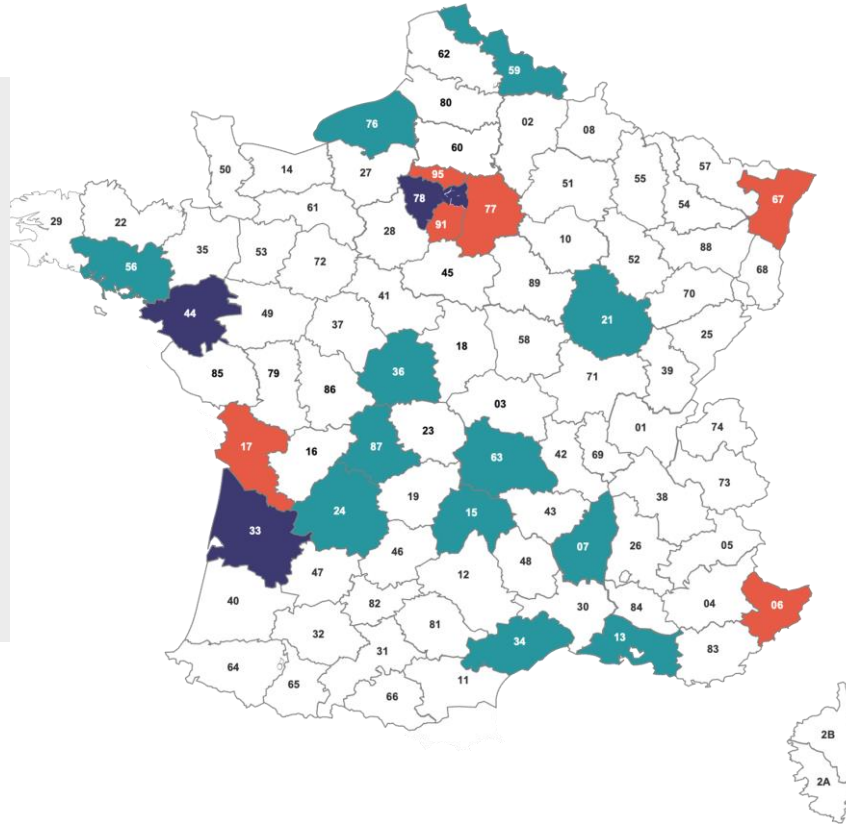
**Technologie/accès  
numérique**

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

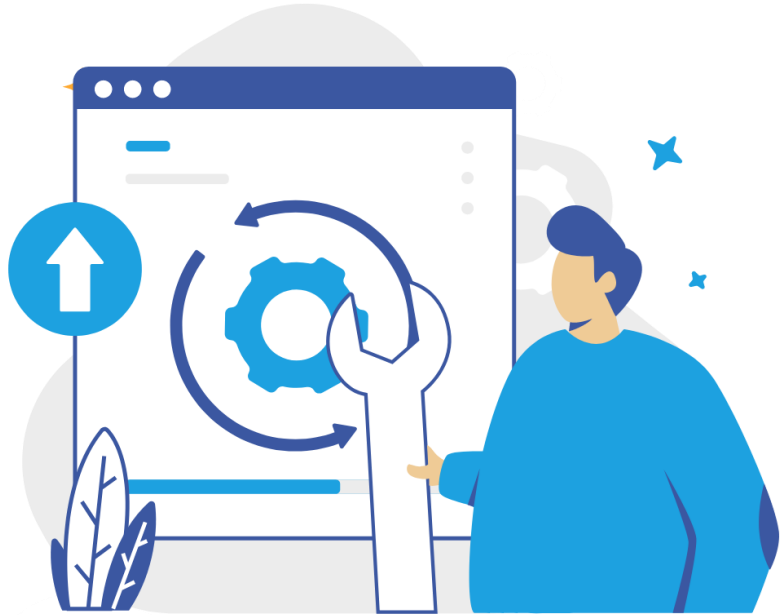
# Soliguide s'est progressivement déployé dans 25 départements

Au cours de la dernière année et demi écoulée, la couverture territoriale de Soliguide a **doublé**.

Soliguide couvre désormais des **territoires moins denses**. Ainsi, 7 des 12 derniers départements déployés avaient une densité d'habitants au km<sup>2</sup> inférieure à 100. A contrario, les 7 départements déployés avant 2020 ont une densité supérieure à 160.



-  Départements sur lesquels Soliguide a été déployé entre 2016 et décembre 2019
-  Départements sur lesquels Soliguide a été déployé entre janvier 2020 et juillet 2021
-  Départements sur lesquels Soliguide a été déployé entre août 2021 et décembre 2022



## III. MÉTHODOLOGIE

## Questions évaluatives

### Sur quoi porte l'étude ?

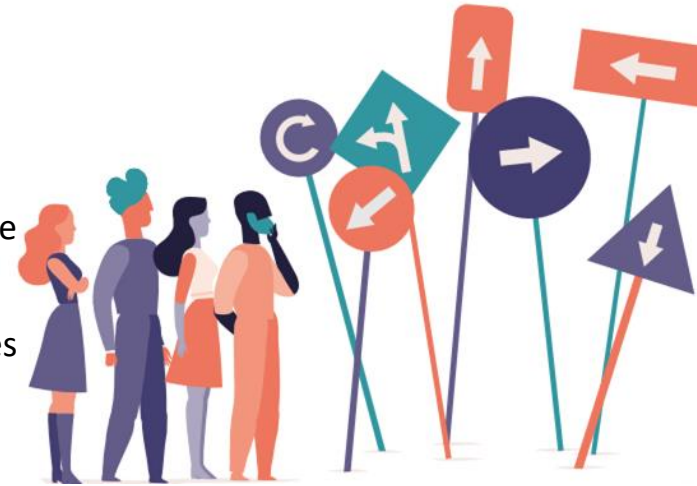
L'évaluation que nous avons menée a eu pour but de répondre aux questions suivantes :

#### Concernant les acteurs de la solidarité :

- Qui sont les acteurs de la solidarité utilisateurs du Soliguide et comment l'utilisent-ils ?
- En quoi cet usage les aide dans leurs missions ?

#### Concernant les personnes en précarité :

- Dans quelle mesure Soliguide permet-il à ses utilisateurs de trouver les bonnes informations pour s'orienter ?
- Dans quelle mesure Soliguide répond-il aux besoins des personnes en situation de précarité ?



# Approche méthodologique

## L'étude a été réalisée avec l'approche SROI

Le Social Return on Investment (SROI) est un **cadre d'analyse** destiné à mesurer et **rendre compte d'une conception élargie de la valeur**, qui ne soit pas limitée à une dimension financière mais y intègre les **coûts et bénéfices sociaux, environnementaux et économiques produits par l'activité**.

Cet outil permet de **promouvoir les actions** qui participent à **répondre à des besoins sociaux** ou environnementaux. Il permet de comprendre quels sont les changements liés à l'activité évaluée.

Il mesure les résultats sociaux, environnementaux et économiques atteints et les **exprime en valeurs monétaires**, afin de calculer un ratio coût/bénéfice. Un rapport de 3/1 indique, par exemple, qu'un investissement d'1 € apporte 3 € de valeur sociale.

Le SROI **se focalise plus sur la valeur créée** que sur la somme monétaire. Celle-ci n'est qu'une unité de mesure qui constitue une manière pratique et largement admise d'exprimer la valeur créée. Le SROI est bien davantage qu'un simple chiffre. Il **rend compte de l'histoire des changements intervenus pour les parties prenantes liées à l'activité étudiée** et fournit une précieuse aide pour comprendre l'activité et prendre des décisions, grâce à l'ensemble d'informations qualitatives, quantitatives et financières qui sont collectées.



# Approche méthodologique

Le SROI est fondé sur huit principes qui déterminent son application et permettent de fournir une analyse rigoureuse

1 Impliquer les parties prenantes

2 Comprendre ce qui change

3 Évaluer ce qui compte

4 N'inclure que ce qui est "matériel"

5 Ne pas surévaluer

6 Être transparent

7 Vérifier les résultats

8 Être réactif

# Approche méthodologique

La démarche SROI se décompose en 6 grandes étapes

1

Définir son champ d'application et identifier les principales parties prenantes

2

Expliciter le changement

3

Attester les résultats et leur attribuer une valeur

4

Déterminer l'impact

5

Calculer le SROI

6

Rendre compte, utiliser et intégrer

## Données secondaires

### L'étude s'est appuyée sur une revue documentaire des études et publications sur le sujet de la lutte contre la précarité

La revue documentaire s'est consacrée à :

- **L'étude des données nationales sur la pauvreté**, notamment à partir de rapports et publications, de source française, et dans des cas particuliers, européenne. Les sources privilégiées sont publiques (ex : Insee, Drees, DARES, Cour des Comptes, etc.) et quand elles font références dans leurs domaines ou sont jugées crédibles, privées (ex : Fondation Abbé Pierre, Fédération des Acteurs de la Solidarité, Action Tank Entreprise et Pauvreté, etc.) (cf. bibliographie en annexe)
- **La revue des évaluations d'impact social antérieures** qui portent sur les publics en situation de pauvreté : celles d'Entourage, des Restos du Coeur, d'Emmaüs Défi, de la Cloche, etc. (cf. bibliographie en annexe)
- **L'étude des dispositifs en ligne similaires ou complémentaires à Soliguide** (cf. tableau en annexe)

Elle nous a permis de :

- Mieux percevoir le contexte et la problématique sociale à laquelle s'attaque Soliguide
- Rédiger les trames d'entretiens et les questionnaires en nous inspirant de l'existant
- Analyser et interpréter les résultats de l'étude en réalisant des points de comparaison avec la littérature



# Etude qualitative

L'évaluation s'est fondée en partie sur une étude qualitative par entretiens semi-directifs



Sélection des personnes interrogées

Conduite des entretiens

Synthèse et analyse des entretiens

Sélection selon les critères suivants :

- Les partenaires interrogés ont été identifiés par l'équipe Soliguide
- Les acteurs de la solidarité ont été identifiés par l'équipe Soliguide sur deux territoires en cours de déploiement
- Les personnes en situation de précarité interrogées ont soit répondu à un appel à contributions diffusé par l'équipe Soliguide via la messagerie CRISP, soit ont été sollicitées via des partenaires (Entourage, Refettorio, La Mie de Pain)
  
- Réalisation d'entretiens semi-directifs à partir d'une trame d'entretien
- 15 entretiens par téléphone ou visioconférence
- 4 entretiens en "présentiel"
- Conduite des entretiens en binôme : un intervieweur et un scribe
- Durée des entretiens d'une heure
  
- Enregistrement de la majorité des entretiens
- Livrable : une synthèse (voir Synthèse des entretiens qualitatifs partagée en juin 2022) reflétant fidèlement l'esprit des propos tenus mais pas l'exhaustivité de ceux-ci
- Retranscription de verbatims illustrant des idées clés
- Analyse des entretiens à partir d'une grille par thématique



## Données utilisées

19 entretiens ont été réalisées avec les parties prenantes principales de Soliguide



Entretiens réalisés



Partenaires



Acteurs de la solidarité



Personnes en précarité

## Données utilisées

L'échantillon des personnes interrogées en entretien couvre une bonne part des territoires d'implantation de Soliguide



# Méthodologie

## Value Game



Dans le cadre des travaux de monétarisation de l'impact social de Soliguide, le **Labo E&MISE a conduit deux ateliers fondés sur la méthodologie Value Game avec des publics en situation de précarité.**

Le Value Game est une méthode d'estimation de la valeur qui repose sur l'implication des parties prenantes. Il ne s'agit pas strictement de calculer la valeur monétaire absolue d'un résultat spécifique, mais **d'inclure la voix et les valeurs des parties prenantes dans l'évaluation en leur proposant d'assimiler les impacts ressentis à des objets ou services ayant une valeur monétaire bien définie.**<sup>1</sup>

Les deux ateliers ont été animés en novembre 2022 dans les locaux de Solinum et à la Mission Locale de Paris, avec respectivement deux et cinq participants.

Il a finalement été décidé de ne pas retenir ces derniers dans le calcul du SROI de Soliguide pour plusieurs raisons :

- Les **faibles échantillons de participants à ces ateliers**
- La **faible connaissance de Soliguide** des participants au deuxième atelier

Les conclusions intéressantes de ces Value Game en termes de valorisation de certains impacts pourront être utilisées dans le cadre de futurs travaux auprès de publics en situation de précarité.



# Méthodologie

## Estimation de la taille de la population des acteurs de la solidarité visée par Soliguide

Méthodologie choisie	Population retenue	
<p>Hypothèse : nous intégrons l'ensemble des personnes professionnelles, bénévoles et services civiques travaillant auprès de personnes en précarité.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Travailleurs sociaux : 90 000 (<a href="#">DREES, 2022</a>)</li><li>- Bénévoles : 3 500 000 (28% de 12,5 M de bénévoles) (<a href="#">La France associative, 2022</a>)</li><li>- Service civique : 40 600 (28% de 145 000) (<i>ibid</i>)</li></ul>	<p>On peut estimer à 3 630 600 le nombre d'acteurs de la solidarité qui pourraient être utilisateurs de Soliguide.</p>	
	Avantages	Limites
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estimation fondée sur des sources fiables</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Acceptation assez large des acteurs de la solidarité</li></ul>

# Méthodologie

## Estimation de la taille de la population des acteurs de la solidarité utilisatrice de Soliguide

Méthodologie choisie	Population retenue	
<p>Hypothèse : Notre population concerne une part des personnes qui utilisent Soliguide.</p> <p>Cette part a été estimée à 80% des utilisateurs lors de l'étude réalisée en 2021.</p> <p>248 493 utilisateurs uniques ont accepté des cookies sur les douze derniers mois.</p>	<p>198 794 acteurs de la solidarité seraient utilisateurs de Soliguide (80% de 248 493)</p>	
	Avantages	Limites
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hypothèse du nombre total d'utilisateurs robuste et fondée sur une donnée avérée</li> <li>▪ Hypothèse de répartition de 80% fidèle à l'étude 2021</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sous-évaluation du nombre d'utilisateurs (tous n'acceptent pas les cookies, la moitié des français ne le font pas)</li> <li>▪ N'inclue pas les utilisateurs du guide papier et des plateformes partenaires</li> <li>▪ La part des acteurs de la solidarité est susceptible d'évoluer</li> </ul>

# Méthodologie

## Estimation de la taille de la population en précarité visée par Soliguide

Méthodologie choisie	Population retenue	
<p>Hypothèse : La population visée est l'ensemble des personnes situées en dessous du seuil de pauvreté monétaire, fixé à 60 % du niveau de vie médian.</p> <p>Il correspond à 1 102 euros par mois pour une personne seule.</p>	<p>9,2 millions de personnes vivent avec un niveau de vie inférieur au seuil de pauvreté monétaire (soit 13,6% de la population), soit 1 102 € pour une personne seule (Insee, 2021).</p>	
	Avantages	Limites
	<ul style="list-style-type: none"><li>Statistique fiable</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Public très large et très hétérogène avec des caractéristiques et des besoins divers pour lesquels Soliguide n'est pas toujours pertinent</li></ul>

# Méthodologie

## Estimation de la taille de la population en précarité utilisatrice de Soliguide

Méthodologie choisie	Population retenue	
<p>Hypothèse : Notre population concerne une part des personnes qui utilisent Soliguide.</p> <p>Cette part a été estimée à 20% des utilisateurs lors de l'étude réalisée en 2021.</p> <p>248 493 utilisateurs uniques de Soliguide ont accepté des cookies sur les douze derniers mois.</p>	<p>49 699 personnes en précarité seraient utilisatrices de Soliguide (20% de 248 493)</p>	
	Avantages	Limites
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hypothèse du nombre totale d'utilisateurs robuste et fondée sur une donnée avérée</li> <li>▪ Hypothèse de répartition de 20% fidèle à l'étude 2021</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sous-évaluation du nombre d'utilisateurs (tous n'acceptent pas les cookies, la moitié des français ne le font pas)</li> <li>▪ N'inclue pas les utilisateurs du guide papier et des plateformes partenaires</li> <li>▪ La part des utilisateurs en précarité est susceptible d'évoluer</li> </ul>



# Méthodologie

L'évaluation s'est également appuyée sur une étude quantitative auprès des acteurs de la solidarité



- **Population** : Acteurs de la solidarité, définis ici comme 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. Ils ne sont pas forcément utilisateurs du Soliguide. Ils travaillent dans l'un des 25 départements couverts par Soliguide
- **Mode de collecte** : auto-administré en ligne via l'outil Qualtrics
- **Période de collecte de données** : 13 Juin 2022 - 24 Novembre 2022
- **Echantillon** : 1 275 personnes interrogées dont 717 utilisatrices de Soliguide
- Réponses analysées à partir de 50% de remplissage
- **Période d'analyse des données** : Novembre 2022 - Janvier 2023



## Méthodologie

La marge d'erreur pour l'étude quantitative - Acteurs de la solidarité est relativement faible



Acteurs de la solidarité visés par Soliguide	Échantillon des acteurs de la solidarité interrogés	Marge d'erreur pour un niveau de confiance de 95%
<b>3 630 600</b>	<b>1 275</b>	<b>2,74%*</b>

Acteurs de la solidarité utilisateurs de Soliguide	Échantillon des acteurs de la solidarité utilisatrices de Soliguide et interrogés	Marge d'erreur pour un niveau de confiance de 95%
<b>198 794</b>	<b>717</b>	<b>3,65%</b>

*\* Cela signifie que pour une réponse obtenant 50 % de « Oui », entre 47,26% et 52,74% de la population générale pense que la réponse est « Oui », ceci dans 95% des cas.*

\*

# Méthodologie

L'évaluation repose en outre sur une étude quantitative auprès des personnes en précarité



- **Population** : Ensemble des personnes situées sous le seuil de pauvreté monétaire (60% du revenu médian), utilisatrices ou non du Soliguide, situées sur les 25 départements couverts par Soliguide
- **Mode de collecte** : Questionnaire administré par les équipes Solinum en face à face et auto-administré en ligne sur Qualtrics
- **Période de collecte de données** : 13 Juin 2022 - 10 Novembre 2022 (5 mois)
- **Echantillon** : 271 personnes interrogées dont 89 utilisateurs de Soliguide, 177 non-utilisateurs
- Réponses analysées à partir de 76% de remplissage
- **Période d'analyse des données** : Novembre 2022 - Janvier 2023



## Méthodologie

La marge d'erreur pour l'étude quantitative - Personnes en précarité est acceptable pour l'ensemble de la population est élevée pour la population utilisatrice de Soliguide



Population en précarité visée par Soliguide	Échantillon de personnes en précarité interrogées	Marge d'erreur pour un niveau de confiance de 95%
<b>9,2 millions</b>	<b>271</b>	<b>5,95%</b>

Population en précarité utilisatrice de Soliguide	Échantillon de personnes en précarité utilisatrices de Soliguide et interrogées	Marge d'erreur pour un niveau de confiance de 95%
<b>49 699</b>	<b>89</b>	<b>10,38%</b>

*\* Cela signifie que pour une réponse obtenant 50 % de « Oui », entre 44,05% et 55,95% de la population générale pense que la réponse est « Oui », ceci dans 95% des cas.*

# Plan d'analyse du questionnaire

## Acteurs de la solidarité



Qui sont les acteurs de la solidarité interrogés ?  
Comment interviennent-ils auprès des publics ?

Usage de Soliguide : quels sont les usages faits de Soliguide par les acteurs de la solidarité ? Dans quelle mesure cet usage les aide-t-il dans leurs missions ? Les changements vécus varient-ils selon les différents acteurs de la solidarité, et comment ?

Non usage de Soliguide : pourquoi les acteurs de la solidarité n'utilisent-ils pas Soliguide ? Quelles sont les alternatives en place ?

# Plan d'analyse du questionnaire

## Personnes en précarité



Qui sont les personnes en précarité interrogées ?

Quels sont les besoins des personnes en précarité ? Quelle est la nature et l'ampleur des difficultés rencontrées par les personnes en situation de précarité ?

Quels sont les impacts de Soliguide ? Comment les personnes en précarité recherchent-elles des informations pour répondre à leurs besoins ?



## Limites et précautions de lecture

### Etude qualitative :

- L'échantillon des personnes en précarité choisi pour l'étude qualitative ne couvre pas la très grande diversité des situations des personnes sous le seuil de pauvreté mais donne un bon aperçu des problématiques rencontrées par celles-ci.

### Etude quantitative :

- L'hypothèse de prendre comme référence l'ensemble de la population en situation de pauvreté ne rend pas compte complètement de la réalité des 25 territoires couverts par Soliguide.
- Une erreur technique liée à un branchement du questionnaire Acteurs de la Solidarité a été corrigée alors que la collecte avait déjà été lancée. Cela n'a pas eu d'incidence sur les réponses.
- Des valeurs aberrantes ont été identifiées dans le questionnaire personnes en précarité sur des questions de fréquence et n'ont donc pas été prises en compte.
- L'échantillon des personnes en précarité est relativement faible au regard de la population visée (ensemble des personnes sous le seuil de pauvreté, soit 9,2 millions de personnes). Surtout, la marge d'erreur est élevée pour le sous groupe interrogé utilisant Soliguide (10,38%). Cela s'explique par la difficulté d'interroger des personnes en précarité, qui peuvent se sentir stigmatisées ou ne pas se sentir à l'aise avec ce type d'exercice.
- En conséquence, il est possible qu'il y ait un léger biais de sélection parmi les personnes en précarité. Cependant, l'analyse des caractéristiques de notre échantillon permet de conclure que celui-ci est plutôt représentatif de la population en situation de pauvreté.

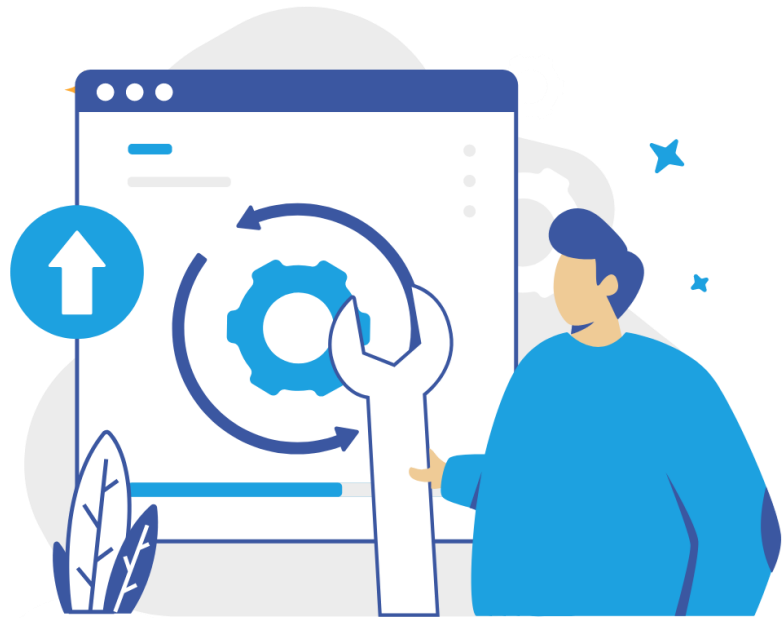


## Limites et précautions de lecture

### SROI :

- La méthodologie de monétarisation repose sur un certain nombre d'hypothèses : choix des proxys, coûts évités et gains économiques, choix du poids mort de l'attribution, etc. Toutes ces hypothèses sont documentées. Elles supposent des choix qui peuvent être discutés mais que nous avons essayé de rendre les plus transparents possibles.
- Le ratio de retour social sur investissement qui a été établi est sujet à précaution. Il donne une indication sur la valeur sociale produite par Soliguide mais ne représente pas une certitude mathématique. Il ne peut par ailleurs être compris sans y associer les autres données du rapport, de l'histoire des changements et des autres retours quantitatifs et qualitatifs qui sont tout aussi importantes.





### III. PARTIES PRENANTES ET THÉORIE DU CHANGEMENT

# Périmètre de l'étude

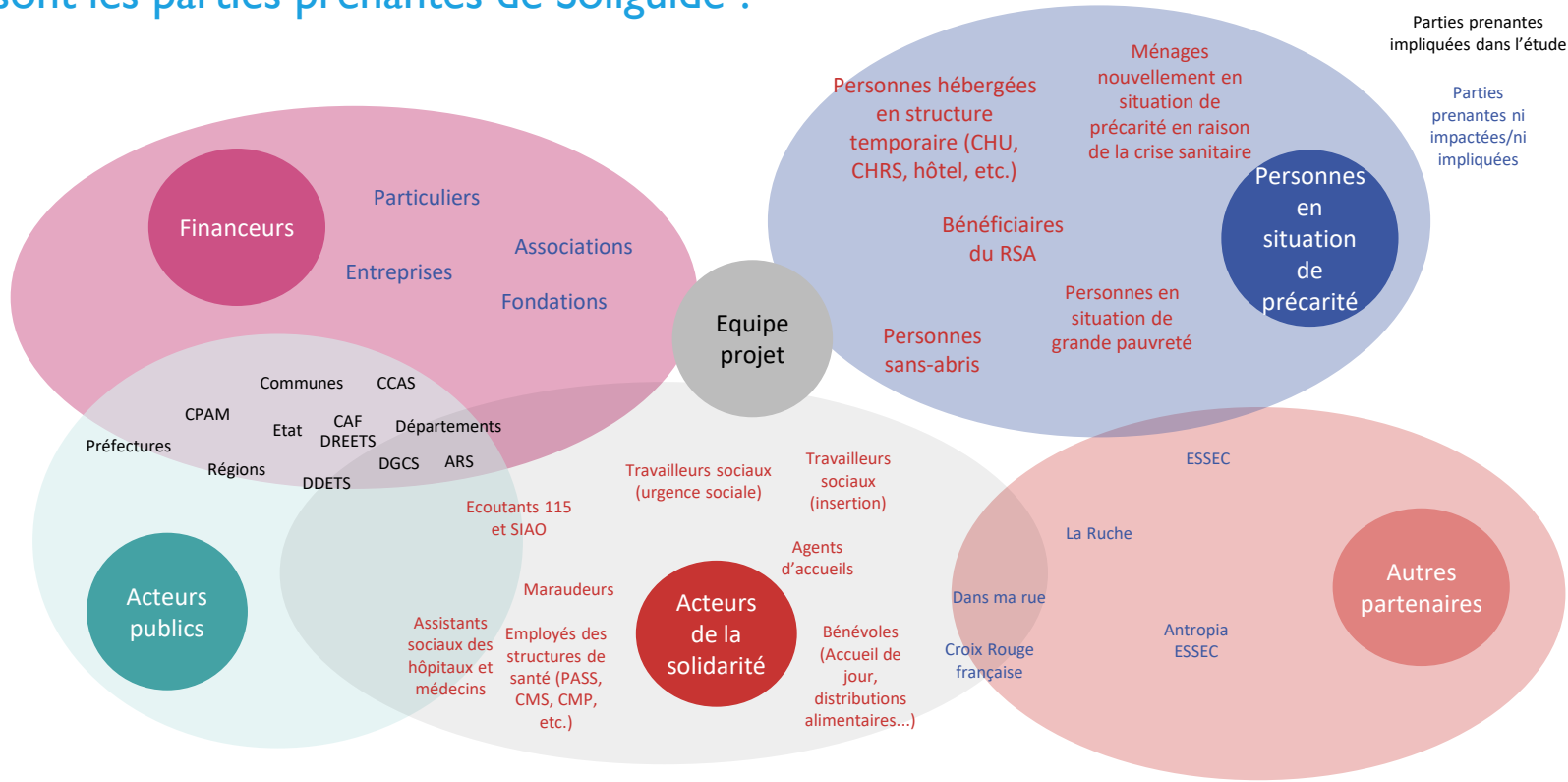
## Qui sont les parties prenantes de Soliguide ?



Parties prenantes impactées

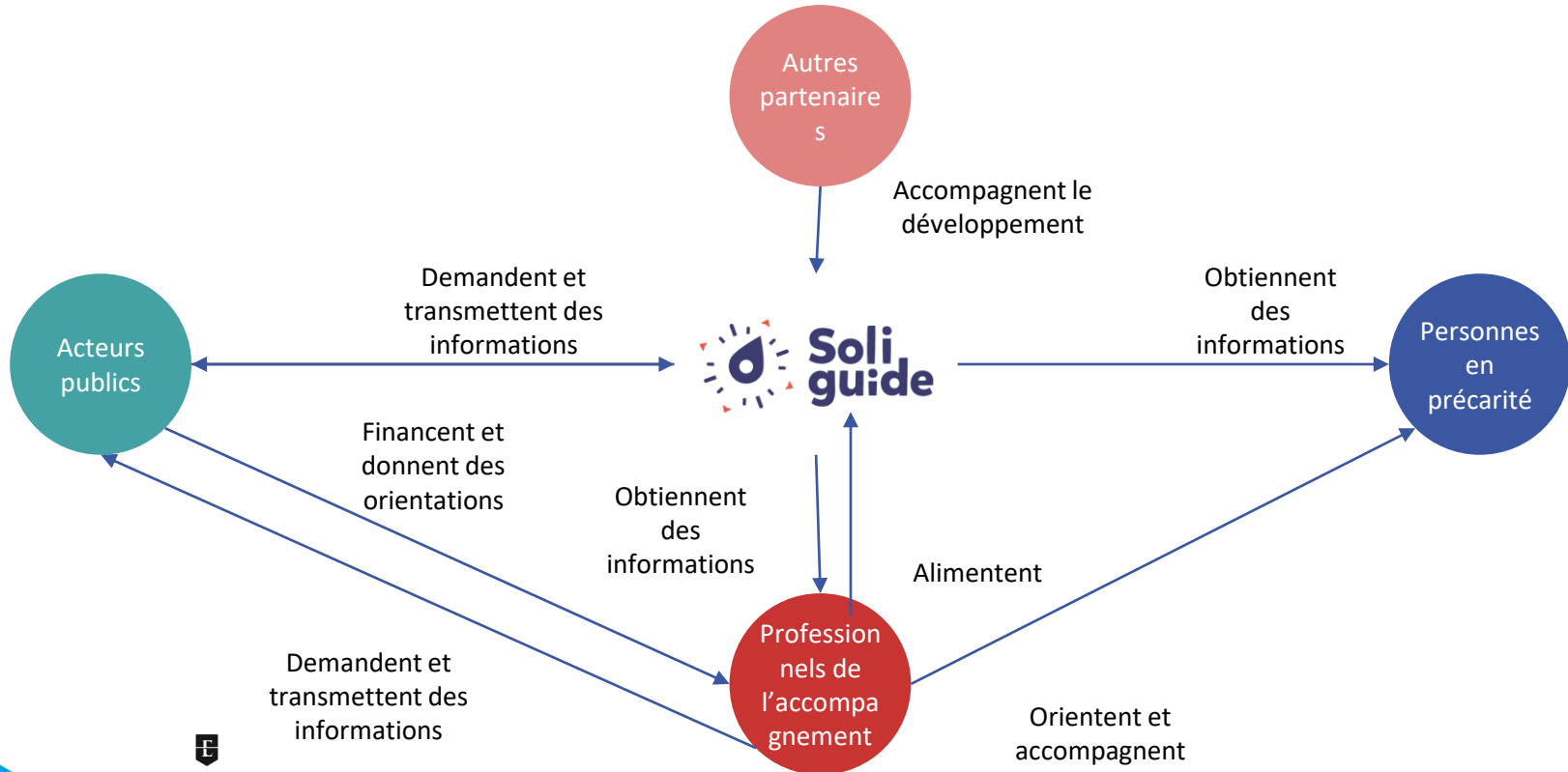
Parties prenantes impliquées dans l'étude

Parties prenantes ni impactées/ni impliquées



# Périmètre de l'étude

Quels sont les rôles et interactions des parties prenantes de Soliguide ?





# Périmètre de l'étude

## Qui sont les personnes en précarité en France ?

Familles monoparentales en situation de pauvreté ( <a href="#">INSEE, 2020</a> )	2 299 000*
Étudiants déclarant avoir des difficultés financières importantes ou très importantes ( <a href="#">OVE, 2021</a> )	742 000
Femmes victimes de violence** ( <a href="#">Observatoire national des violences faites aux femmes, 2020</a> )	213 000
Nombre de demandes d'asile déposées ( <a href="#">Ministère de l'intérieur, 2019</a> )	132 614
Français fragilisés par la crise sanitaire ( <a href="#">Credoc, 2021</a> )	4 000 000
Personnes ayant reçu une aide alimentaire ( <a href="#">Insee, 2022</a> )	Entre 3,2 et 3,5 M
Personnes vivant en habitat dégradé ( <a href="#">Fondation Abbé Pierre - 2020</a> )	2 413 000
Personnes vivant dans un logement très surpeuplé ( <a href="#">Fondation Abbé Pierre - 2020</a> )	934 000
Personnes sans domicile personnel ( <a href="#">Fondation Abbé Pierre - 2020</a> ) - dont personnes sans domicile***	811 000 300 000
Personnes hébergées en logement d'urgence ( <a href="#">Sénat - 2020</a> )	180 000
Personnes allocataires du RSA ( <a href="#">Insee, 2022</a> )	2 058 000

\*Chiffre obtenu en multipliant le nombre de familles monoparentales par le nombre d'enfant moyen augmenté d'un parent  
\*\*Femmes âgées de 18 à 75 ans qui, au cours d'une année, sont victimes de violences physiques et/ou sexuelles commises par leur conjoint ou ex-conjoint  
\*\*\*Personnes qui ont passé la nuit précédant l'enquête dans un lieu non prévu pour l'habitation, une halte de nuit ou un service d'hébergement (hôtel, dortoir ou chambre d'hébergement collectif, etc.)

## Périmètre de l'étude

### Quels sont les besoins et difficultés identifiés chez les personnes en précarité\*

Les personnes en situation de précarité ont de nombreux besoins fondamentaux non satisfaits :



Accéder à des produits de première nécessité



Accéder au logement



Se soigner



Rompre l'isolement



Avoir les codes pour s'insérer socialement

Pour combler ces besoins, les personnes en précarité rencontrent plusieurs difficultés :



#### Pour tous

Difficulté d'accès à une interface numérique / Maîtriser l'usage du numérique  
Ignorance des droits  
Difficultés physiques d'accès  
Freins psychologiques



#### Pour les personnes SDF

Isolement / Désocialisation  
Violences  
Problèmes de santé  
Temps d'attente long pour l'hébergement



#### Pour les primo-arrivants

Barrières de la langue  
Méconnaissance des codes sociaux / culturels du lieu de résidence  
Pas d'accès au logement



#### Pour les publics au RSA

Difficultés administratives  
Manque d'autonomie

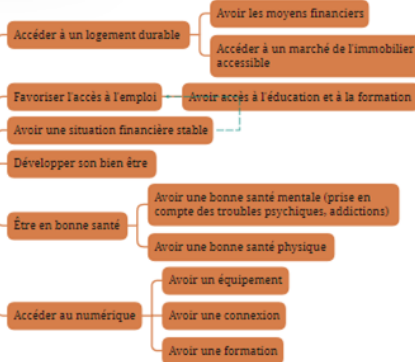
\*Besoins identifiés de la synthèse qualitative

# Périmètre de l'étude

## Théorie du changement de Soliguide appliquée aux personnes en précarité

### Réduire la pauvreté

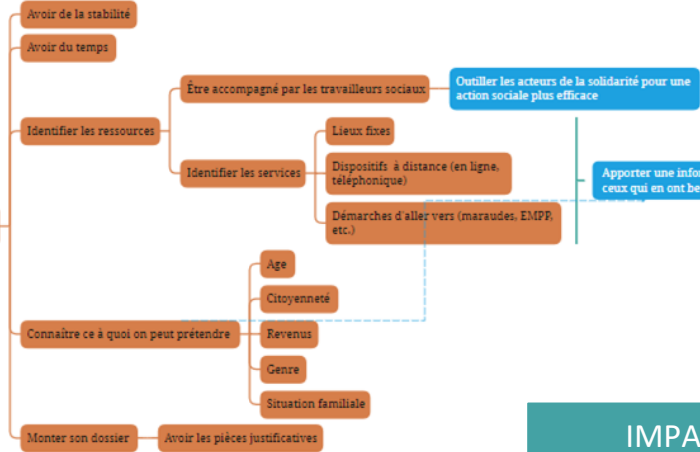
Favoriser la réinsertion des personnes en situation de précarité



Répondre aux besoins de première nécessité



Accéder à ses droits et à un accompagnement



Apporter une information de qualité à tous ceux qui en ont besoin.

Faciliter l'accès aux services de première nécessité

IMPACT  
Objectif final

Résultats  
Objectifs du projet

Résultats  
intermédiaires

Activités

# Périmètre de l'étude

## Théorie du changement de Soliguide appliquée aux personnes en précarité

Quels sont ses besoins ?	Quelles actions sont mises en œuvre pour y répondre ? (Données 2022)	Quels sont les produits des actions mises en oeuvre	Quels sont les changements observés pour les parties prenantes ?
Accéder à l'information	Communication et sensibilisation à l'usage de Soliguide auprès de personnes en précarité Mise à jour des données sur la plateforme Soliguide	49 699 utilisateurs de Soliguide en situation de précarité (est.) 1 899 811 recherches en 2022	
Se nourrir		88 683 recherches "Distribution de repas" 55 039 recherches "Colis alimentaires" 11 106 recherches "Restauration assise" 23 510 recherches "Epicerie sociale et solidaire" 446 recherches "nutrition"	Nombre de personnes ayant bénéficié d'un repas grâce au Soliguide
Accéder à un hébergement d'urgence		41 706 recherches "Hébergement d'urgence" 8 423 recherches "Hébergement citoyen" 8 383 recherches "Halte de nuit"	Nombre de personnes ayant trouvé un hébergement pour la nuit
Boire		5 638 recherches "Fontaine à eau"	Nombre de personnes ayant accédé à une fontaine d'eau potable / des sanitaires avec de l'eau potable
Se vêtir		23 745 recherches "Vêtements"	Nombre de personnes ayant accédé à des vêtements

# Périmètre de l'étude

## Théorie du changement de Soliguide appliquée aux personnes en précarité

Quels sont ses besoins ?	Quelles actions sont mises en œuvre pour y répondre ? (Données 2022)	Quels sont les produits des actions mises en œuvre	Quels sont les changements observés pour les parties prenantes ?
Prendre soin de soi et de son hygiène	Communication et sensibilisation à l'usage de Soliguide auprès de personnes en précarité Mise à jour des données sur la plateforme Soliguide	9 697 recherches "Laverie"	Nombre de personnes ayant lavé leurs vêtements grâce au Soliguide
		3 491 recherches "Toilettes"	Nombre de personnes ayant accédé à des toilettes
		20 598 recherches "Douche"	Nombre de personnes ayant pris une douche grâce au Soliguide
		2 884 recherches "Produits d'hygiène"	Nombre de personnes se procurant des produits de "base" d'hygiène
Apprendre le français		40 977 recherches "Cours de français"	Nombre de personnes ayant suivi un cours de français
Se soigner		6 800 recherches "Psychologue"	Nombre de personnes ayant eu accès à une ou des consultations chez le médecin
		5 661 recherches "Généraliste"	
		5 107 recherches "Dentaire"	
		4 236 recherches "Addiction"	
		2 291 recherches "Soins enfants"	
		2 133 recherches "Conseil handicap"	
1 801 recherches "Dépistage"			
1 484 recherches "Suivi grossesse"			
1 243 recherches "Vaccination"			



# Périmètre de l'étude

## Théorie du changement de Soliguide appliquée aux personnes en précarité

Quels sont ses besoins ?	Quelles actions sont mises en œuvre pour y répondre ? (Données 2022)	Quels sont les produits des actions mises en œuvre	Quels sont les changements observés pour les parties prenantes ?
Se déplacer	Communication et sensibilisation à l'usage de Soliguide auprès de personnes en précarité Mise à jour des données sur la plateforme Soliguide	1 893 recherches "Aide à la mobilité" 1 301 recherches "Mise à disposition de véhicule" 1 030 recherches "Co-voiturage" 863 recherches "Transport avec chauffeur"	Nombre de personnes ayant bénéficié d'une orientation sur la mobilité
Se divertir		3007 recherches "Activités diverses" 4 984 recherches "Activités sportives" 1535 recherches "Musée"	Nombre de personnes ayant bénéficié d'une activité divertissante
Accéder au numérique		7 672 recherches "Atelier numérique" 4 404 recherches "ordinateur" 2 321 recherches "Wifi" 1 388 recherches "Téléphone"	Nombre de personnes ayant eu accès à internet
Avoir un logement pérenne		41 062 recherches "Hébergement à long terme"	Nombre de personnes ayant accédé à un logement durable
Trouver un emploi		11 395 recherches "Accompagnement à l'emploi" 5 243 recherches "Insertion par l'activité économique"	Nombre de personnes ayant trouvé un nouvel emploi

# Périmètre de l'étude

## Théorie du changement de Soliguide appliquée aux personnes en précarité

Quels sont ses besoins ?	Quelles actions sont mises en œuvre pour y répondre ? (Données 2022)	Quels sont les produits des actions mises en oeuvre	Quels sont les changements observés pour les parties prenantes ?
Trouver une formation		40 977 recherches "Cours de français" 3 504 recherches "Soutien scolaire"	Nombre de personnes ayant trouvé une formation
Connaître et utiliser ses droits		34 515 recherches "Accompagnement social" 13 695 recherches "Conseil logement" 12 219 recherches "Permanence juridique" 7 923 recherches "Conseil administratif" 2 133 recherches "conseil handicap" 1 596 recherches "Conseil aux parents"	Nombre de personnes ayant accédé à une aide à laquelle ils avaient droit (matérielles, financières, sociales, ...)
Rompre l'isolement		4 851 recherches " espace famille"	Nombre de personnes ayant rencontré de nouvelles personnes

# Périmètre de l'étude

## Théorie du changement de Soliguide appliquée aux acteurs de la solidarité



IMPACT  
Objectif final

Résultats  
Objectifs du projet

Résultats  
intermédiaires

Activités

Mieux orienter  
les publics

Développer une orientation de  
qualité

Diminuer les orientations vers des  
dispositifs inadaptés

Connaître les besoins des personnes  
orientées

Avoir une connaissance exhaustive des  
dispositifs en fonction des besoins des  
usagers

Avoir une connaissance des modalités d'  
accès aux dispositifs

Avoir confiance dans les dispositifs vers  
lesquels les publics sont orientés

Diminuer les orientations vers des  
dispositifs saturés

Se coordonner entre acteurs

Connaître la capacité d'accueil et le taux de  
remplissage des dispositifs

Développer l'efficacité de l'action

Avoir accès rapidement à l'information

Avoir un outil performant

Développer une application et un site  
efficace

Avoir une interface utilisateur ergonomique

Augmenter le nombre de demandes pour  
lesquelles une orientation est trouvée

Avoir des demandes précises et qualifiées

Développer une interface qui permet de  
qualifier les demandes

Augmenter les orientations vers des lieux  
plus proches géographiquement

Avoir accès à une cartographie des acteurs  
par territoire

Développer une cartographie permettant de  
localiser les acteurs du territoire

Développer une information de  
qualité

Qualification de l'information proposée

Mettre à jour l'information régulièrement

Assurer l'exhaustivité des informations  
partagées

Mobiliser les acteurs sociaux pour mettre à  
jour et qualifier l'information

Travailler sereinement

Développer son bien-être au travail

# Périmètre de l'étude

## Théorie du changement de Soliguide appliquée aux acteurs de la solidarité

Quels sont ses besoins ?	Quelles actions sont mises en œuvre pour y répondre ?	Quels sont les produits des actions mises en œuvre	Quels sont les changements observés pour les parties prenantes ?	
Aisance vis-à-vis du numérique	<p>Concevoir des supports explicatifs sur l'outil (documentation, vidéo..)</p> <p>Accompagner les acteurs dans leur prise en main</p> <p>Proposer des échanges avec l'équipe locale Solinum</p>		% des acteurs de la solidarité déclarant utile les supports et le contact de l'équipe Solinum dans la prise en main de Soliguide	
Accessibilité de l'information	<p>Développer des outils ergonomiques permettant d'accéder à l'information</p> <p>Diffuser l'information aux acteurs de la solidarité</p> <p>Sensibiliser les acteurs de la solidarité</p> <p>Etablir des partenariats avec d'autres outils permettant de diffuser l'information</p>		<p>198 794 acteurs de la solidarité utilisateurs de Soliguide</p> <p>46 222 personnes sensibilisées</p>	% des acteurs de la solidarité déclarant accéder facilement aux informations dont ils ont besoin
Exhaustivité de l'information	<p>Remplir et maintenir à jour la base de données</p> <p>Réaliser des campagnes d'actualisation des données</p> <p>Contrôler la qualité de la base de données</p> <p>Développer une architecture de base de données adaptée et détaillée</p>		<p>16 075 fiches en ligne</p> <p>6 692 comptes professionnels actifs</p>	% des acteurs de la solidarité déclarant que l'information de Soliguide rassemble toutes les initiatives présentes sur le territoire
Actualisation de l'information				% des acteurs de la solidarité déclarant que l'information de Soliguide est à jour
Complétude de l'information		% des acteurs de la solidarité déclarant que les données pour chaque structure répertoriée sur Soliguide sont complètes		

# Périmètre de l'étude

## Théorie du changement de Soliguide appliquée aux acteurs de la solidarité

Quels sont ses besoins ?	Quelles actions sont mises en œuvre pour y répondre ?	Quels sont les produits des actions mises en œuvre	Quels sont les changements observés pour les parties prenantes ?
Gain de temps	Remplir et maintenir à jour la base de données Réaliser des campagnes d'actualisation des données Contrôler la qualité de la base de données Développer une architecture de base de données adaptée et détaillée		% des acteurs de la solidarité professionnels déclarant avoir gagné du temps dans leur mission grâce à Soliguide
Arrivée sur un poste facilitée	Sensibiliser / former les acteurs de la solidarité à l'utilisation de Soliguide	198 794 acteurs de la solidarité utilisateurs de Soliguide 46 222 personnes sensibilisées 16 075 fiches en ligne 6 692 comptes professionnels actifs	% des acteurs de la solidarité professionnels nouvellement arrivés sur leur poste déclarant que Soliguide les aide à prendre en main leur poste
Mission facilitée			% des acteurs de la solidarité professionnels déclarant que leur mission se trouve facilitée grâce à Soliguide
Bien-être au travail			% des acteurs de la solidarité professionnels déclarant que Soliguide contribue à l'amélioration de leur bien-être au travail
Satisfaction			% des acteurs de la solidarité professionnels déclarant être davantage satisfaits des orientations réalisées grâce à Soliguide
			% des acteurs de la solidarité professionnels déclarant être moins frustrés dans leur capacité à aider les personnes qu'ils accompagnent grâce à Soliguide

# Périmètre de l'étude

## Théorie du changement de Soliguide appliquée aux acteurs de la solidarité

Quels sont ses besoins ?	Quelles actions sont mises en œuvre pour y répondre ?	Quels sont les produits des actions mises en œuvre	Quels sont les changements observés pour les parties prenantes ?
Interconnaissance des acteurs	Co-construire l'outil sur chaque territoire avec l'écosystème local (priorités, diffusion)	198 794 acteurs de la solidarité utilisateurs de Soliguide 46 222 personnes sensibilisées 16 075 fiches en ligne 6 692 comptes professionnels actifs	% des acteurs de la solidarité déclarant avoir découvert de nouveaux acteurs de la précarité sur le territoire grâce à Soliguide
Qualité de la coordination entre acteurs			% des acteurs de la solidarité déclarant avoir une meilleure connaissance de ce que proposent les autres acteurs de la précarité sur le territoire
			% des acteurs de la solidarité déclarant que leur structure est mieux identifiée par les acteurs de l'écosystème grâce à Soliguide
			% des acteurs de la solidarité déclarant avoir amélioré leur coordination avec d'autres acteurs de l'écosystème grâce à Soliguide
			% des acteurs de la solidarité déclarant que les instances de co-construction de Soliguide ont permis de créer ou renforcer les liens avec d'autres acteurs de la solidarité

# Périmètre de l'étude

## Théorie du changement de Soliguide appliquée aux acteurs de la solidarité

Quels sont ses besoins ?	Quelles actions sont mises en œuvre pour y répondre ?	Quels sont les produits des actions mises en œuvre	A quel changement durable contribuons-nous ?
Orientation vers des solutions pertinentes	Sensibiliser / former les acteurs de la solidarité à l'utilisation de Soliguide	198 794 acteurs de la solidarité utilisateurs de Soliguide 46 222 personnes sensibilisées 16 075 fiches en ligne 6 692 comptes professionnels actifs	% des acteurs de la solidarité déclarant que Soliguide leur permet d'orienter des bénéficiaires vers des solutions pertinentes
Orientation vers les solutions les plus proches géographiquement			% des acteurs de la solidarité déclarant que Soliguide leur permet d'orienter des bénéficiaires au plus proche de là où ils sont
Orientation vers des solutions disponibles actuellement			% des acteurs de la solidarité déclarant que Soliguide leur permet d'orienter des bénéficiaires au plus proche de là où ils sont
Augmentation du nombre d'orientations			% des acteurs de la solidarité déclarant que Soliguide leur permet d'orienter davantage de bénéficiaires

# Périmètre de l'étude

## Théorie du changement de Soliguide appliquée aux acteurs de la solidarité

Quels sont ses besoins ?	Quelles actions sont mises en œuvre pour y répondre ?	Quels sont les produits des actions mises en œuvre	A quel changement durable contribuons-nous ?
Lien de confiance avec les bénéficiaires	Sensibiliser / former les acteurs de la solidarité à l'utilisation de Soliguide	198 794 acteurs de la solidarité utilisateurs de Soliguide 46 222 personnes sensibilisées 16 075 fiches en ligne 6 692 comptes professionnels actifs	% des acteurs de la solidarité déclarant que Soliguide leur permet de renforcer la relation de confiance avec la personne orientée
Qualité de l'accompagnement			% des acteurs de la solidarité déclarant que Soliguide leur permet de mieux réaliser leurs missions d'accompagnement
			% des acteurs de la solidarité déclarant que Soliguide leur permet d'aller au delà de la mission initiale de la structure et de compléter l'accompagnement proposé





### III. RÉSULTATS DE L'ÉTUDE - ACTEURS DE LA SOLIDARITÉ

### III. RÉSULTATS DE L'ÉTUDE

I **Caractérisation** : qui sont les acteurs de la solidarité interrogés ? Comment interviennent-ils auprès des publics ?

II **Usage de Soliguide** : quels sont les usages faits de Soliguide par les acteurs de la solidarité ? Dans quelle mesure cet usage les aide-t-il dans leurs missions ? Les changements vécus varient-ils selon les différents acteurs de la solidarité, et comment ?

III **Non usage de Soliguide** : pourquoi les acteurs de la solidarité n'utilisent-ils pas Soliguide ? Quelles sont les alternatives en place ?



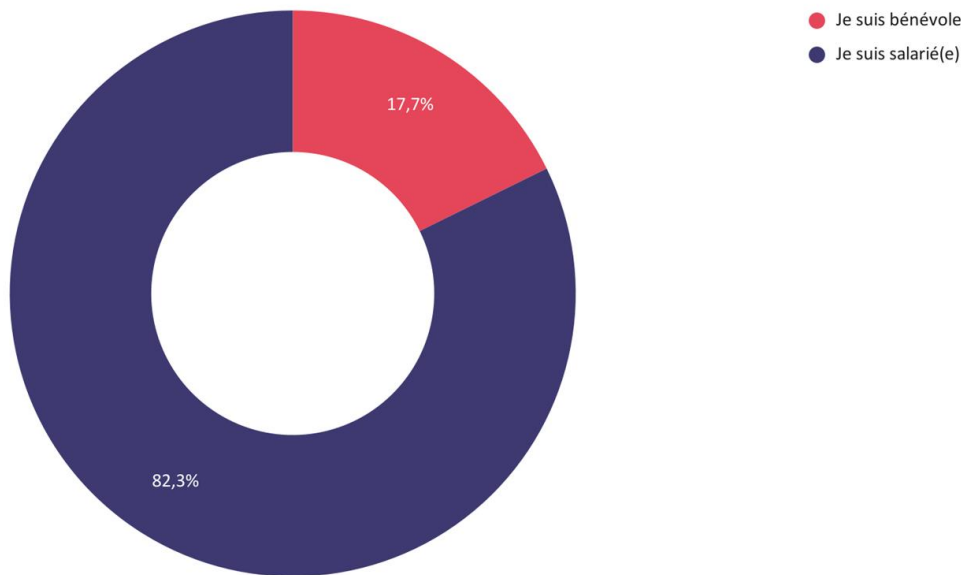
## A. Profil des répondants



# Quatre acteurs de la solidarité sur cinq ayant répondu sont salarié(e) dans la structure au sein de laquelle ils œuvrent



Quel est votre statut auprès de la structure ? (n = 1275)

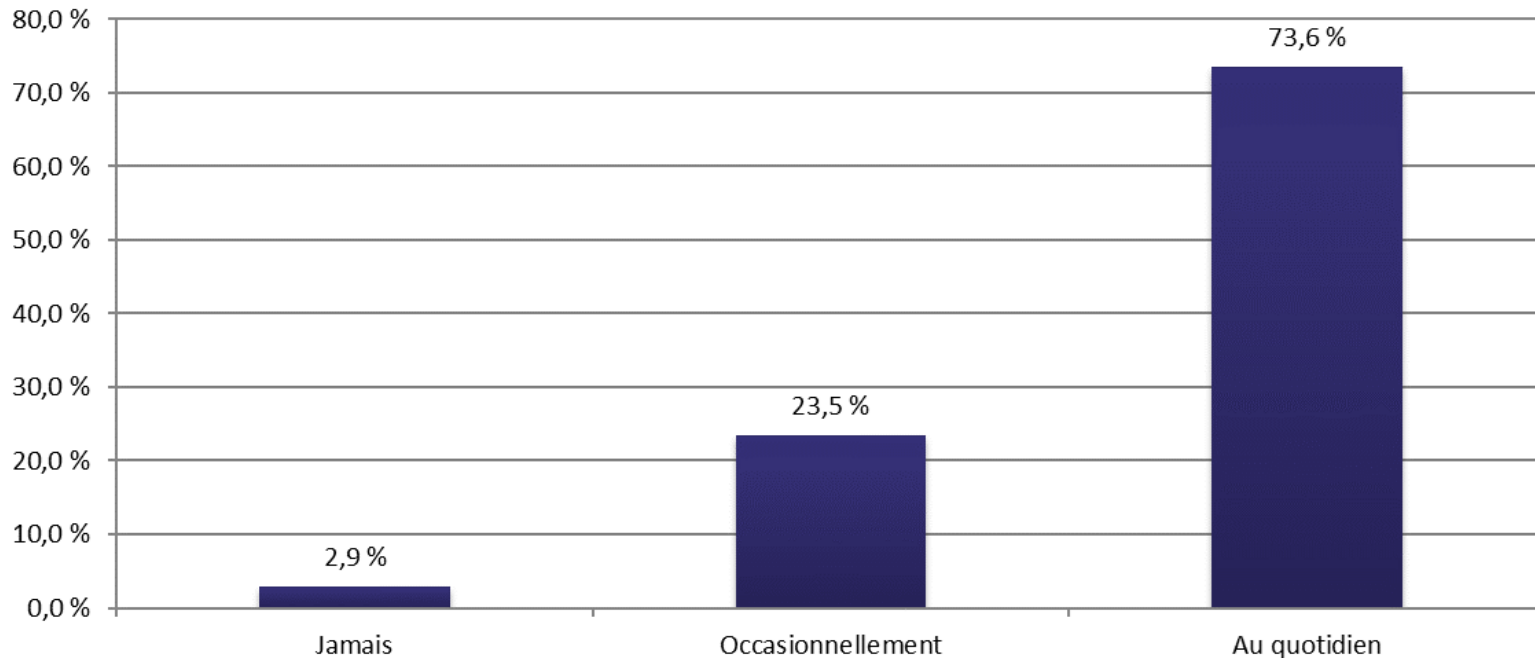


Cette répartition est similaire à celle observée dans l'étude conduite par Soliguide en 2021 (85% de répondants salariés, 15% de répondants bénévoles).

# Les trois quarts des acteurs de la solidarité ayant répondu ont un contact quotidien avec les bénéficiaires qu'ils accompagnent



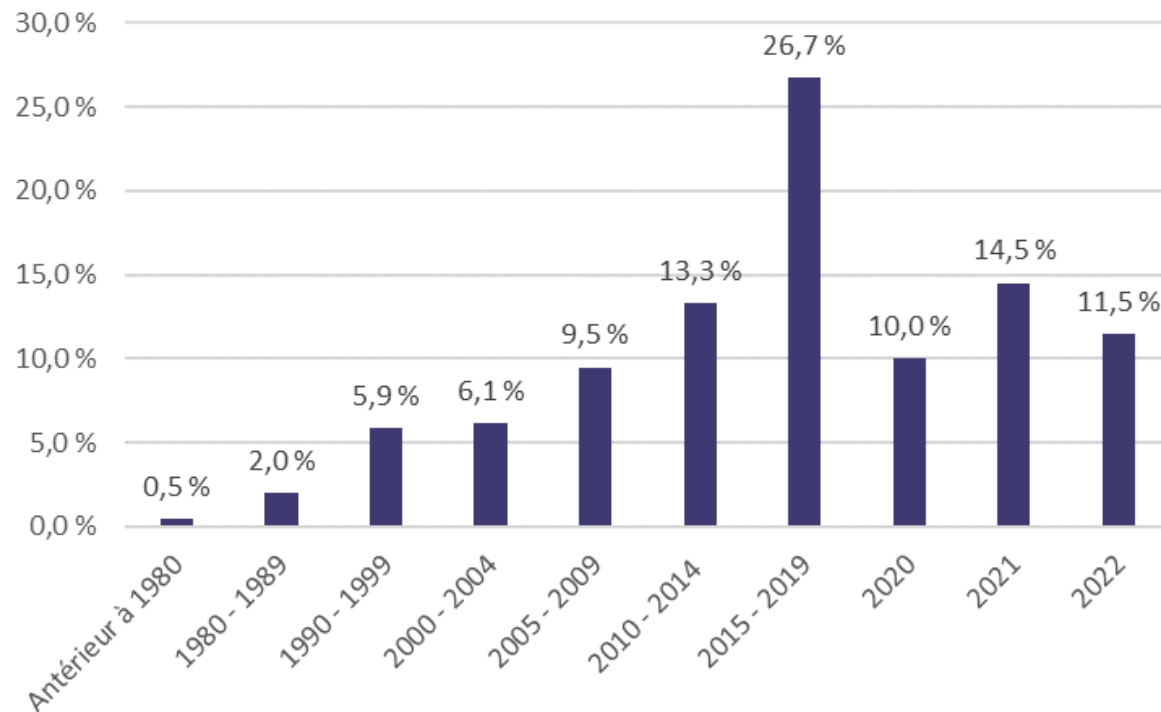
*A quelle fréquence êtes-vous au contact des bénéficiaires ? (n = 1239)*



# Les deux tiers des répondants sont engagés au sein de leur structure depuis 2015 ou plus récemment



*Depuis quand travaillez-vous/êtes-vous engagé(e) auprès de cette structure ? (n = 1275)*



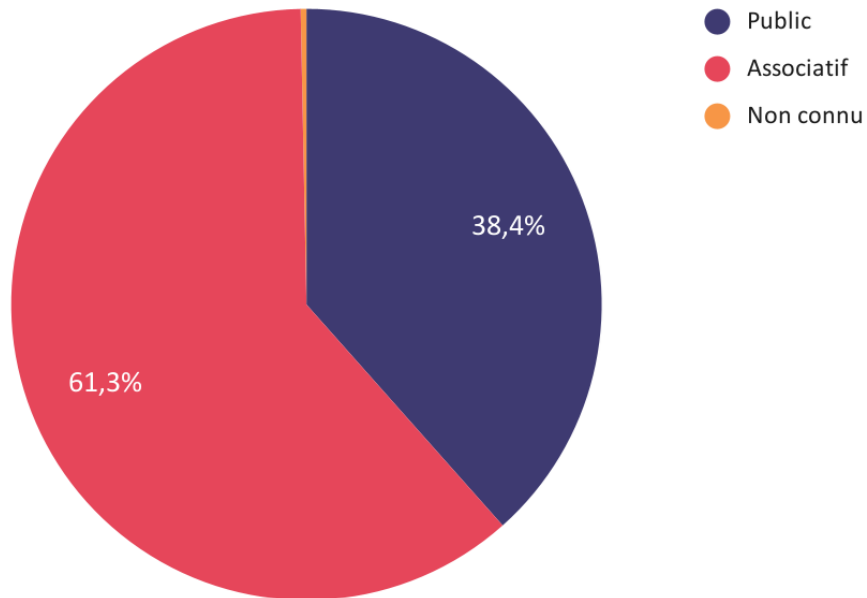
Cette répartition est proche de celle observée dans l'étude conduite par Soliguides en 2021, même si la part de répondants ayant moins d'un an d'ancienneté dans leur structure était un peu plus élevée (20%).

## B. Structure



# Six répondants sur dix travaillent pour une structure associative

*A quelle structure appartenez-vous ? Retraitement Public / Associatif (n=1275)*



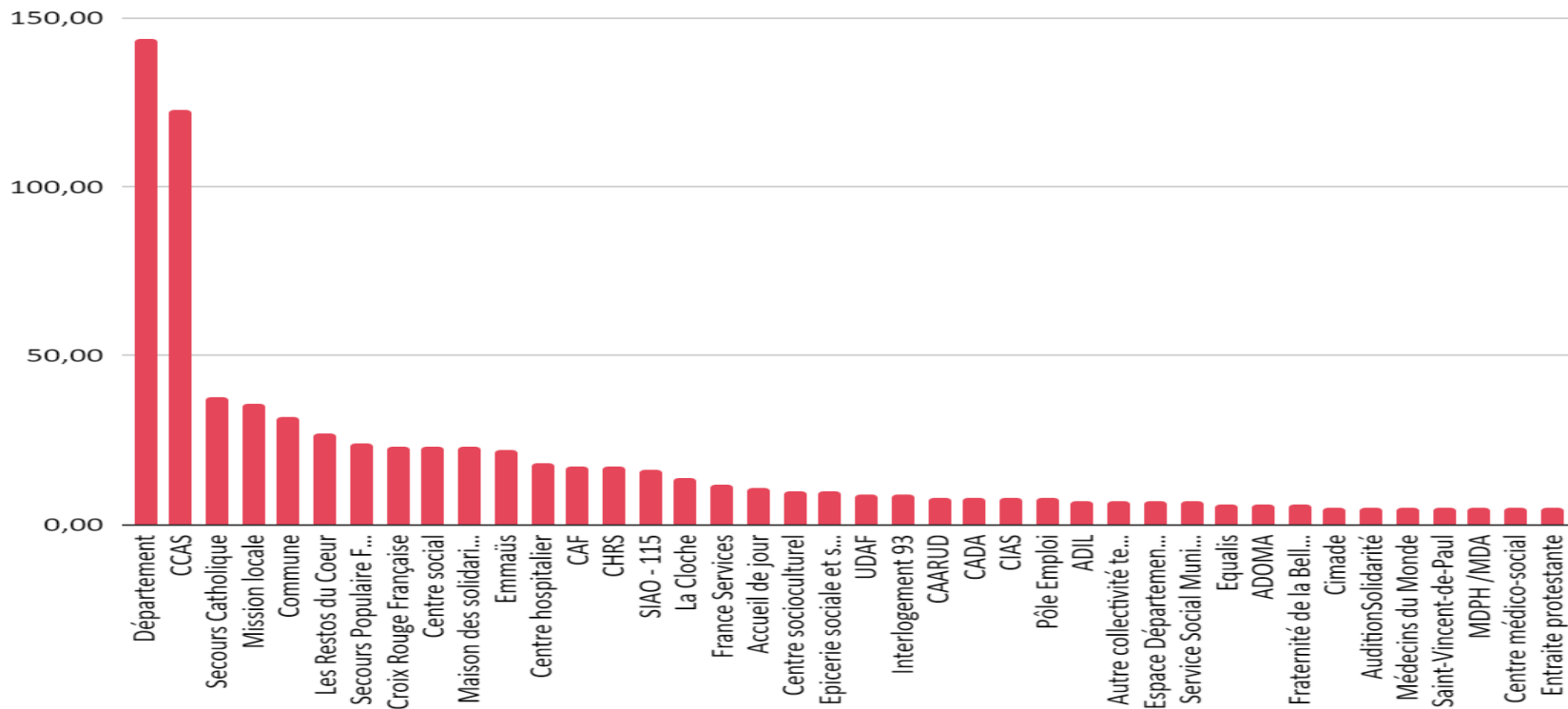
Dans l'étude publiée en 2021, de manière similaire, les acteurs associatifs représentaient 55% des répondants, ce qui nous donne une bonne indication sur le caractère comparable et représentatif des données obtenues en 2022.



# Les acteurs publics tels que les départements et les centres sociaux sont très représentés parmi les répondants, ainsi que des grands réseaux associatifs



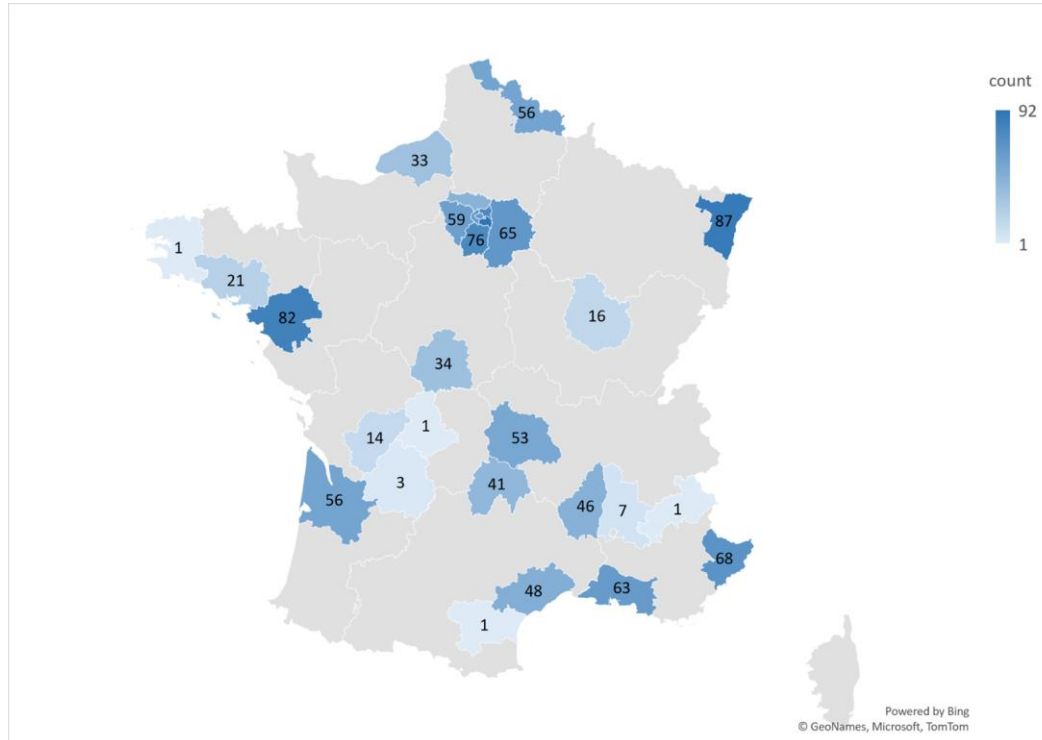
*A quelle structure appartenez-vous ? Retraité par type d'acteurs revenant à plus de 5 occurrences. (n=1275)*



# Des réponses ont été collectées dans 30 départements, anciens et nouveaux



*Quel est le code postal de votre structure ? Retraité par département (n = 1275)*



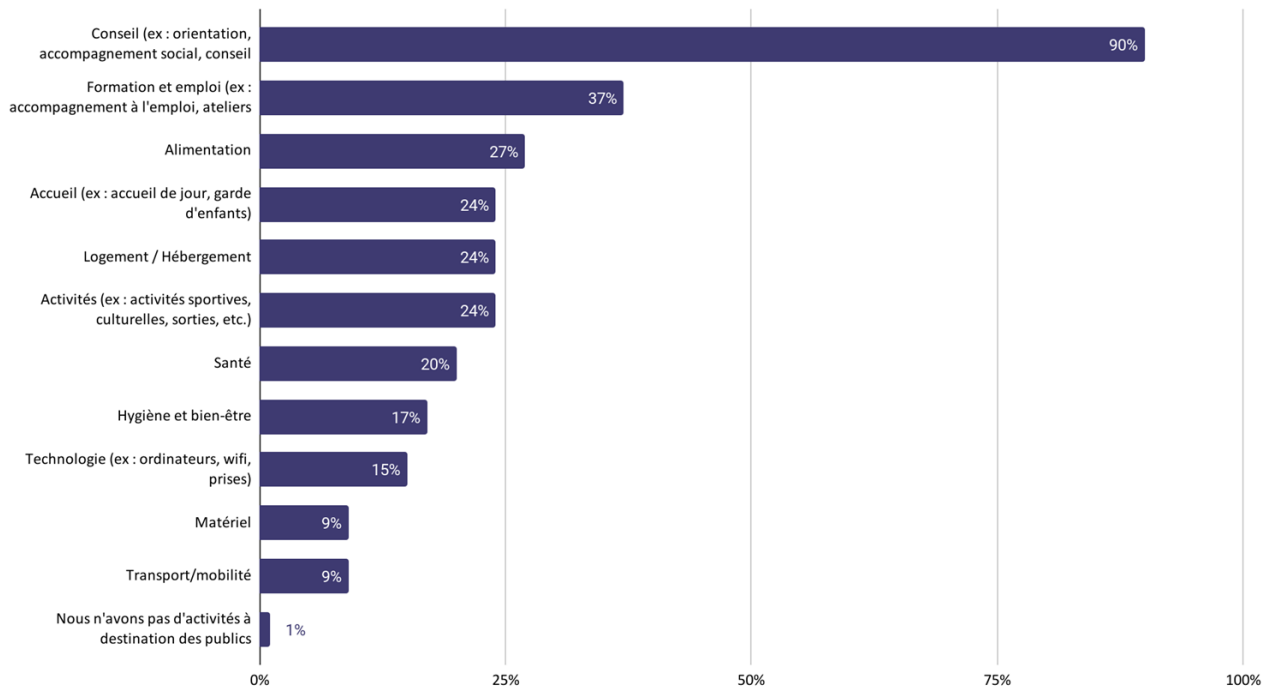
Les départements où ont été collectées ces données sont tous des départements d'implantation de Soliguide sauf la Drôme (département de référence Ardèche), l'Île-et-Vilaine (Morbihan), les Hautes-Alpes (Bouches du Rhône) et l'Aude (Hérault).

# Les structures répondantes proposent principalement des services de conseil à la personne et de formation



Quels services d'aide aux personnes en situation de précarité proposez-vous dans votre structure localement ? (n = 1275, sauf pour les catégories Orientation et Nous n'avons pas d'activités à destination des publics, n=970)

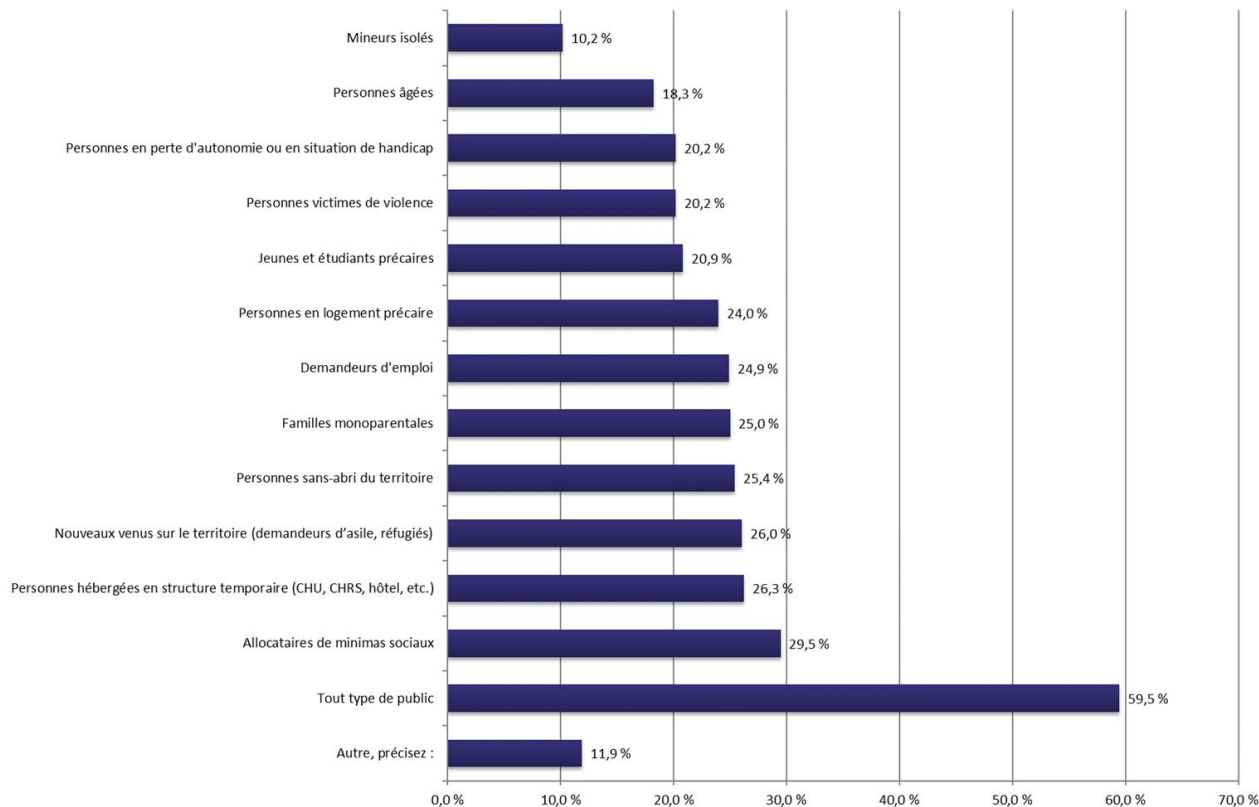
Les activités de conseil et de formation et emploi sont également les deux catégories les plus représentées parmi les acteurs référencés sur Soliguide.



# La majorité des acteurs de la solidarité accueillent une diversité de publics



*Auprès de quel public(s) intervenez-vous ? (n=1275)*

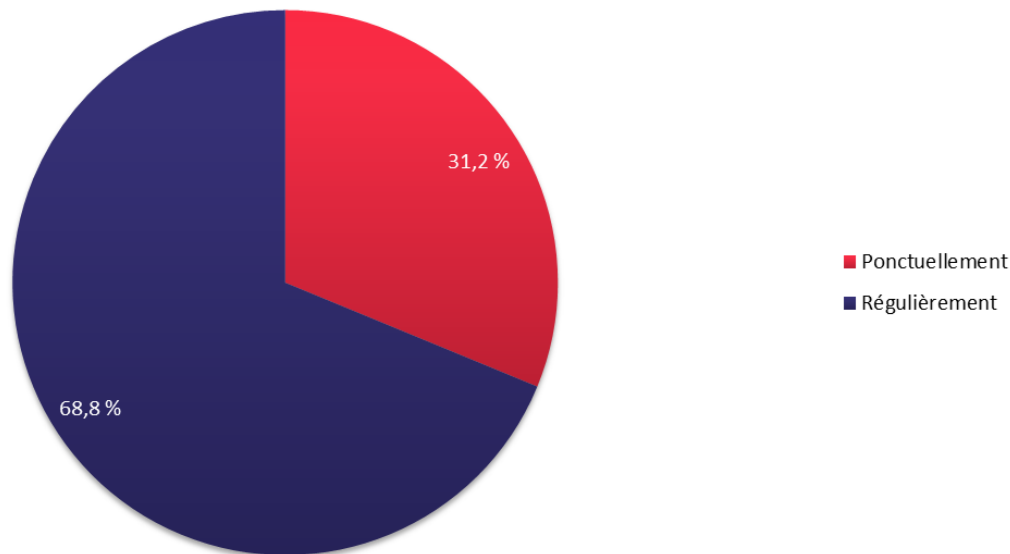


Autre : Détenus et sortants de prison, jeunes de 16 à 25 ans, personnes sans couverture de santé, personnes prostituées

# Les deux-tiers des structures répondantes proposent un accompagnement régulier des personnes qu'elles accueillent



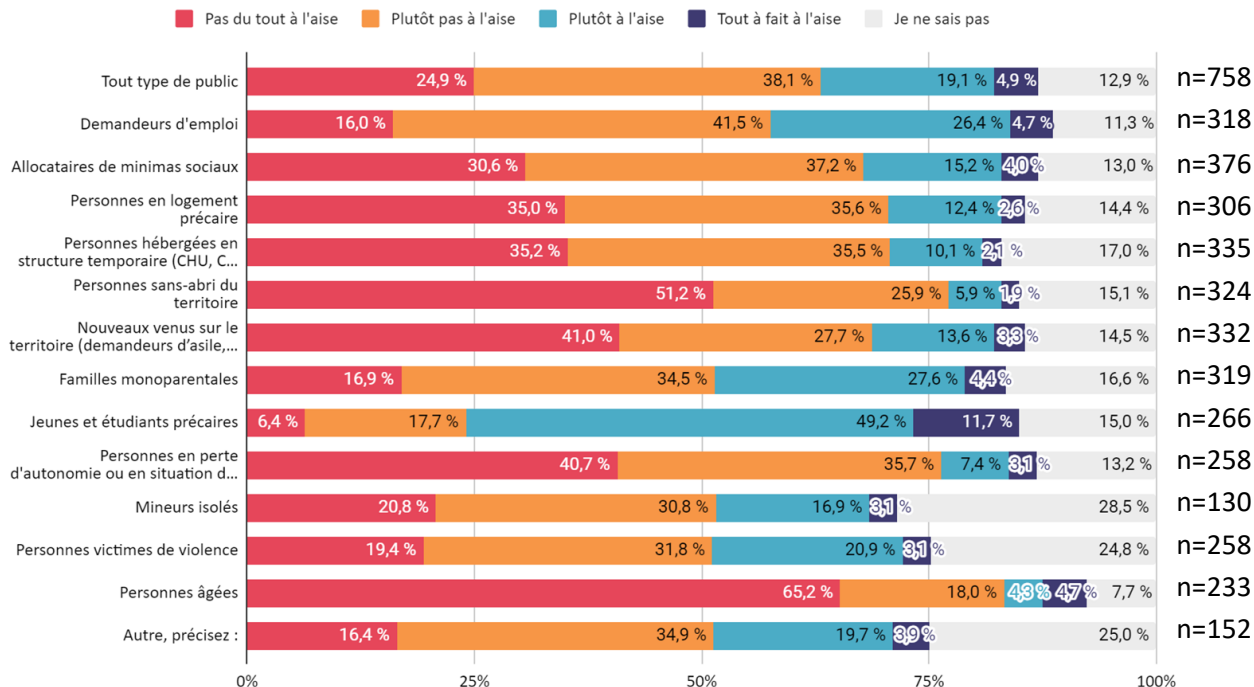
*Les personnes accueillies dans votre structure sont-elles suivies... (n=1265)*



# L'aisance numérique perçue par les acteurs de la solidarité est très hétérogène. Les personnes âgées et les personnes sans-abri du territoire sont jugés les moins à l'aise avec les outils numériques

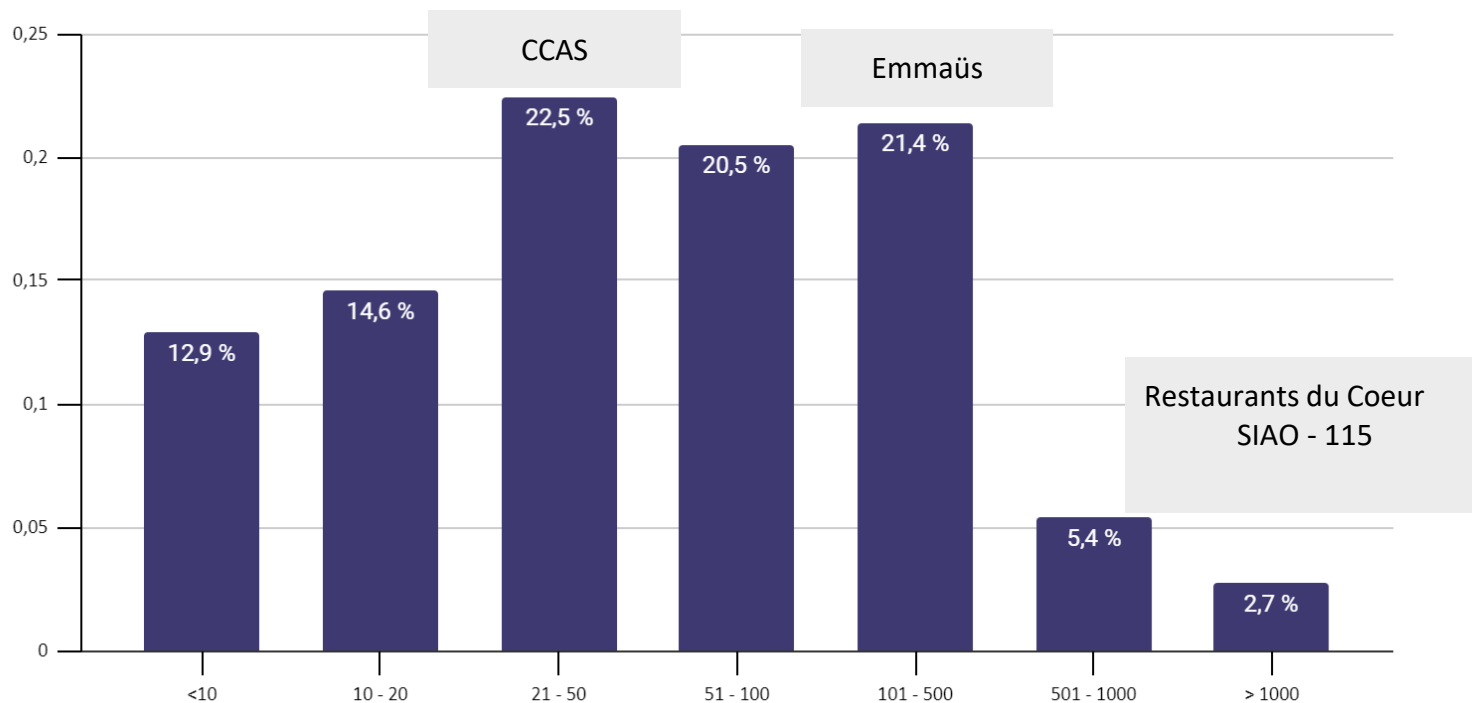


*Pour chacun de ces publics, comment évaluez-vous leur aisance avec les outils numériques (accès à du matériel, compétences) ?*



# Les structures répondantes ont une capacité d'accueil variée

En moyenne, combien de personnes sont accueillies chaque semaine dans votre structure localement ? (n=1131)



CADA  
SIAO - 115  
Secours Catholique

Mission Locale  
Départements  
Centres sociaux

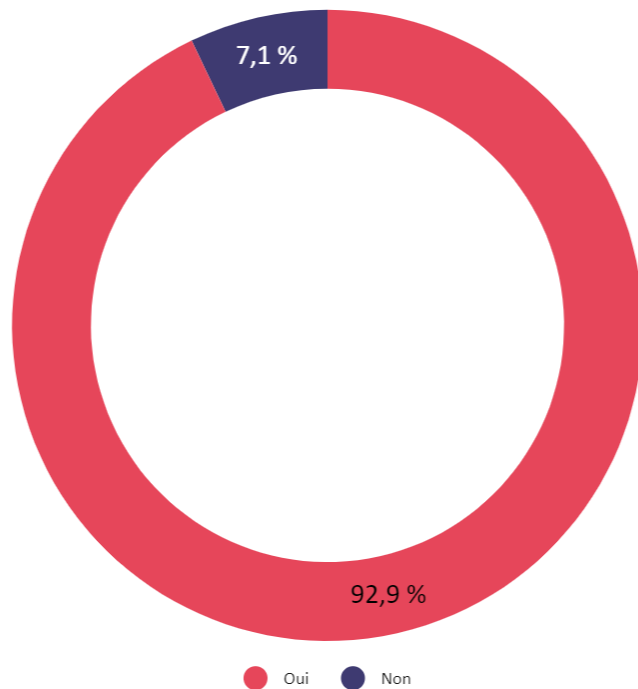
Restaurants du coeur  
Maisons des solidarités  
départementales  
Pôle Emploi

# La quasi-totalité des structures pratiquent l'orientation de bénéficiaires



*Votre structure oriente-t-elle les personnes accueillies vers d'autres solutions que celles que vous proposez ? (n=1270)*

Les structures n'orientant pas de bénéficiaires sont des associations incluant des épiceries solidaires et des ateliers chantier d'insertion.

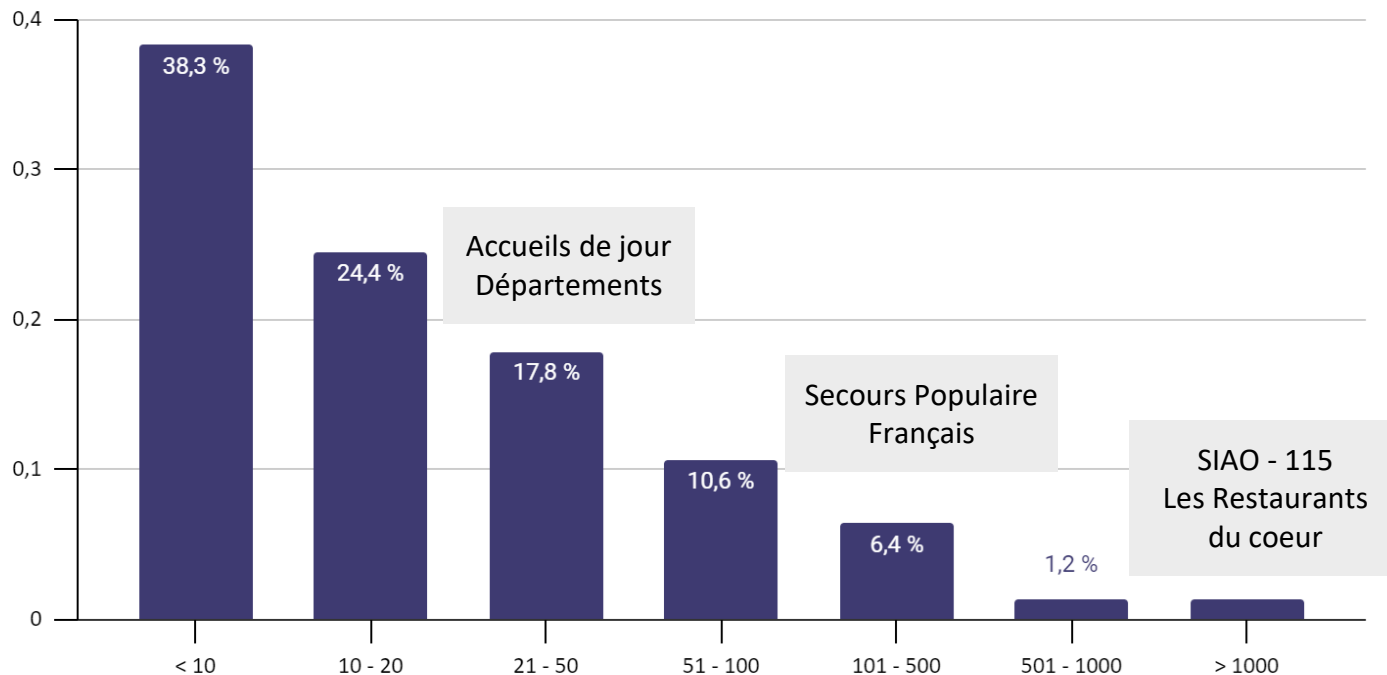




# La majorité des structures qui orientent des bénéficiaires orientent moins de 20 personnes par semaine



En moyenne, combien de personnes sont orientées chaque semaine par votre structure localement ? (n=881)



Missions locales  
Centres sociaux

Emmaüs

# Le temps moyen passé par orientation est hétérogène et semble varier selon la définition retenue par les acteurs



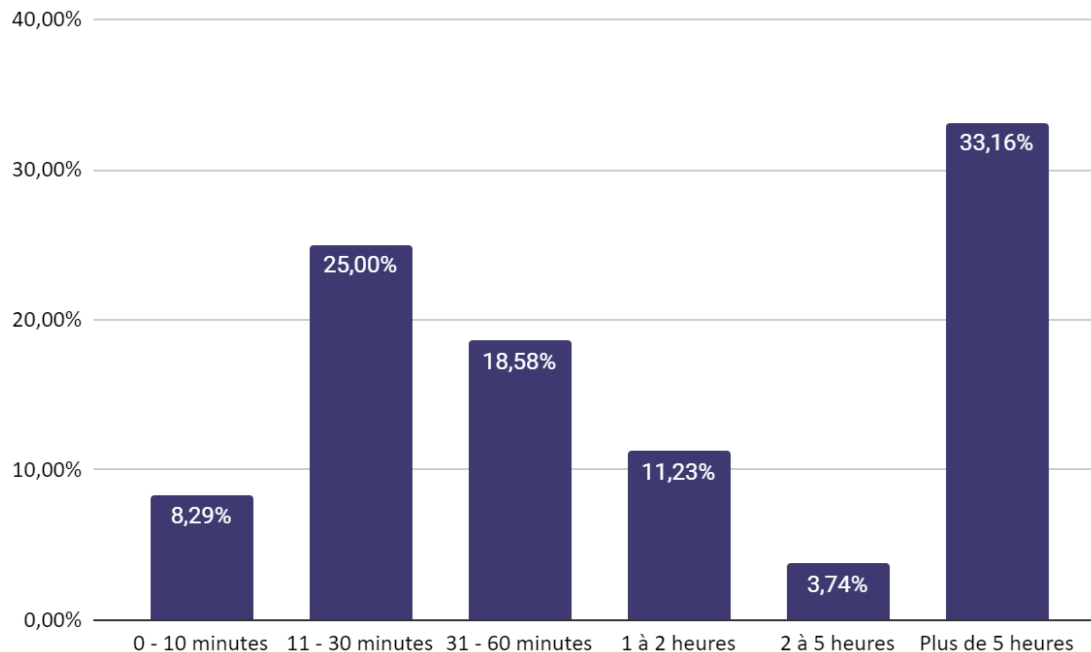
En moyenne, à combien évaluez-vous le temps d'orientation d'une personne ? (Temps écoulé de l'identification d'un besoin complémentaire à la mise en lien avec la structure pertinente pour y répondre) (n=748)

## Valeur moyenne

1 400 minutes  
Soit 23 heures  
Soit 3 jours (journée de 7h)

## Valeur médiane

60 minutes



### III. RÉSULTATS DE L'ÉTUDE

I Caractérisation : qui sont les acteurs de la solidarité interrogés ? Comment interviennent-ils auprès des publics ?

II Usage de Soliguide : quels sont les usages faits de Soliguide par les acteurs de la solidarité ? Dans quelle mesure cet usage les aide-t-il dans leurs missions ? Les changements vécus varient-ils selon les différents acteurs de la solidarité, et comment ?

III Non usage de Soliguide : pourquoi les acteurs de la solidarité n'utilisent-ils pas Soliguide ? Quelles sont les alternatives en place ?

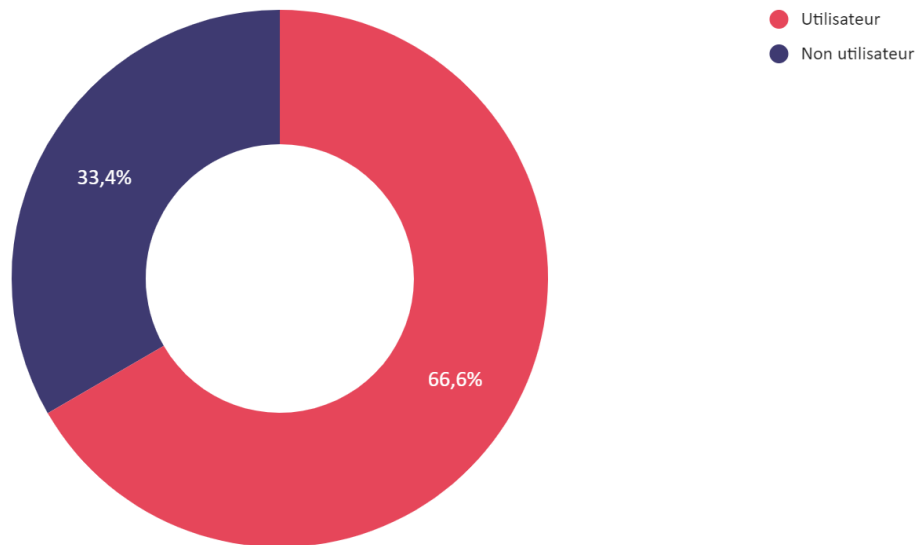


## A. Caractéristiques de l'usage



## Deux tiers des répondants utilisent Soliguide.

*Depuis quand utilisez-vous Soliguide ? (n=1076) - Retraitement - Utilisateur / Non utilisateur*

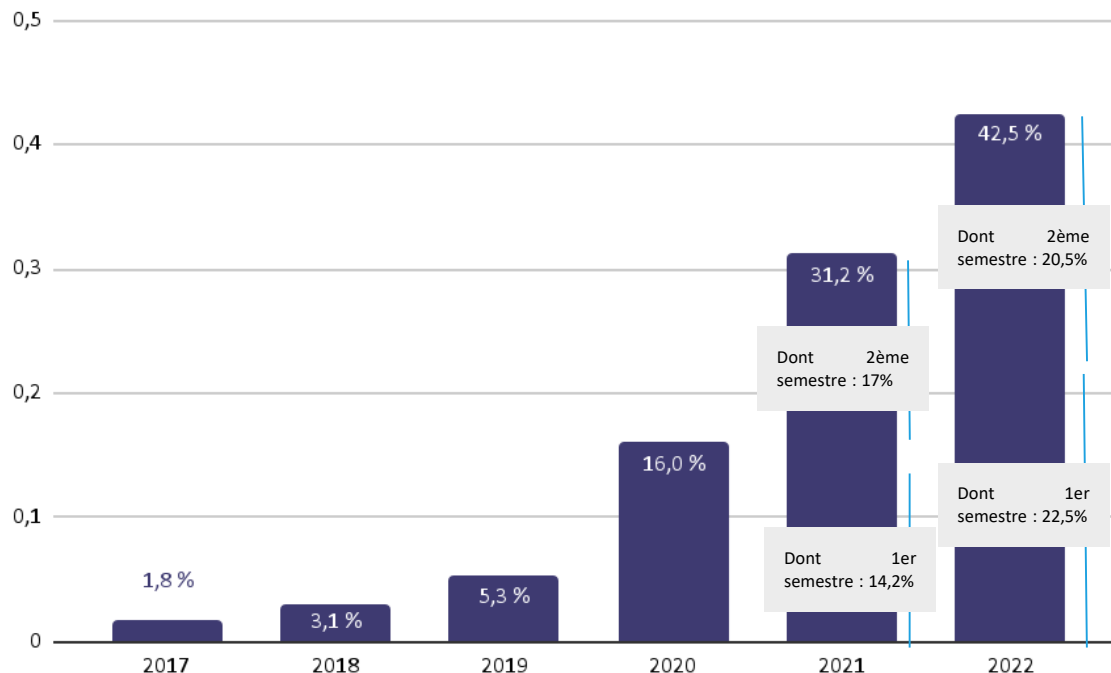


La part d'acteurs de la solidarité utilisant Soliguide dans l'étude précédente était de 44%. On a donc une augmentation de 23 points de l'usage par les acteurs de la solidarité.

# Les trois quarts des acteurs de la solidarité qui l'utilisent le font depuis deux ans ou moins



Depuis quand utilisez-vous Soliguide ? (n=1076)



L'ancienneté de l'usage de Soliguide est statistiquement corrélée avec la forte implication des acteurs publics dans l'impulsion de Soliguide sur un territoire.

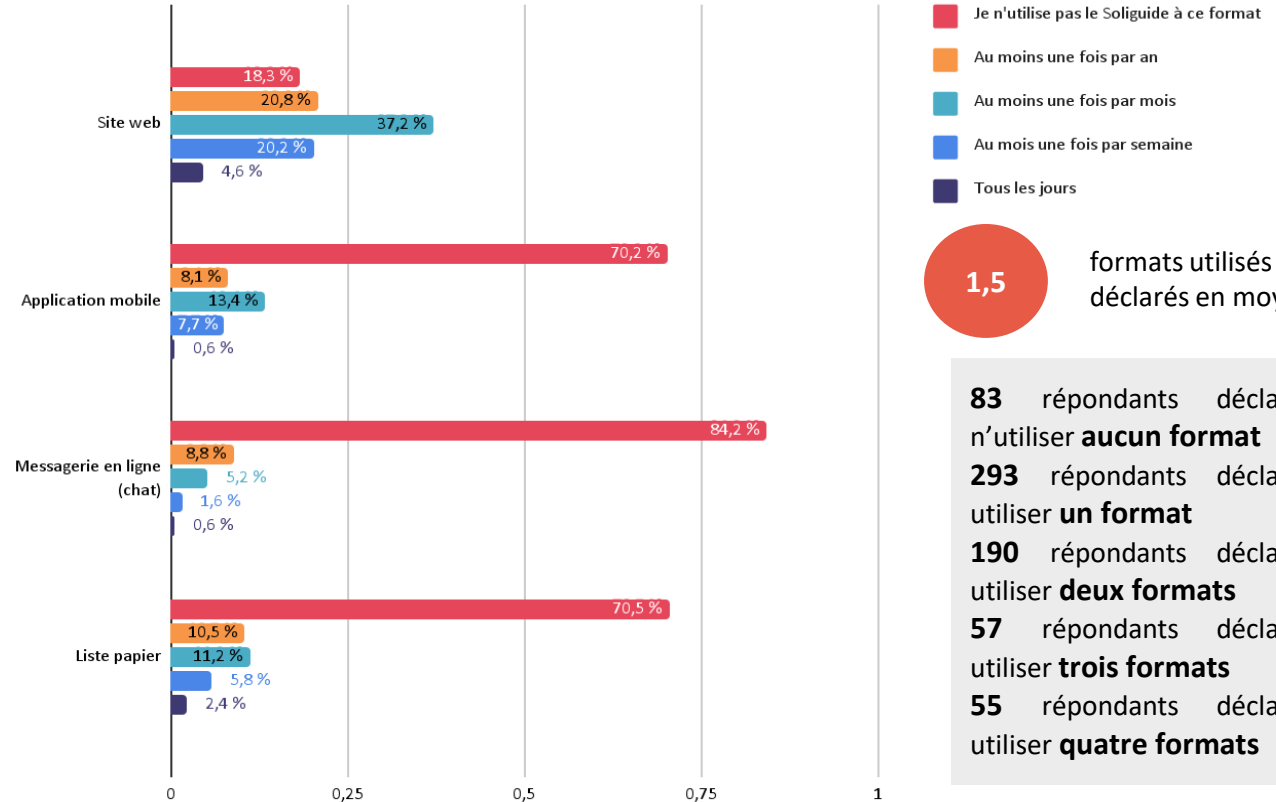


# Le site web est de loin le format employé le plus fréquemment La fréquence mensuelle ressort comme la plus importante

A quelle fréquence employez-vous Soliguide sur les formats suivants ? (n=678)

**64,8%** des salariés répondants utilisent Soliguide au moins une fois par semaine tous formats confondus contre **41,6%** des bénévoles.

Les bénévoles utilisent **davantage l'application mobile que les salariés** (38,4% des bénévoles répondants contre 27,8% des salariés).



**1,5** formats utilisés déclarés en moyenne

**83** répondants déclarent n'utiliser **aucun format**  
**293** répondants déclarent utiliser **un format**  
**190** répondants déclarent utiliser **deux formats**  
**57** répondants déclarent utiliser **trois formats**  
**55** répondants déclarent utiliser **quatre formats**

# Le site web est de loin le format employé le plus fréquemment. La fréquence mensuelle ressort comme la plus importante

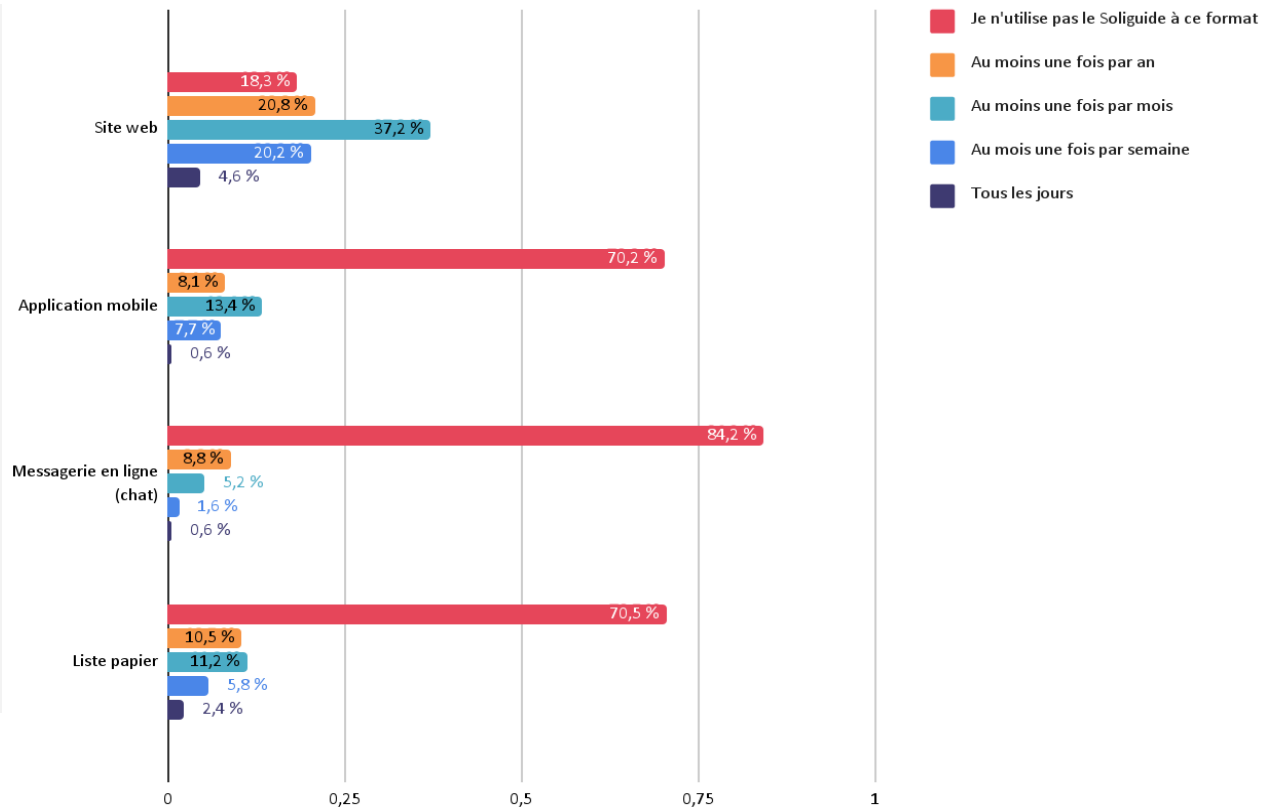


A quelle fréquence employez-vous Soliguide sur les formats suivants ? (n=678)

Il existe un lien statistique entre la fréquence d'emploi de Soliguide au format web et l'ancienneté de l'implantation de Soliguide sur le territoire (test du chi carré) :

31% des répondants de départements dans lesquels Soliguide est implanté depuis Avant 2020, l'emploient au moins une fois par semaine ou tous les jours contre 15% de la tranche Janvier 2020 - Juillet 2021 et 18% de la tranche depuis Août 2021.

71% des répondants de départements où Soliguide est implanté depuis Août 2021 déclarent l'employer à ce format seulement une fois par mois contre 37% de la tranche Janvier 2020 - Juillet 2021 et 30% de la tranche Avant 2020.



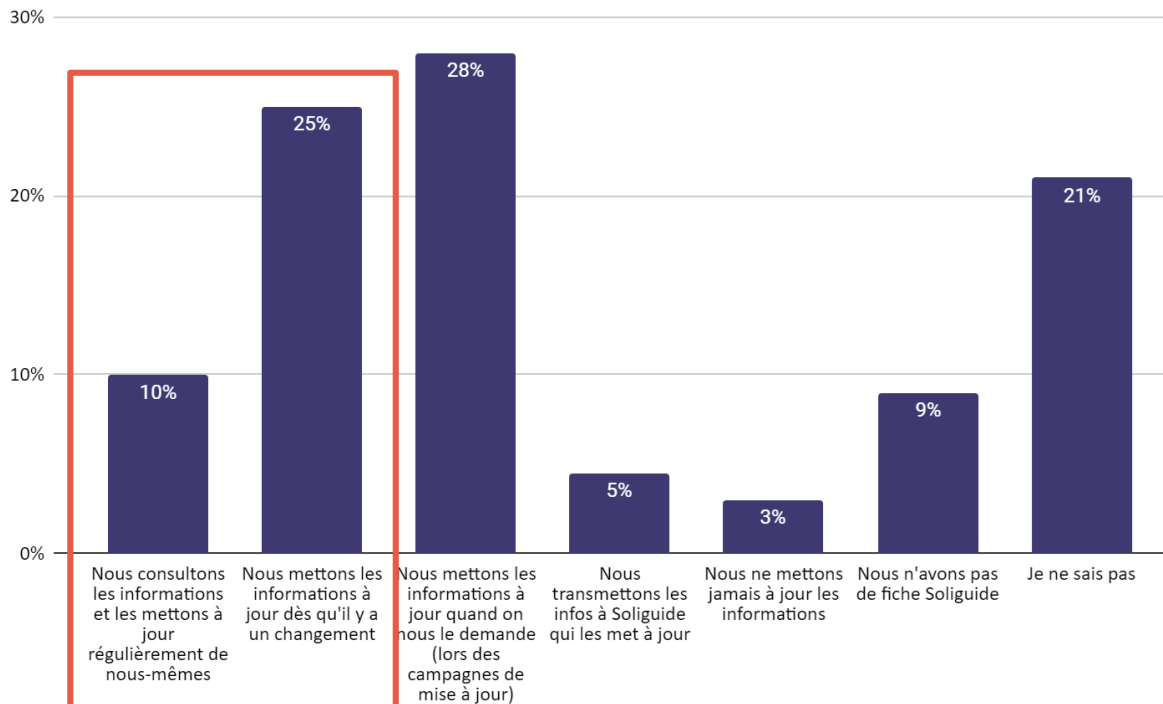


# Les deux tiers des structures mettent à jour les informations les concernant en cas de changement ou lors des campagnes de mise à jour



Quand les informations pour votre structure sont-elles mises à jour sur Soligide ? (n=707)

35% des acteurs de la solidarité sont autonomes dans la mise à jour de leurs données



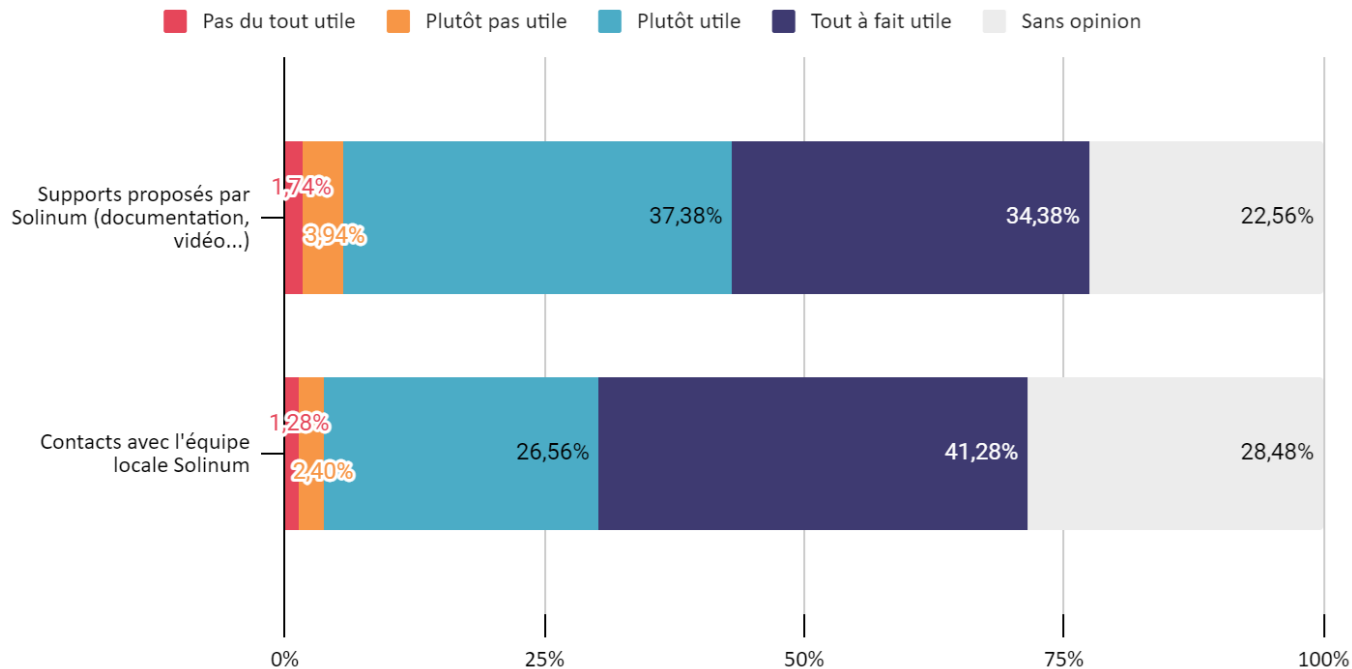
Il n'y a pas d'écart significatifs dans l'autonomie de mise à jour entre salariés et bénévoles.

9,1% des bénévoles déclarent transmettre les informations à Soligide en vue de la mise à jour, contre 3,5% des salariés.

# Les ressources d'appui à la prise en main de Soliguide sont jugées utiles par environ la moitié des répondants, une grande partie n'a pas d'opinion



Comment évaluez-vous l'apport des éléments suivants dans la prise en main de Soliguide ? (n=625)



# Une grande majorité de répondants est à l'aise avec le site web

## L'application semble encore peu utilisée parmi les répondants

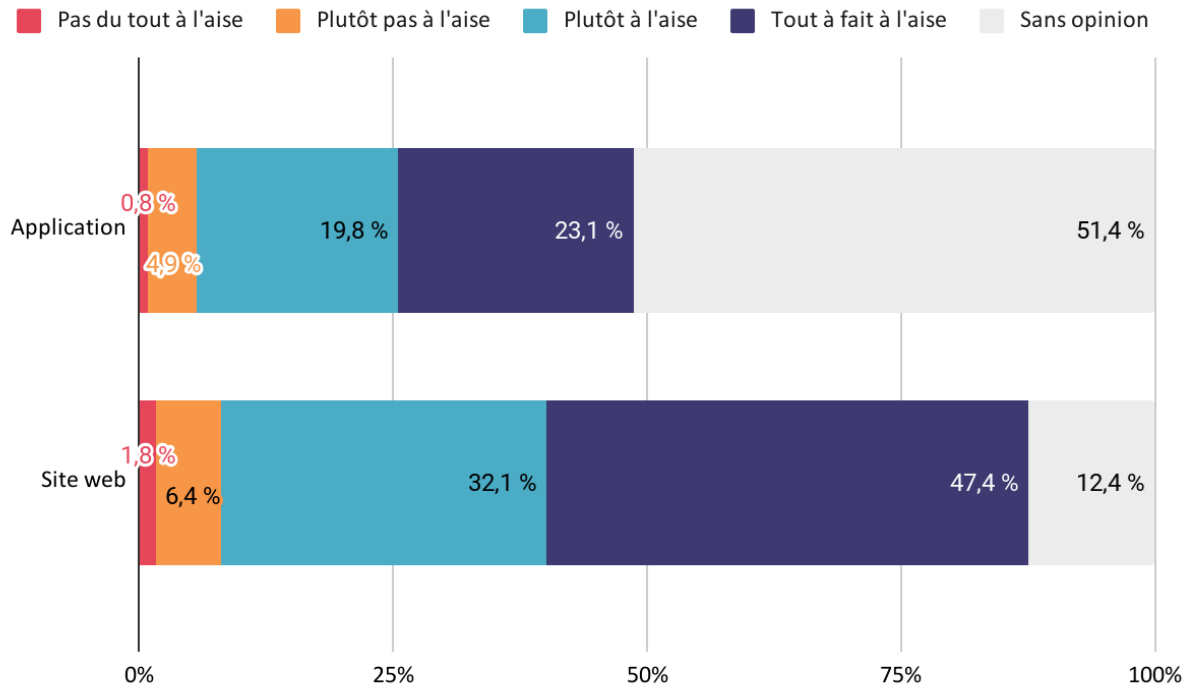


Comment évaluez-vous votre aisance avec les outils numériques proposés par Soliguide ? (n=627)

Il existe un lien statistiquement significatif entre le statut salarié ou bénévole des répondants et l'aisance avec les deux supports numériques de Soliguide.

51% des salariés déclarent être Tout à fait à l'aise avec le site web contre 32% des bénévoles.

29% des bénévoles déclarent être plutôt à l'aise avec l'application contre 18% des salariés.



## B. Retours d'expérience sur la qualité et fiabilité de l'information

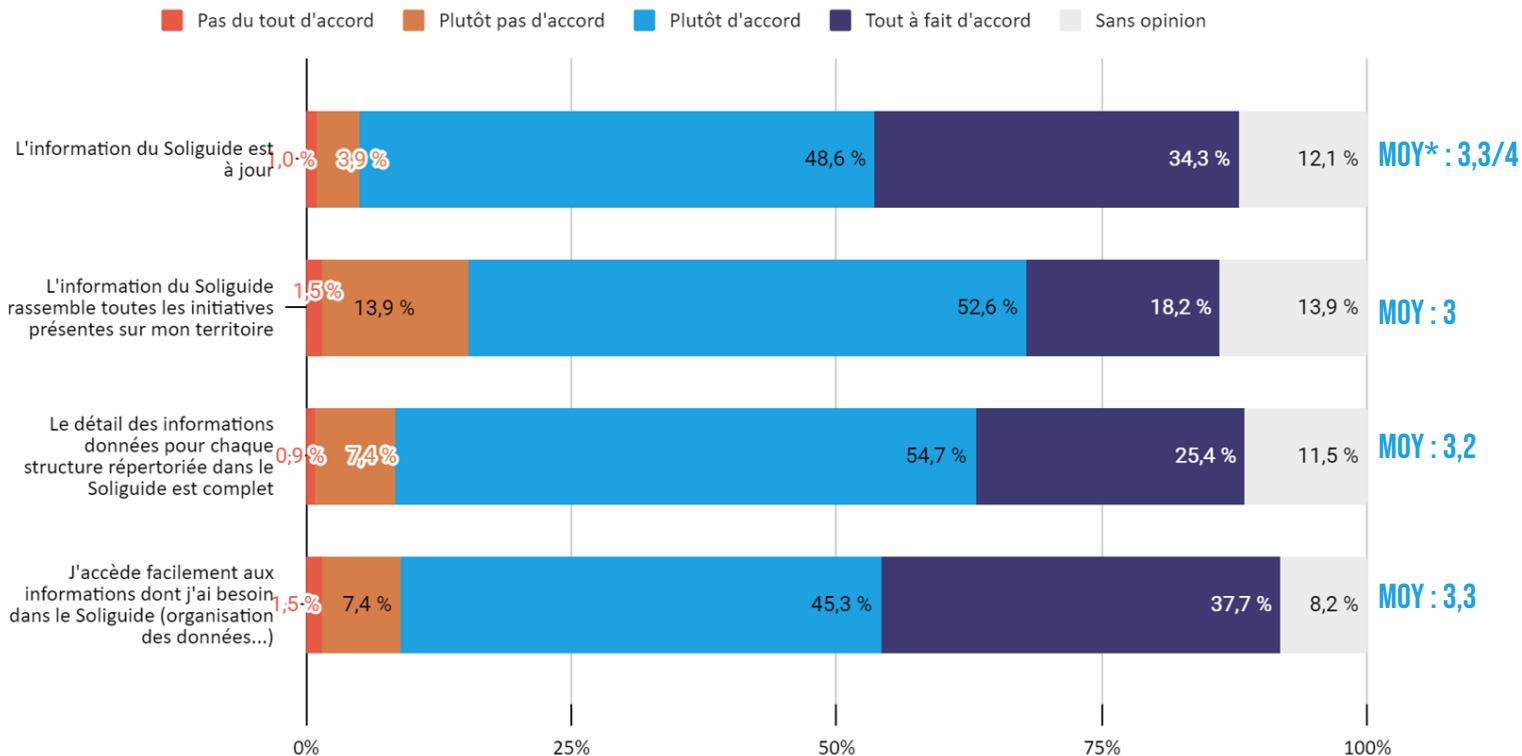


# La facilité d'accès à des informations à jour et complètes est saluée par les acteurs de la solidarité



Pour chacune des caractéristiques ou descriptions suivantes, indiquez à quel point chacune est vraie selon vous... (n=685)

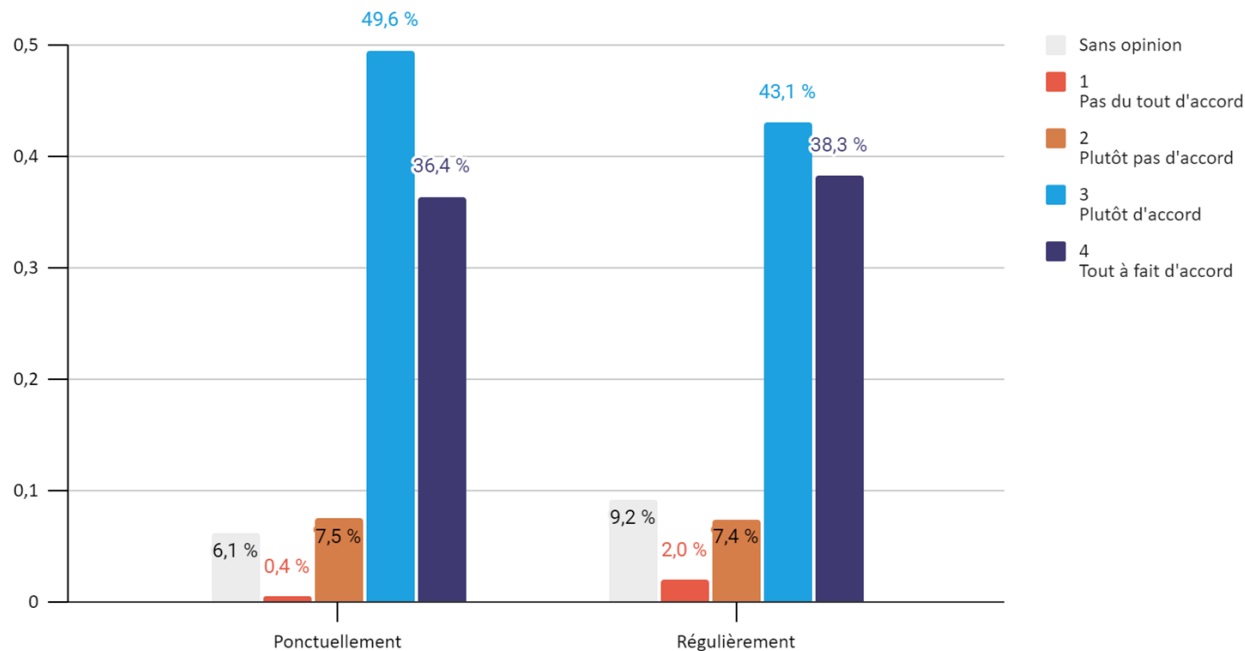
**QUALITE ET  
FIABILITE DE  
L'INFORMATION**  
MOY : 3,2



\* Moyenne sur 4 : Tout à fait d'accord = 4, Plutôt d'accord = 3, Plutôt pas d'accord = 2, Pas du tout d'accord = 1, Sans opinion = exclu

# Que leur accompagnement soit ponctuel ou régulier, plus de quatre acteurs sur cinq considèrent qu'ils accèdent facilement aux informations dont ils ont besoin

*Pour chacune des caractéristiques ou descriptions suivantes, indiquez à quel point chacune est vraie selon vous : J'accède facilement aux informations dont j'ai besoin dans Soliguide (organisation des données...) X Les personnes accueillies dans votre structure sont-elles suivies... ? (n=685)*



## C. Effets de Soliguide sur l'orientation des bénéficiaires



# L'emploi de Soliguide pour l'orientation en améliore la qualité et la quantité

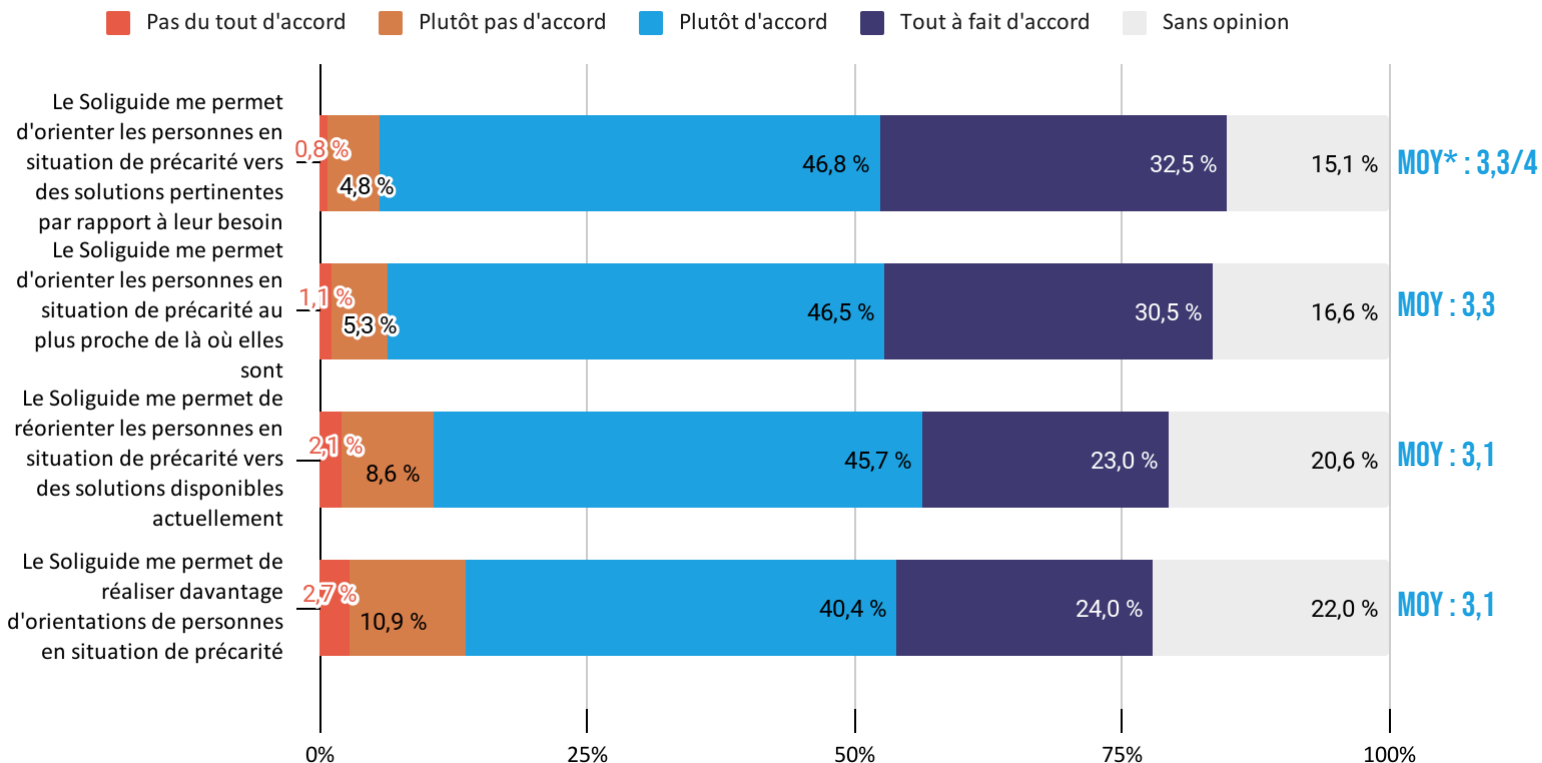


Pour chacune des caractéristiques ou descriptions suivantes, indiquez à quel point chacune est vraie selon vous... (n=622)

## ORIENTATION DES BÉNÉFICIAIRES MOY : 3,2

*“Je me suis vue orienter des gens à Saint-Vincent-de-Paul pour bénéficier d'un colis alimentaire, malheureusement ils se sont cassé le nez parce que les horaires n'étaient pas les bons.”*

Actrice de la solidarité

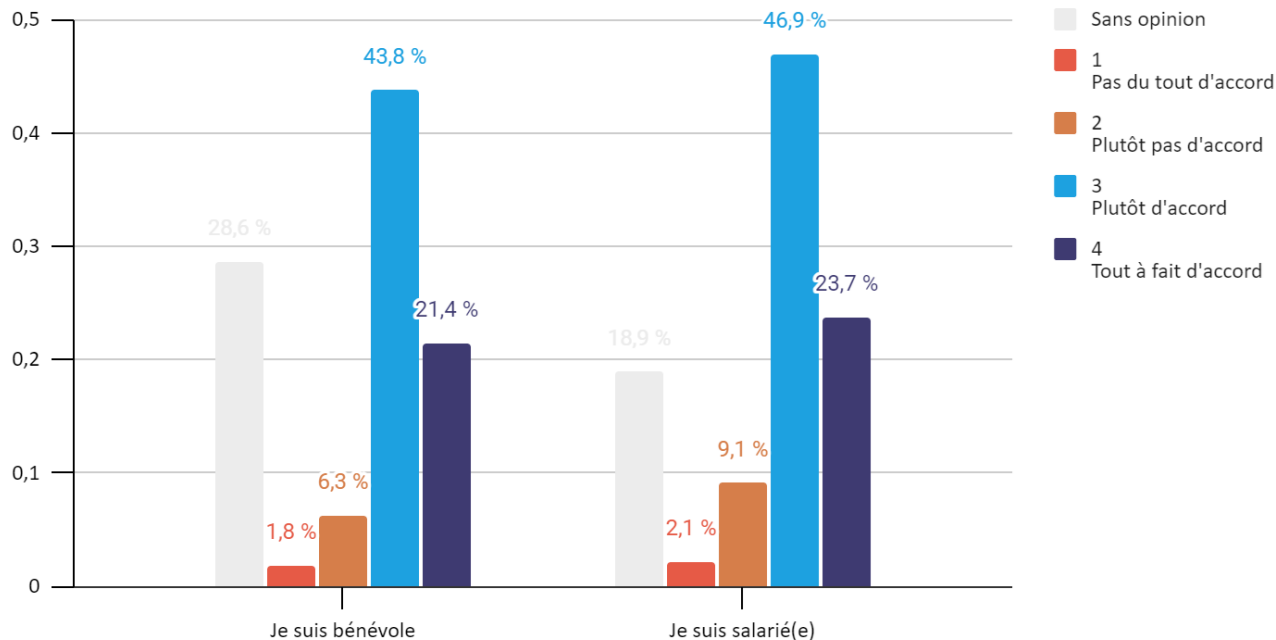


\* Moyenne sur 4 : Tout à fait d'accord = 4, Plutôt d'accord = 3, Plutôt pas d'accord = 2, Pas du tout d'accord = 1, Sans opinion = exclu



# Les répondants salariés estiment davantage réaliser des orientations vers des lieux disponibles grâce à Soliguide que les bénévoles

*Pour chacune des caractéristiques ou descriptions suivantes, indiquez à quel point chacune est vraie selon vous : Soliguide me permet de réorienter les personnes en situation de précarité vers des solutions disponibles actuellement X Quel est votre statut auprès de la structure ? (n=636)*



## D. Effets de Soliguide sur l'accompagnement des bénéficiaires (en cas d'accompagnement récurrent)

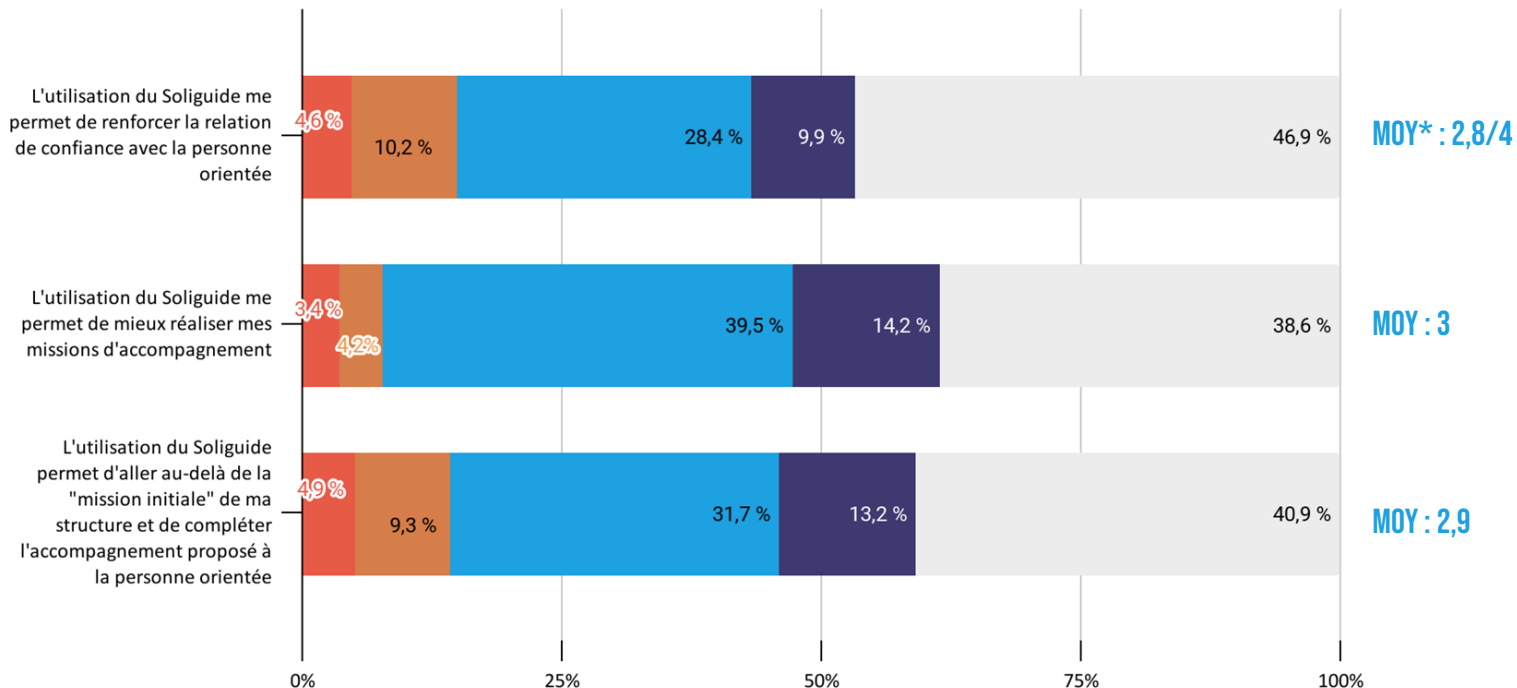


# Les acteurs accompagnant des personnes régulièrement déclarent réaliser un meilleur accompagnement grâce à Soliguide



Pour chacune des caractéristiques ou descriptions suivantes, indiquez à quel point chacune est vraie selon vous... (n=355)

■ Pas du tout d'accord  
 ■ Plutôt pas d'accord  
 ■ Plutôt d'accord  
 ■ Tout à fait d'accord  
 ■ Sans opinion



\* Moyenne sur 4 : Tout à fait d'accord = 4, Plutôt d'accord = 3, Plutôt pas d'accord = 2, Pas du tout d'accord = 1, Sans opinion = exclu

**ACCOMPAGNEMENT  
 T DES  
 BÉNÉFICIAIRES**  
 MOY : 2,9

E. Effets de Soliguide sur le bien-être dans la mission (si le répondant est salarié)



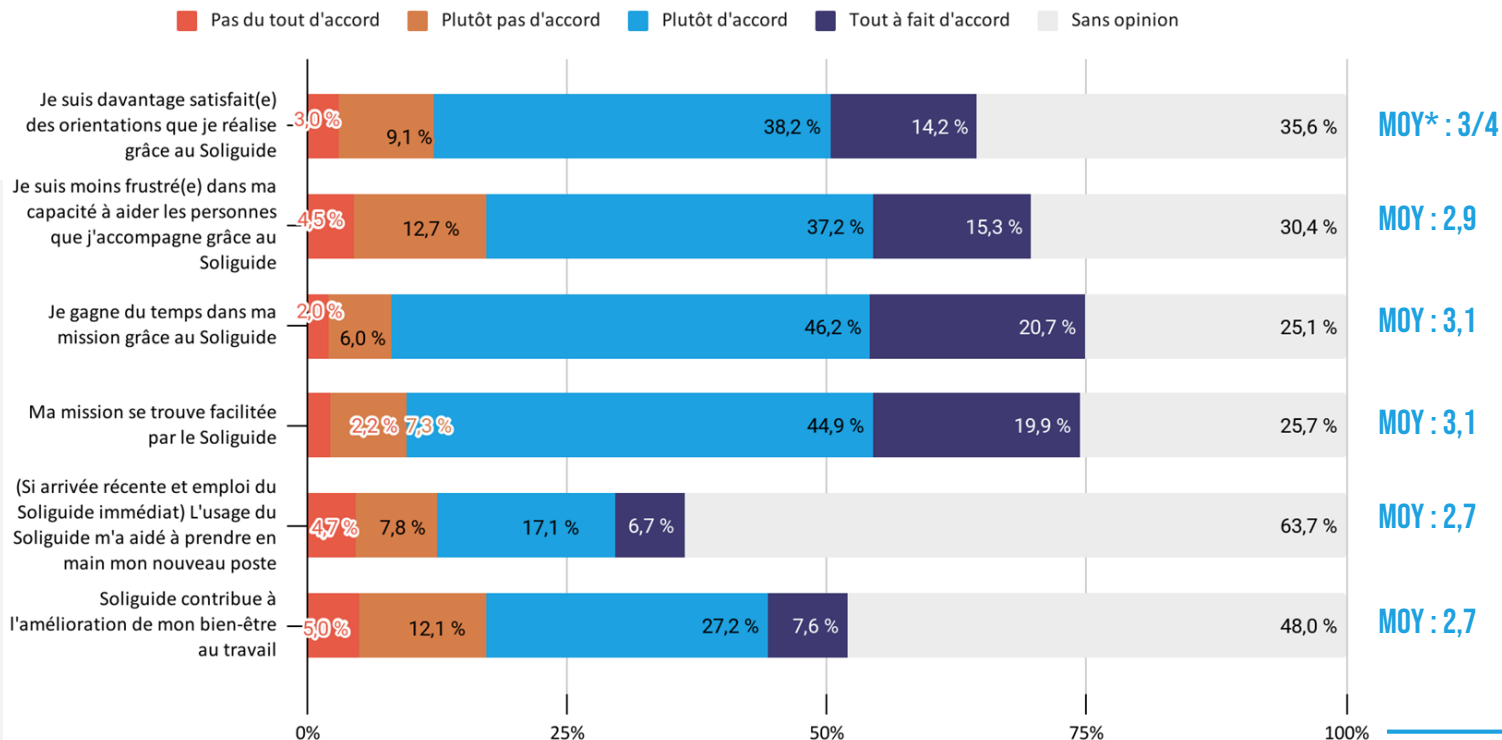
# Soliguide semble agir sur le bien-être des acteurs salariés dans leur mission, notamment en termes de gain de temps et de facilitation du travail



Pour chacune des caractéristiques ou descriptions suivantes, indiquez à quel point chacune est vraie selon vous... (n=537)

## BIEN-ÊTRE DANS LA MISSION MOY : 3

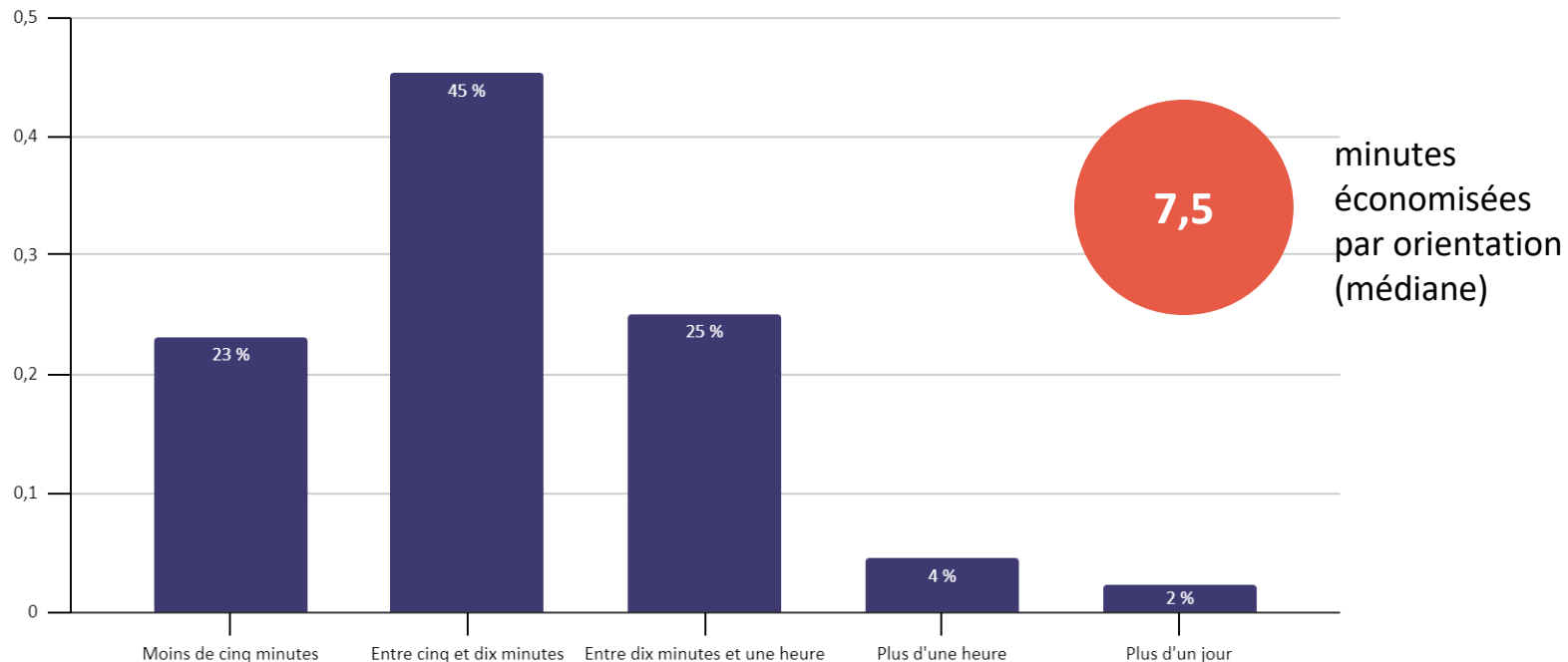
Les acteurs de la solidarité salariés arrivés plus récemment dans leur structure se déclarent en moyenne moins frustrés dans leur capacité à aider les personnes accompagnées grâce à Soliguide (3,1/4 pour les personnes arrivées en 2022, 2,8/4 pour les personnes arrivées entre 2000 et 2019).



\* Moyenne sur 4 : Tout à fait d'accord = 4, Plutôt d'accord = 3, Plutôt pas d'accord = 2, Pas du tout d'accord = 1, Sans opinion = exclu

# Les acteurs de la solidarité déclarant gagner du temps gagnent 7,5 minutes par orientation

Combien de temps en moyenne estimez-vous gagner par orientation ? (n=360)



Centre social

## F. Effets de Soliguide sur la connaissance de l'écosystème

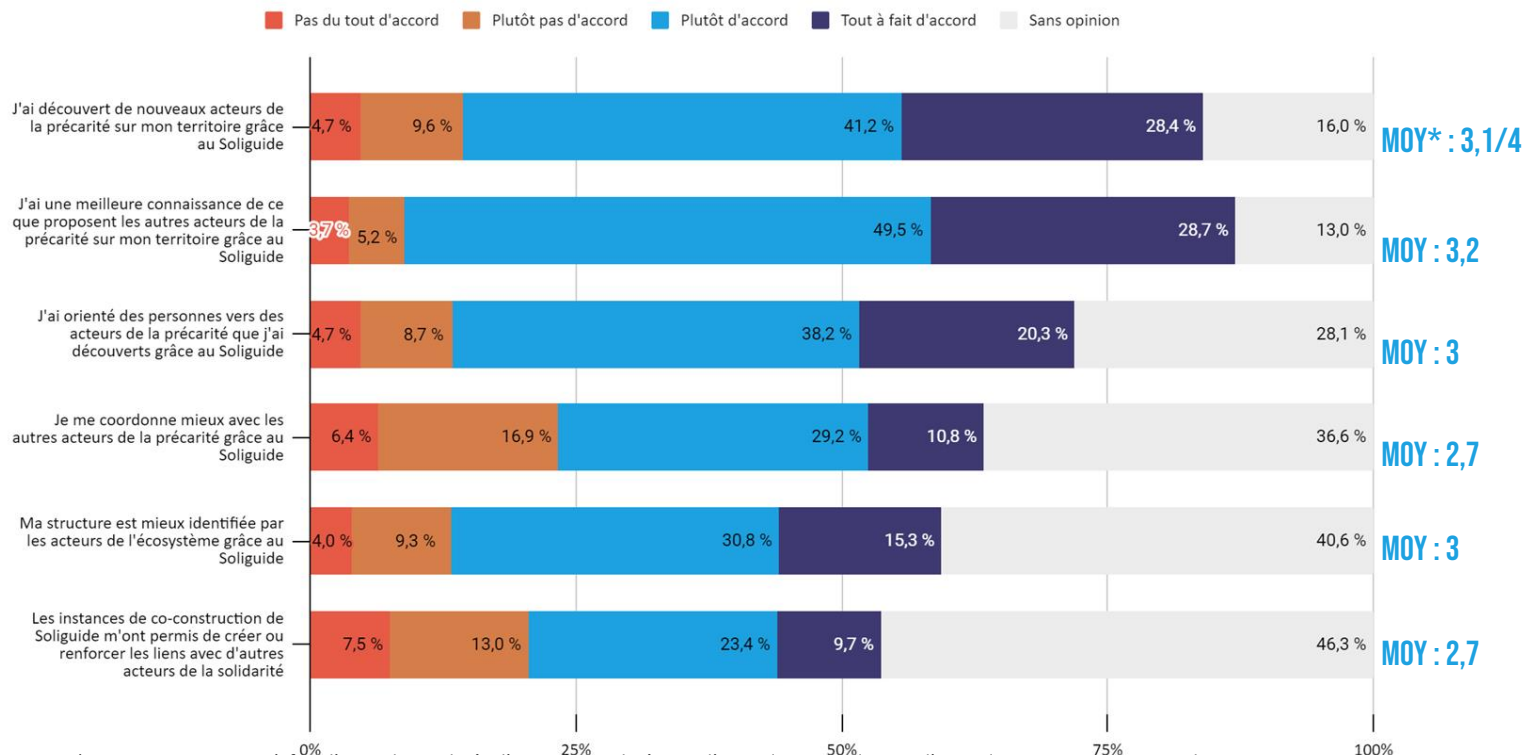


# Soliguide permet de nouvelles découvertes sur le territoire et approfondit la connaissance qu'ont les acteurs les uns des autres



Pour chacune des caractéristiques ou descriptions suivantes, indiquez à quel point chacune est vraie selon vous... (n=655)

## CONNAISSANCE DE L'ÉCOSYSTÈME : 3



\* Moyenne sur 4 : Tout à fait d'accord = 4, Plutôt d'accord = 3, Plutôt pas d'accord = 2, Pas du tout d'accord = 1, Sans opinion = exclu



### III. RÉSULTATS DE L'ÉTUDE

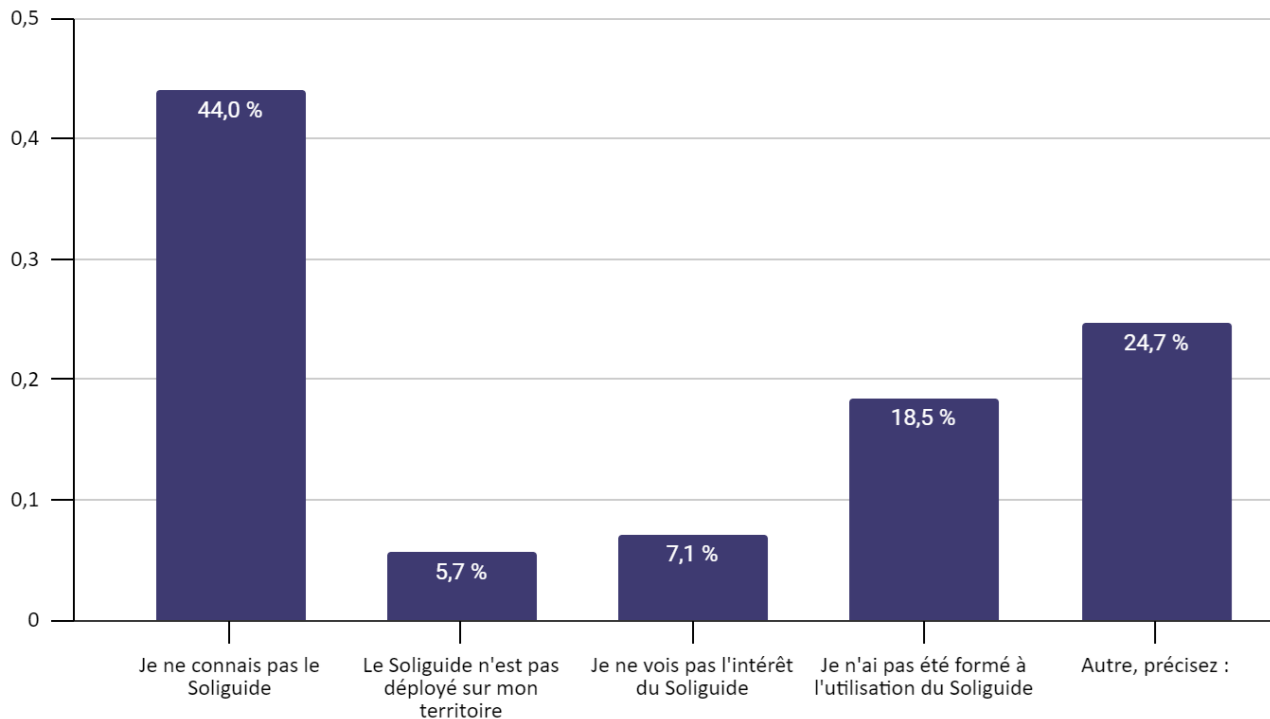
- I **Caractérisation** : qui sont les acteurs de la solidarité interrogés ? Comment interviennent-ils auprès des publics ?
- II **Usage de Soliguide** : quels sont les usages faits de Soliguide par les acteurs de la solidarité ? Dans quelle mesure cet usage les aide-t-il dans leurs missions ? Les changements vécus varient-ils selon les différents acteurs de la solidarité, et comment ?
- III **Non usage de Soliguide** : pourquoi les acteurs de la solidarité n'utilisent-ils pas Soliguide ? Quelles sont les alternatives en place ?



# Près de la moitié des acteurs n'utilisant pas Soliguide ne le connaissent pas ou viennent de le découvrir



*Pourquoi n'utilisez-vous pas Soliguide ? (n = 336)*

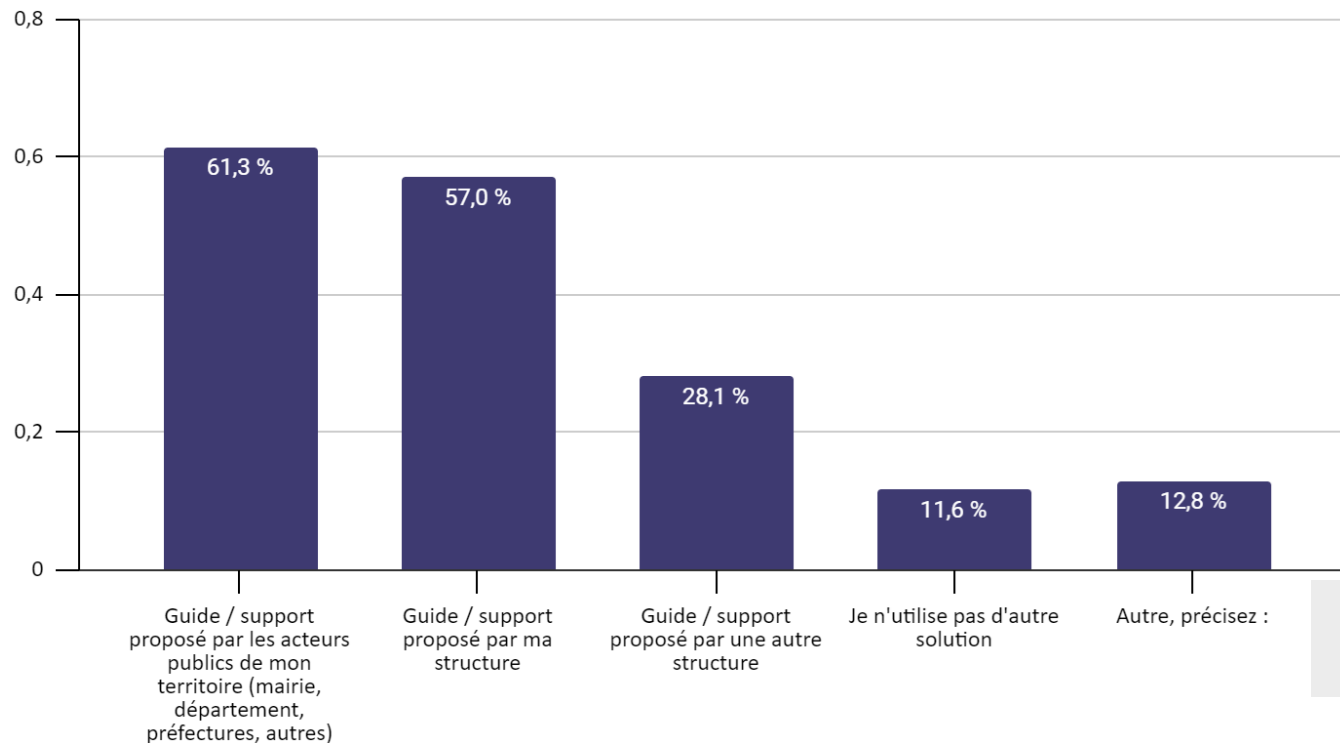


Autre :  
Pas le réflexe  
Pas de contact direct avec des bénéficiaires  
Manque de temps  
Manque d'accompagnement par la structure  
Bonne connaissance des dispositifs locaux

# Les solutions d'orientations publiques sont particulièrement utilisées par les acteurs. Plus de 10% des acteurs déclarent ne pas utiliser de solution d'orientation



Quelles autres solutions d'aide à l'orientation utilisez-vous ? (n = 882)



Recherches internet  
Réseau personnel



### III. RÉSULTATS DE L'ÉTUDE - PERSONNES EN PRÉCARITÉ

### III. RÉSULTATS DE L'ÉTUDE

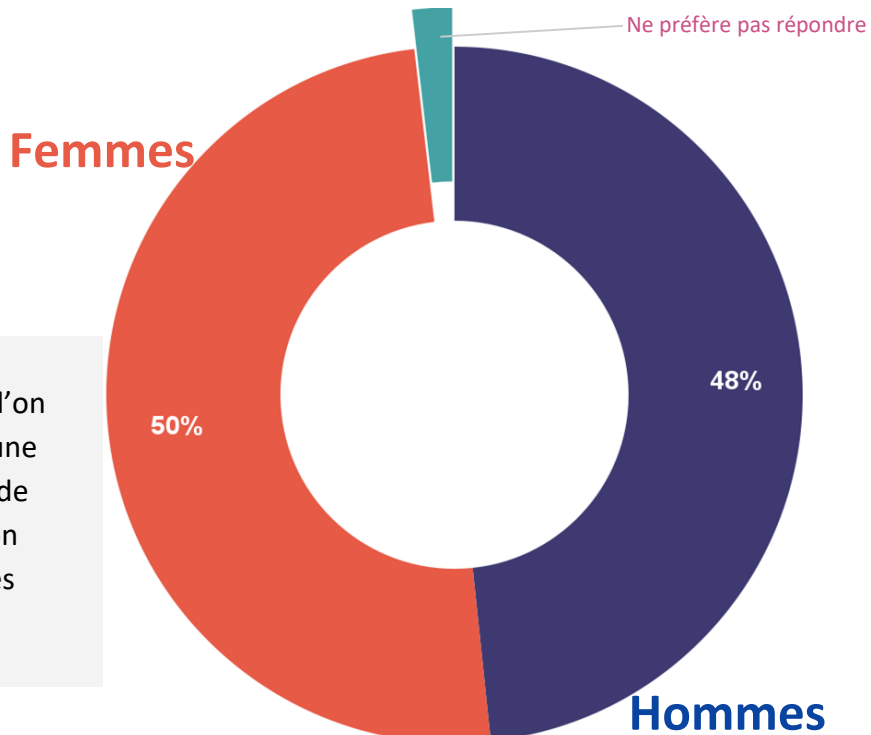
- I Qui sont les personnes en précarité interrogées ?
- II Quels sont les besoins des personnes en précarité ?
- III Quelle est la nature et l'ampleur des difficultés rencontrées par les personnes en situation de précarité ?
- IV Comment les personnes en précarité recherchent-elles des informations pour répondre à leurs besoins ?
- V Quels sont les impacts de Soliguide ?



# La part des hommes interrogés est presque équivalente à la part des femmes interrogées



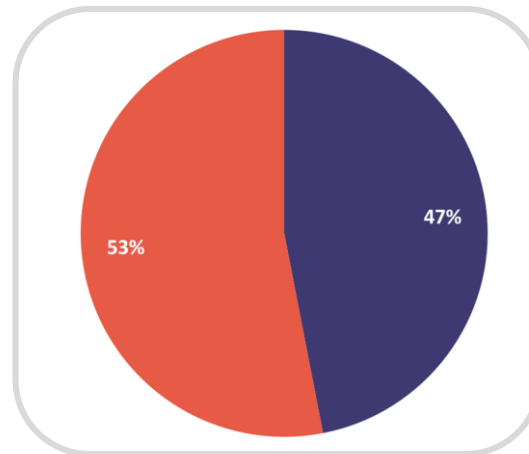
Êtes-vous ? (n = 271)



En 2021, l'on observe une plus grande proportion d'hommes (55%).

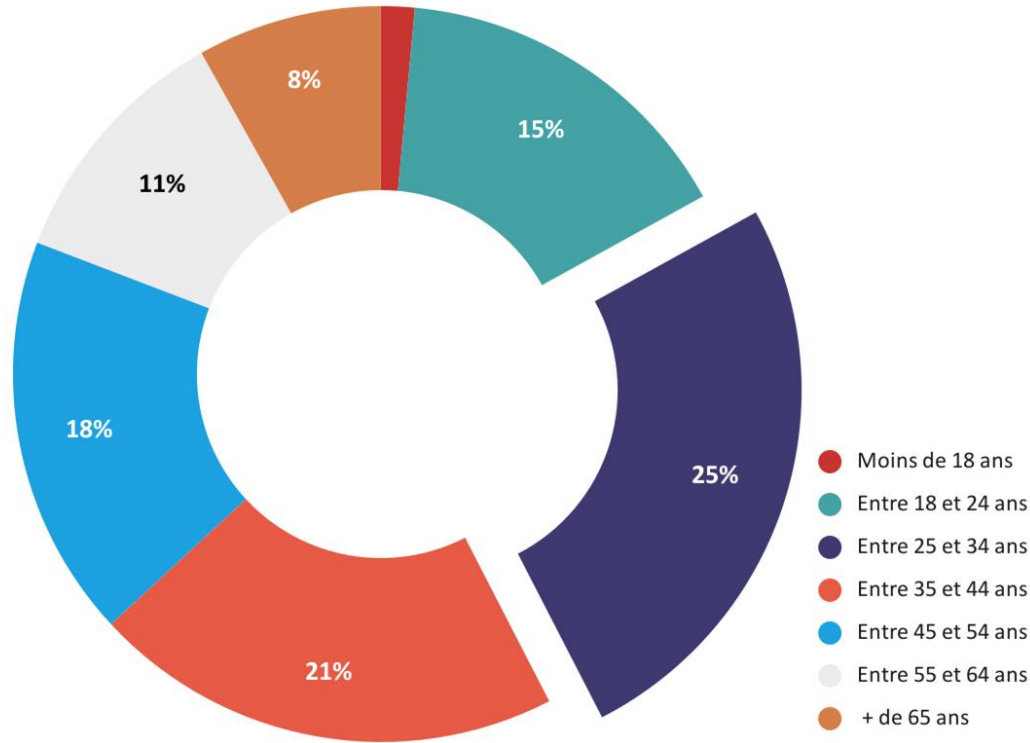
Ces données sont cohérentes avec les tendances observées dans l'ensemble de la population des personnes en situation de pauvreté où on observe un peu plus de femme que d'hommes (cf. graphique ci-dessous).

Répartition Homme / Femme sous le seuil de pauvreté<sup>1</sup>



# Plus de quatre répondants sur dix ont moins de 35 ans

Quel âge avez-vous ? (n = 271)

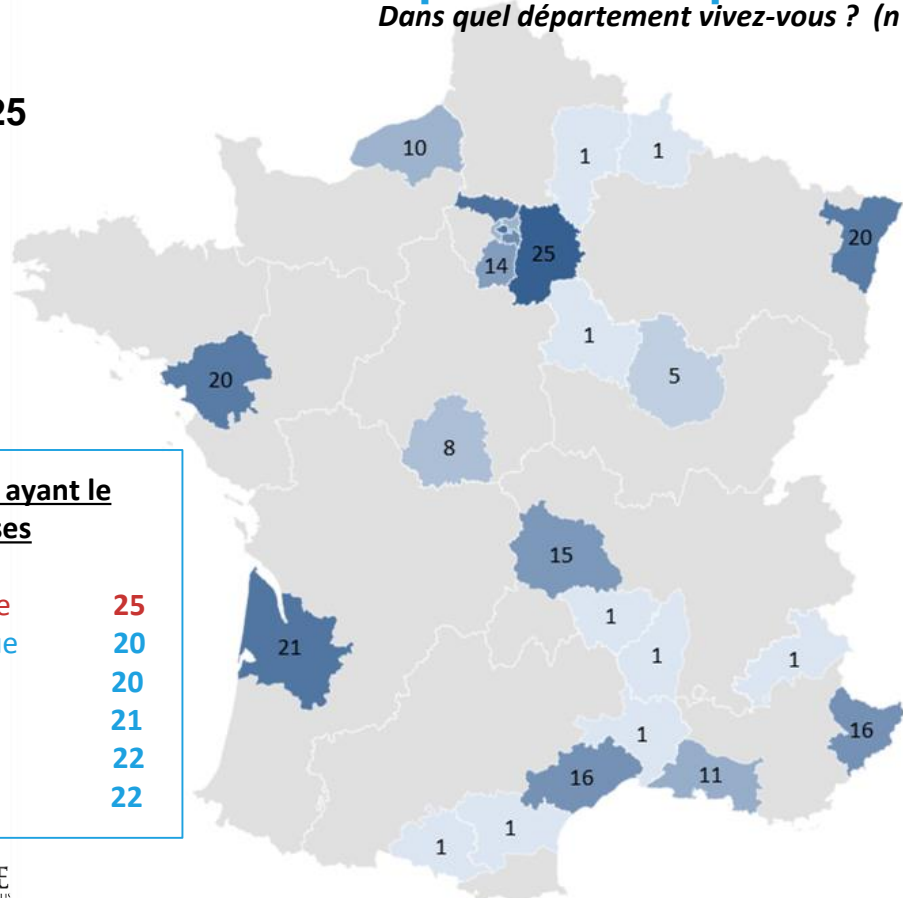


A titre de comparaison, selon l'INSEE, la moitié des personnes pauvres ont moins de quarante ans. La pauvreté touche en premier lieu les enfants, les adolescents (peu ou pas représentés ici) et les jeunes adultes (18-29 ans)<sup>1</sup>.

Dans l'étude 2021, l'on retrouve 29% de jeunes de 25 - 34 ans et moins de jeunes de moins de 25 ans (13%).

# Les répondants vivent dans plus de 20 départements

Dans quel département vivez-vous ? (n = 271)



## Départements ayant le plus de réponses

Seine-et-Marne	25
Loire-Atlantique	20
Bas-Rhin	20
Gironde	21
Paris	22
Val-D'Oise	22

- 9 départements avec 1 répondant
- 3 départements avec 10 répondants
- 2 départements avec 16 répondants
- 2 départements avec 20 répondants
- 2 départements avec 22 répondants

Les utilisateurs réguliers de Soliguide vivent dans les **Bouches-du-Rhône, Loire-Atlantique, Puy-de-Dôme, Bas-Rhin, Seine-et-Marne, Hauts-de-Seine, Val-de-Marne, et Val-D'Oise**. Un peu plus **d'un quart** de ces utilisateurs réguliers vivent dans le Val-de-Marne. La Gironde a une proportion significativement plus élevée de non-utilisateurs (**11,9%**). Le Val d'Oise comptabilise le plus d'utilisateurs uniques (**28,6%**).

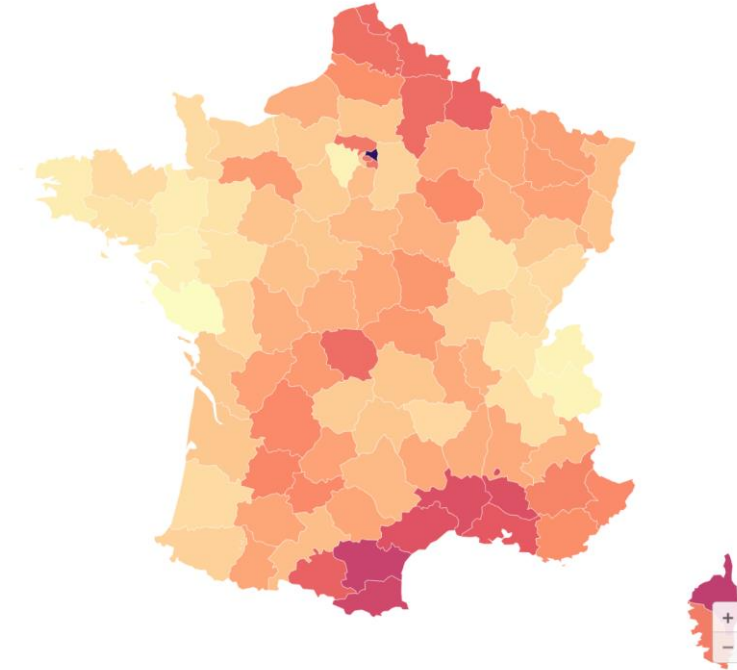


# L'étude représente ainsi une palette de territoires riches et pauvres

## Taux de pauvreté par département

Part des habitants vivant sous le seuil de pauvreté, à 50% du revenu médian (885 euros par mois pour une personne seule)

5 17.5



L'étude intègre des départements au taux de pauvreté important comme la Seine-Saint Denis, le Val d'Oise, l'Hérault ou les Bouches-du-Rhône mais aussi des départements relativement peu touchés par la pauvreté comme les Yvelines, le Bas-Rhin ou la Loire Atlantique .

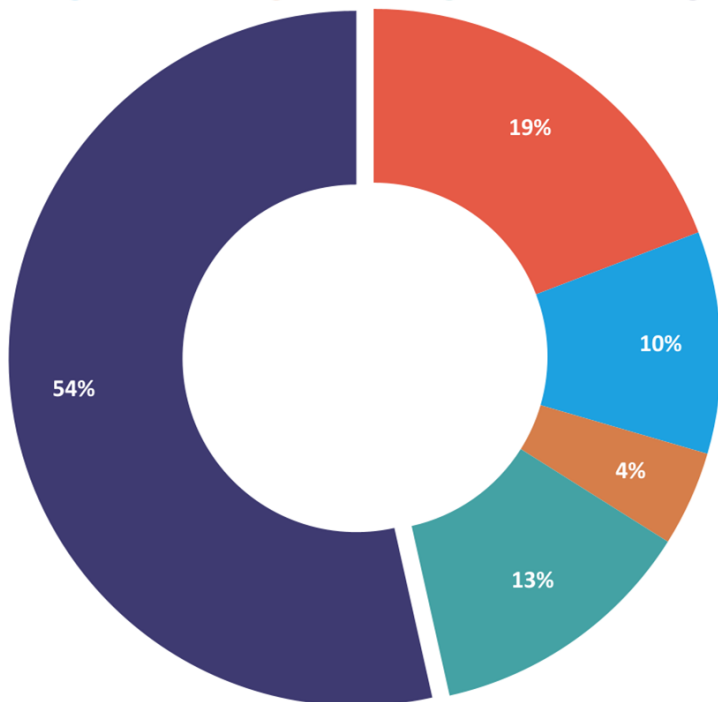
Sources : Insee, chiffres 2017  
Get the data • Created with Datawrapper

# Plus de la moitié des répondants sont célibataires. Près d'un tiers est marié ou en concubinage



Quelle est votre situation conjugale actuelle ? (n = 271 )

● Marié(e) ● En concubinage ● Veuf (veuve) ● Divorcé(e)/Séparé(e) ● Célibataire

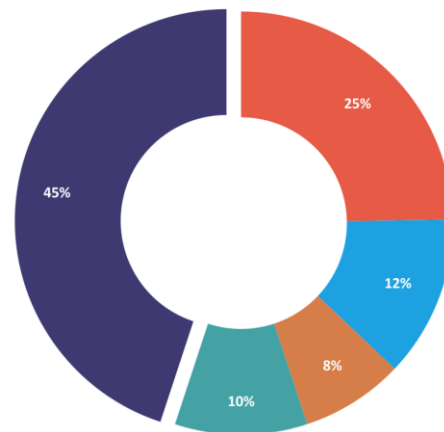


La proportion de personnes **célibataires** ou **divorcées** (67%) est importante au regard des données nationales : les personnes seules comptent pour **22,8%** de la population pauvre et les familles monoparentales pour **25,6%**<sup>1</sup>.

A titre de comparaison, l'on observe, l'on observe dans l'étude 2021, une proportion presque similaire de personnes seules (**55%**).<sup>2</sup>

Parmi les utilisateurs de Soliguide, une tendance similaire est observée avec un peu plus d'utilisateurs en couple (+ 6 pts).

Utilisateurs de Soliguide (n = 89)

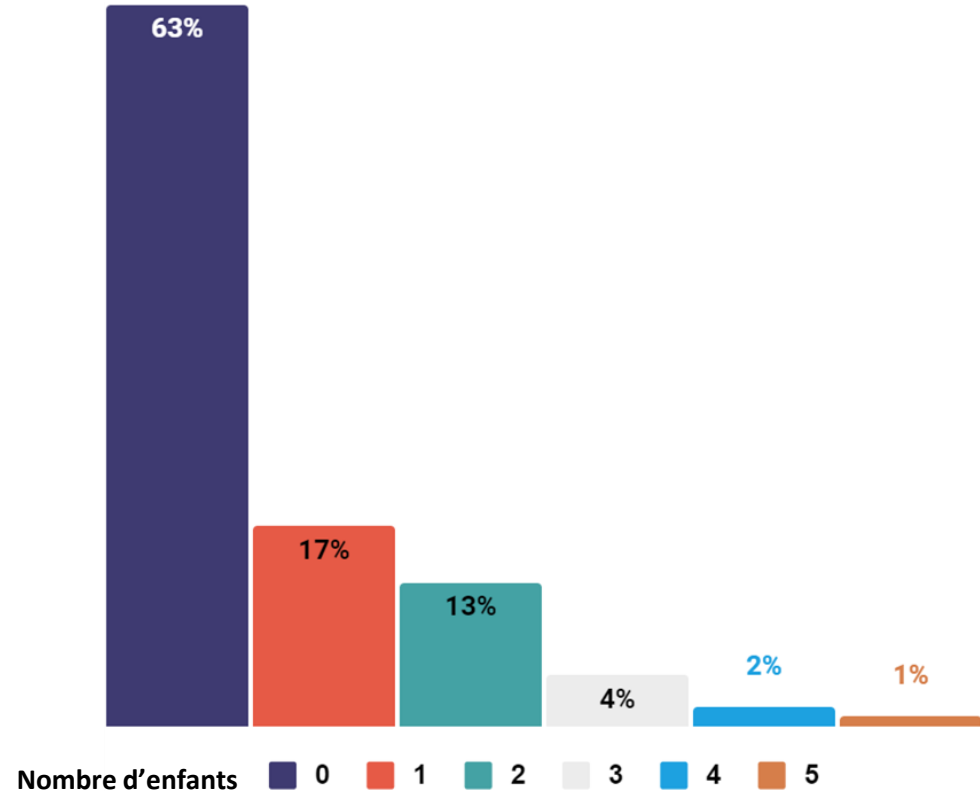


# Un tiers des répondants vivent avec au moins un enfant de moins de 18 ans

Combien d'enfants de moins de 18 ans vivent avec vous ? (n = 246)

A titre de comparaison, près des deux tiers de la population en situation de pauvreté vit avec au moins un mineur selon l'Observatoire des Inégalités.<sup>1</sup>

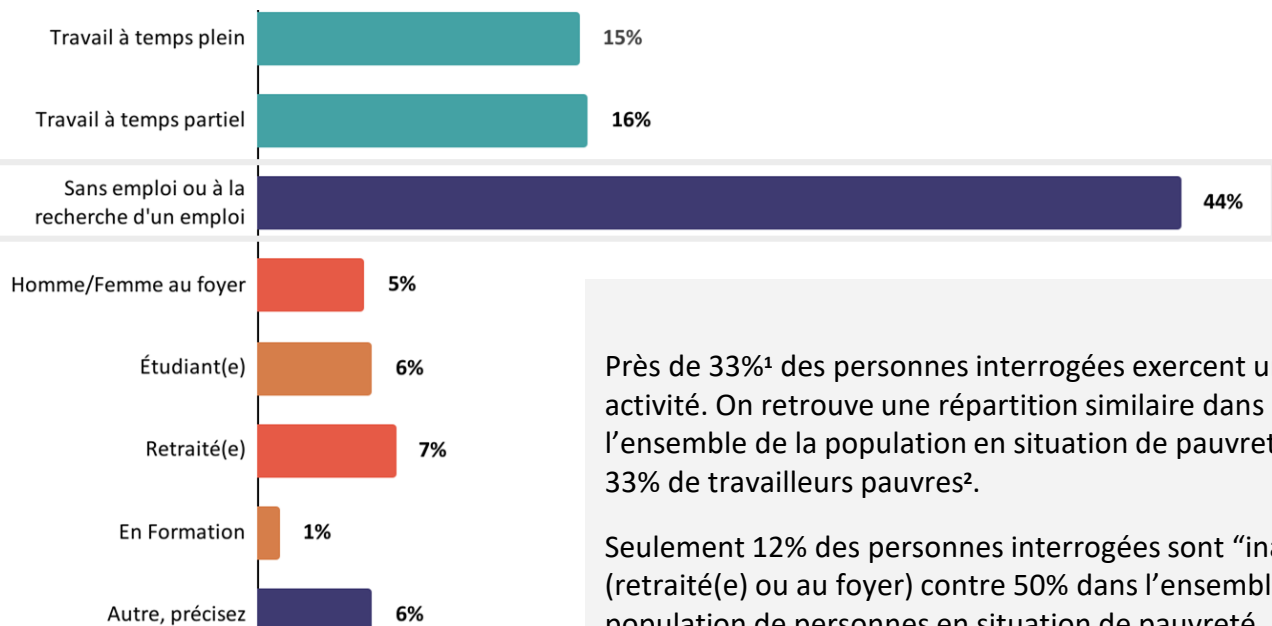
Dans l'étude 2021, **20%** des personnes interrogées ont déclaré vivre en couple avec des enfants, et **18%** ont déclaré vivre seules avec des enfants, soit **38%** des répondants.<sup>2</sup>



# La plupart des répondants sont sans emploi ou à la recherche d'un emploi



Qu'est-ce qui décrit le mieux votre statut d'activité au cours des trois derniers mois ? (n = 271 )



## Autres

- En arrêt maladie
- Bénéficiaire de l'AAH

Dans l'étude 2021, **28%** des personnes interrogées exercent une activité.<sup>3</sup>

Près de 33%<sup>1</sup> des personnes interrogées exercent une activité. On retrouve une répartition similaire dans l'ensemble de la population en situation de pauvreté avec 33% de travailleurs pauvres<sup>2</sup>.

Seulement 12% des personnes interrogées sont "inactives" (retraité(e) ou au foyer) contre 50% dans l'ensemble de la population de personnes en situation de pauvreté.

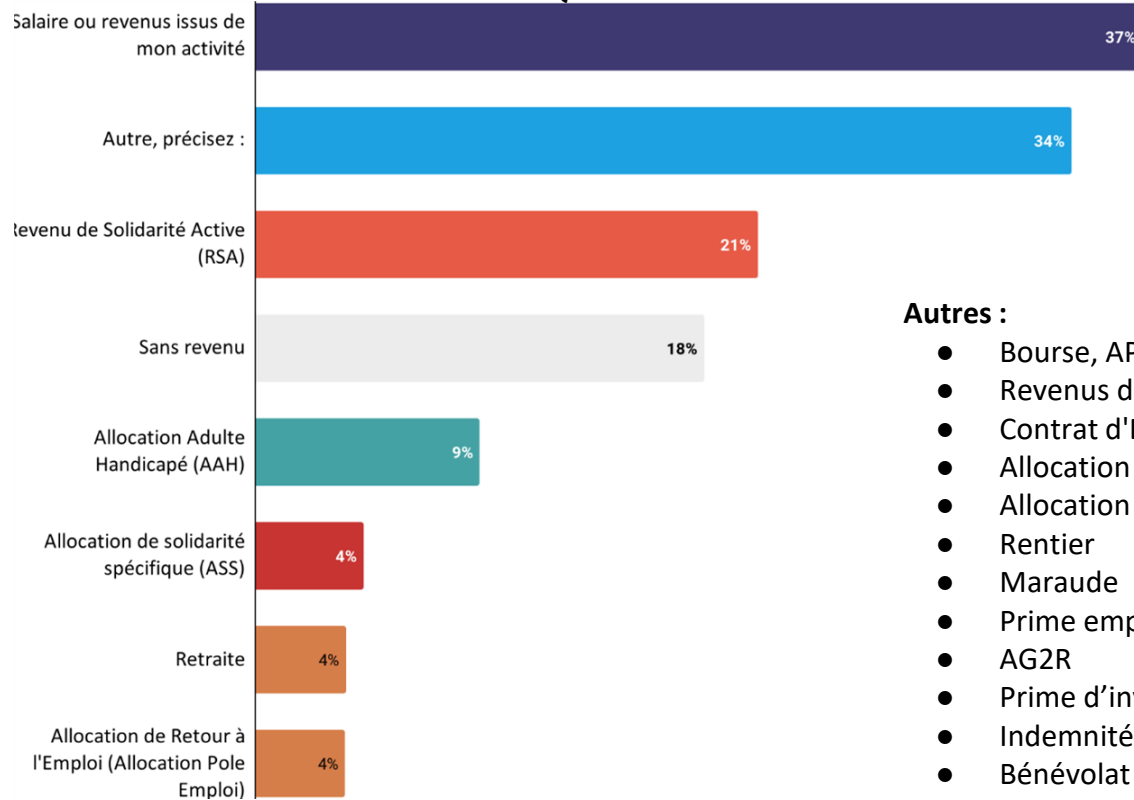
1. En cumulant travailleurs à temps plein, temps partiel, intérim, indépendant, service civique, travailleur non déclaré

2. Observatoire des Inégalités. (2022) Rapport sur la pauvreté en France 2022-2023

3. Solinum. (2021). *Évaluation d'impact social*.

# Près d'une personne sur cinq n'a aucune source de revenu

*Quelles sont vos sources de revenus actuelles ? (n = 271 )*



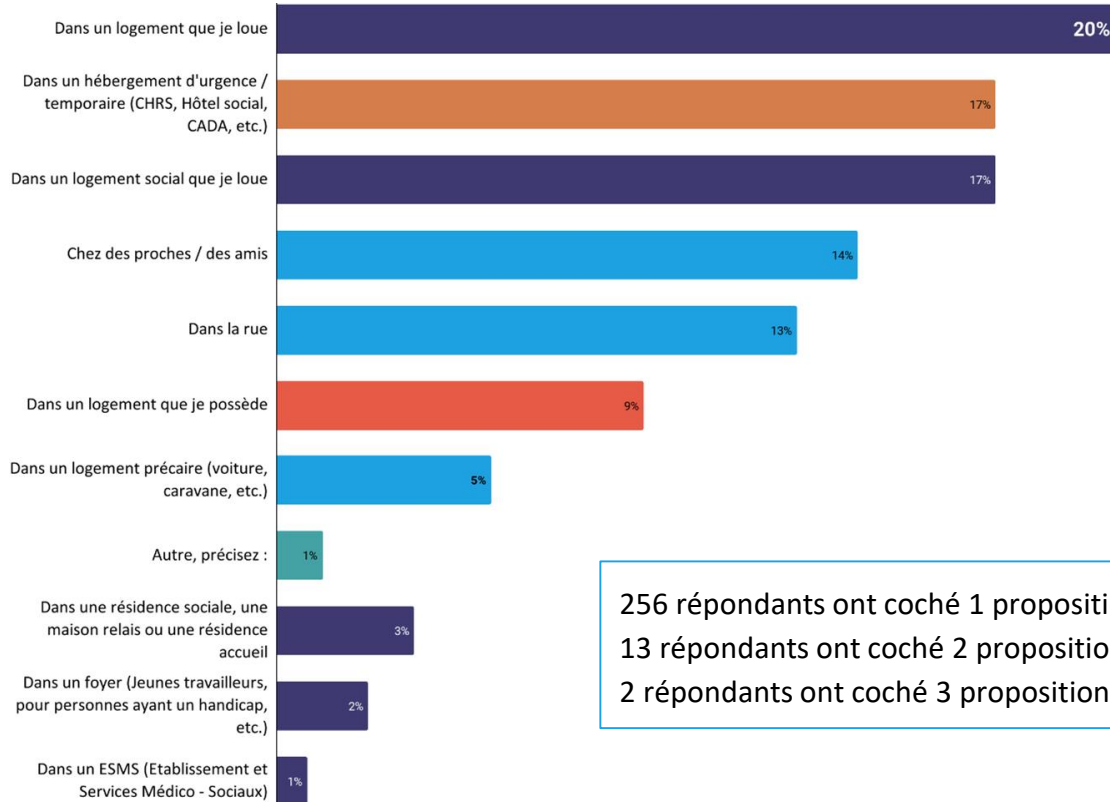
253 répondants ont coché 1 proposition  
 17 répondants ont coché 2 propositions  
 1 répondant a coché 5 propositions

**Autres :**

- Bourse, APL
- Revenus de proches
- Contrat d'Engagement Jeune (CEJ)
- Allocation de sécurisation professionnelle (ASP)
- Allocation pour demandeurs d'asile
- Rentier
- Maraude
- Prime emploi
- AG2R
- Prime d'invalidité
- Indemnités Journalières
- Bénévolat

# Près de deux personnes sur cinq vivent en location

Où vivez-vous actuellement ? (n = 271)



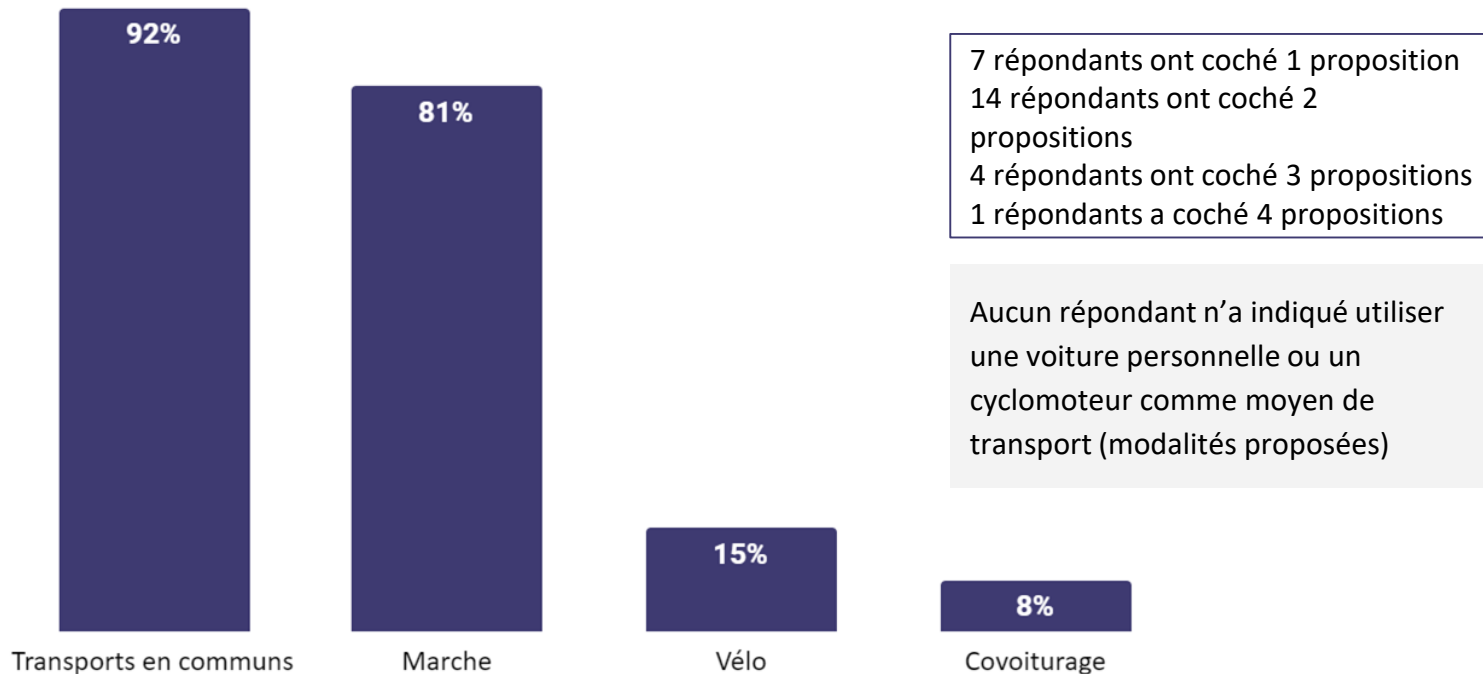
256 répondants ont coché 1 proposition  
 13 répondants ont coché 2 propositions  
 2 répondants ont coché 3 propositions

La part des répondants en location diffère de la population totale de personnes en situation de pauvreté où l'on observe une part plus importante de personnes en location. Parmi les personnes pauvres, **72,5%** sont des locataires dont **36 %** vivant dans un HLM<sup>1</sup>.

Dans l'étude 2021, 35% des personnes interrogées sont hébergés par une association, 32% sont locataires, 14% vivent chez un particulier et 3% vivent dans des squats.

# Les transports en commun et la marche à pied demeurent les moyens de transport les plus utilisés

*Au cours du dernier mois, quel(s) moyen(s) de transport avez-vous utilisé ? (n=26 )*



### III. RÉSULTATS DE L'ÉTUDE

- I Qui sont les personnes en précarité interrogées ?
- II Quels sont les besoins des personnes en précarité ?
- III Quelle est la nature et l'ampleur des difficultés rencontrées par les personnes en situation de précarité ?
- IV Comment les personnes en précarité recherchent-elles des informations pour répondre à leurs besoins ?
- V Quels sont les impacts de Soliguide ?

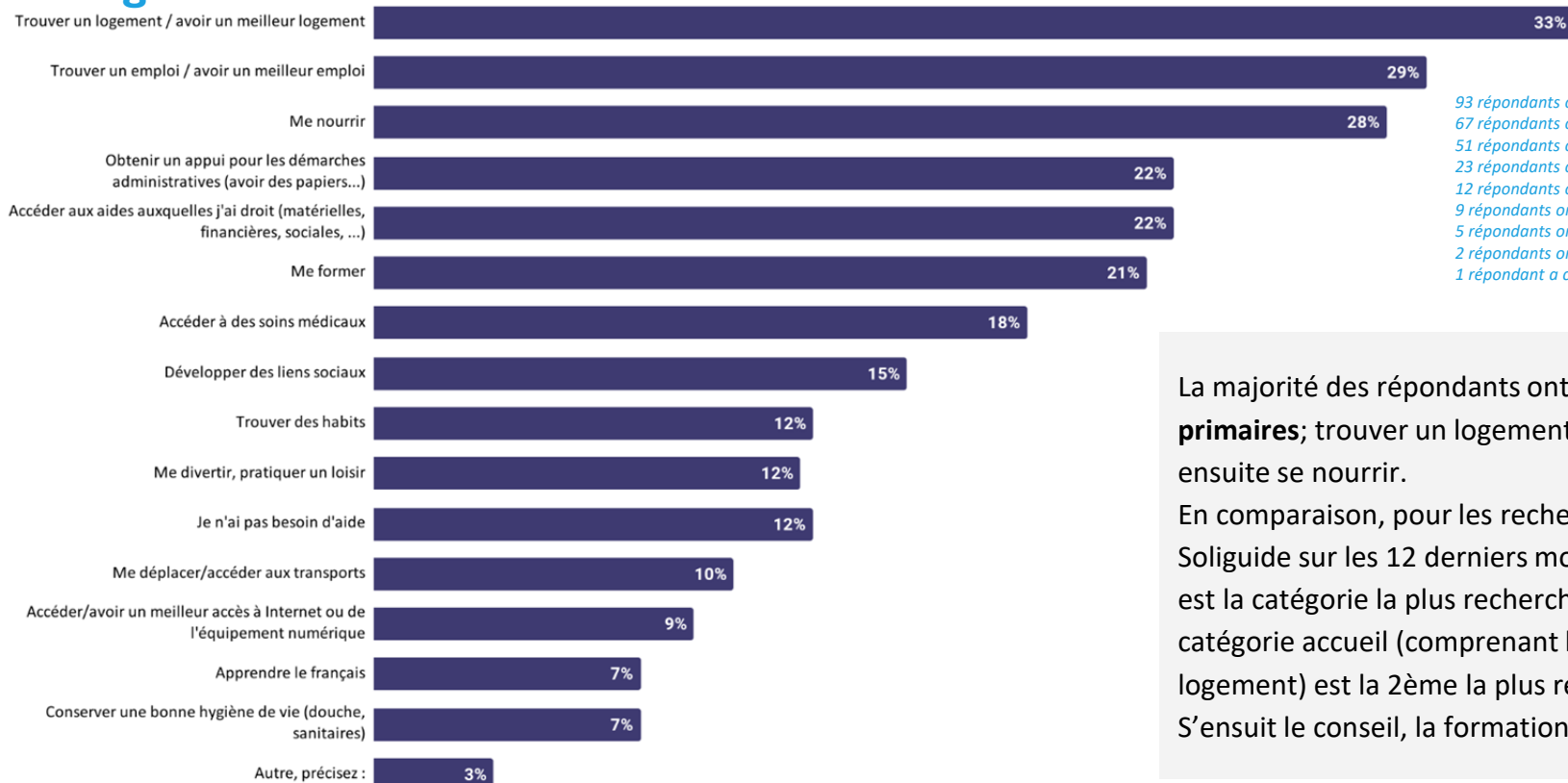






# La majorité a besoin de trouver un logement ou de trouver un meilleur logement

Sur quel(s) sujet(s) avez vous besoin d'aide ou êtes vous aidé(e) actuellement (n = 271 )



93 répondants ont coché 1 proposition  
67 répondants ont coché 2 propositions  
51 répondants ont coché 3 propositions  
23 répondants ont coché 4 propositions  
12 répondants ont coché 5 propositions  
9 répondants ont coché 6 propositions  
5 répondants ont coché 7 propositions  
2 répondants ont coché 8, 9, 11 et 13 propositions  
1 répondant a coché 10 et 15 propositions

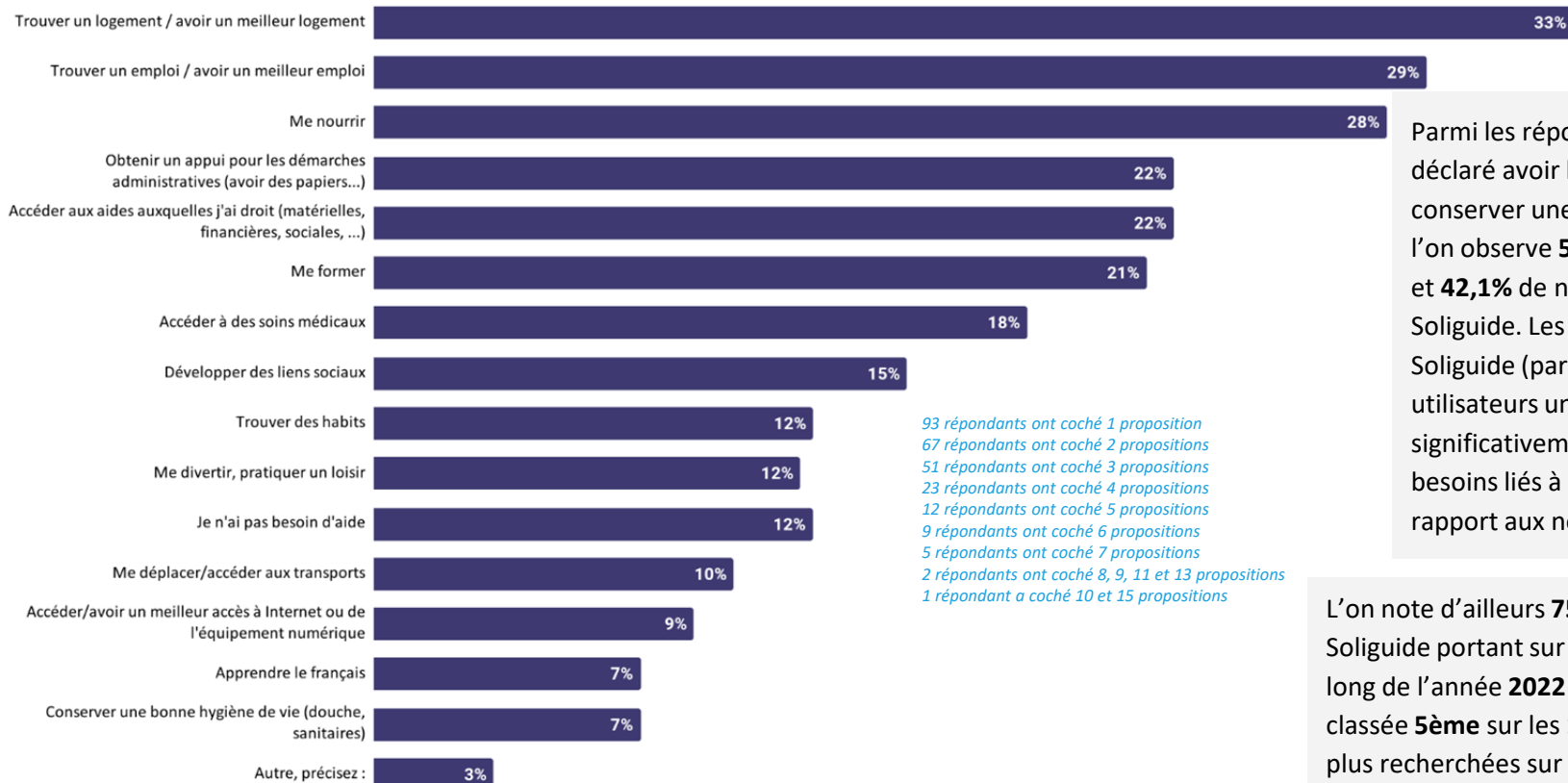
La majorité des répondants ont **des besoins primaires**; trouver un logement, un emploi et ensuite se nourrir.

En comparaison, pour les recherches faites sur Soliguide sur les 12 derniers mois, l'alimentation est la catégorie la plus recherchée et la catégorie accueil (comprenant les besoins liés au logement) est la 2ème la plus recherchée. S'ensuit le conseil, la formation et l'emploi.



# La majorité a besoin de trouver un logement ou un meilleur logement

Sur quel(s) sujet(s) avez vous besoin d'aide ou êtes vous aidé(e) actuellement (n = 271)



93 répondants ont coché 1 proposition  
67 répondants ont coché 2 propositions  
51 répondants ont coché 3 propositions  
23 répondants ont coché 4 propositions  
12 répondants ont coché 5 propositions  
9 répondants ont coché 6 propositions  
5 répondants ont coché 7 propositions  
2 répondants ont coché 8, 9, 11 et 13 propositions  
1 répondant a coché 10 et 15 propositions

Parmi les répondants ayant déclaré avoir besoin d'aide pour conserver une bonne hygiène, l'on observe **57,9%** d'utilisateurs et **42,1%** de non-utilisateurs de Soliguide. Les utilisateurs du Soliguide (particulièrement les utilisateurs uniques) ont significativement plus de besoins liés à l'hygiène par rapport aux non-utilisateurs.

L'on note d'ailleurs **75 134 recherches** Soliguide portant sur l'hygiène tout au long de l'année **2022** (L'hygiène étant classée **5ème** sur les **11** catégories les plus recherchées sur Soliguide)

# III. RÉSULTATS DE L'ÉTUDE

- I Qui sont les personnes en précarité interrogées ?
- II Quels sont les besoins des personnes en précarité ?
- III Quelle est la nature et l'ampleur des difficultés rencontrées par les personnes en situation de précarité ?
- IV Comment les personnes en précarité recherchent-elles des informations pour répondre à leurs besoins ?
- V Quels sont les impacts de Soliguide ?

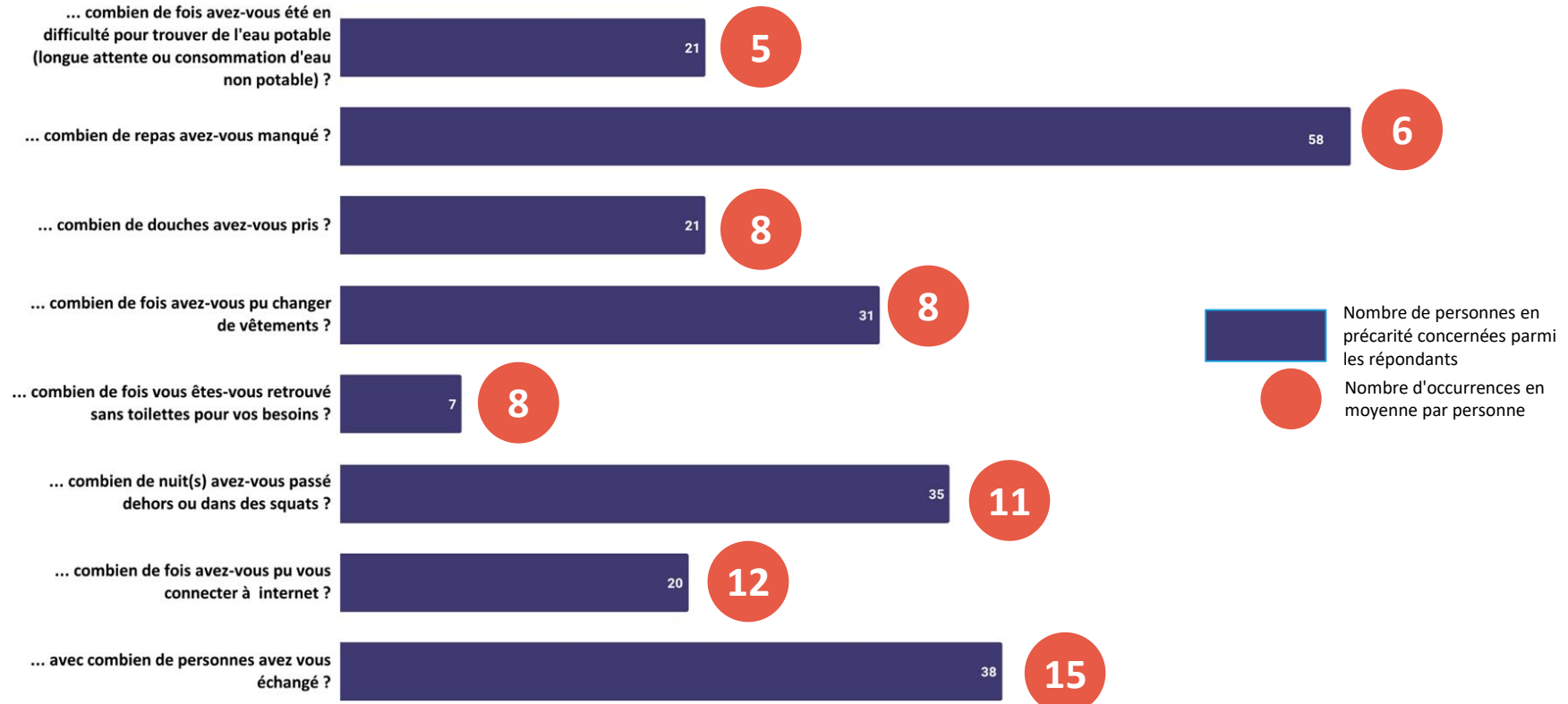




# En moyenne, les besoins de première nécessité demeurent difficilement accessibles aux personnes interrogées

Au cours de la dernière semaine... (n = 231 )

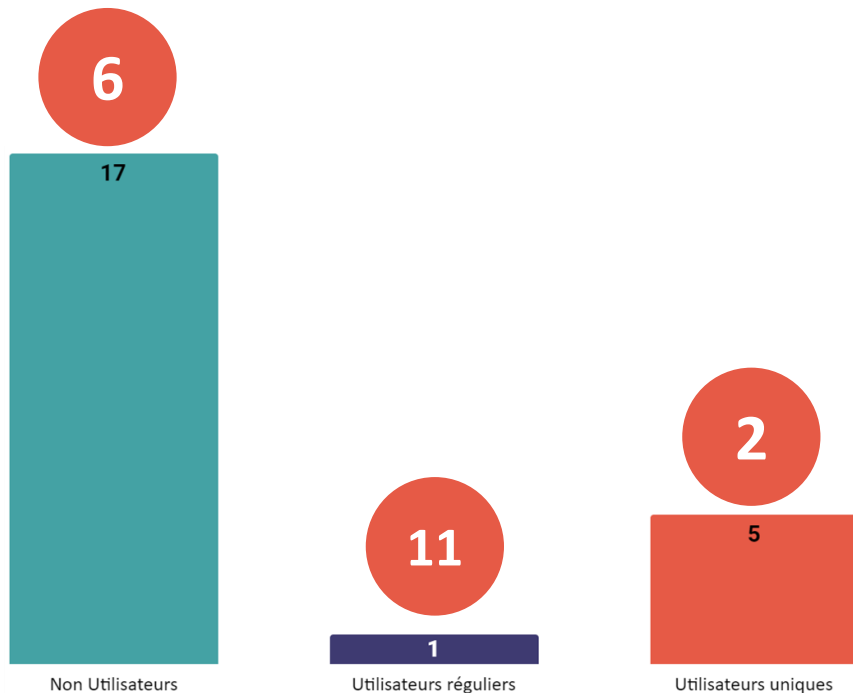
Nombre de personnes en précarité interrogées concernées



# Les utilisateurs de Soliguide semblent moins accéder aux activités divertissantes que les non-utilisateurs de Soliguide

Au cours du mois écoulé, combien de fois avez-vous fait une activité divertissante (cinéma, sport, spectacle, musique,...) ? n = 23

Nombre de personnes en précarité interrogées concernées



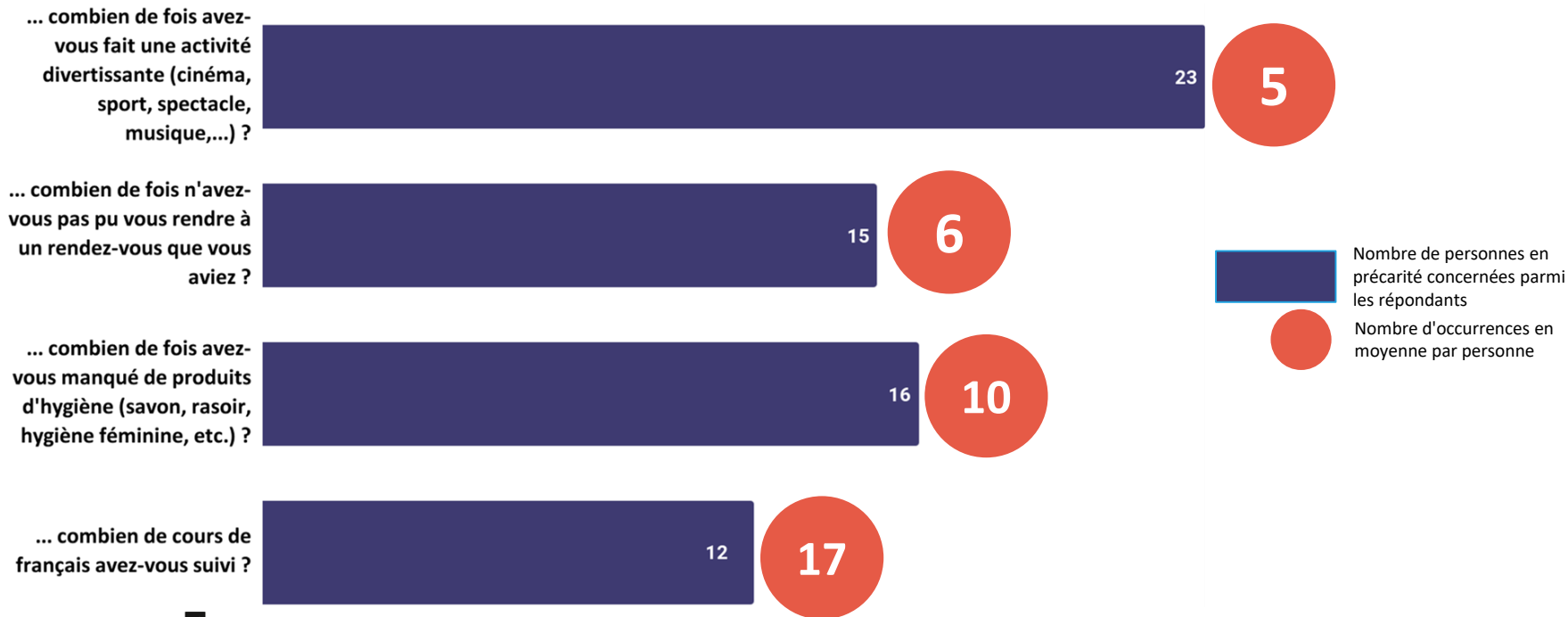
Il existe un lien fort entre la fréquence d'utilisation de Soliguide et la fréquence des activités divertissantes. Les utilisateurs uniques de Soliguide ont (significativement) fait moins d'activités divertissantes par rapport aux non-utilisateurs (-4,64 points de différence de moyenne).

Nombre d'occurrences en moyenne par personne

# Les personnes interrogées ont manqué de produits d'hygiène en moyenne 6 fois par mois

*Au cours du mois écoulé.. (n = 66)*

Nombre de personnes en précarité interrogées concernées



Nombre de personnes en précarité interrogées concernées

# Les répondants renoncent aux soins en moyenne trois fois par an

*Au cours des douze derniers mois... (n = 65)*

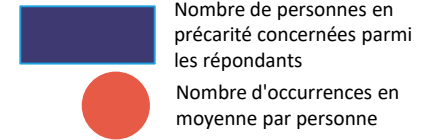
Nombre de personnes en précarité interrogées concernées



... combien de fois n'avez-vous pu procurer les médicaments dont vous aviez besoin ?



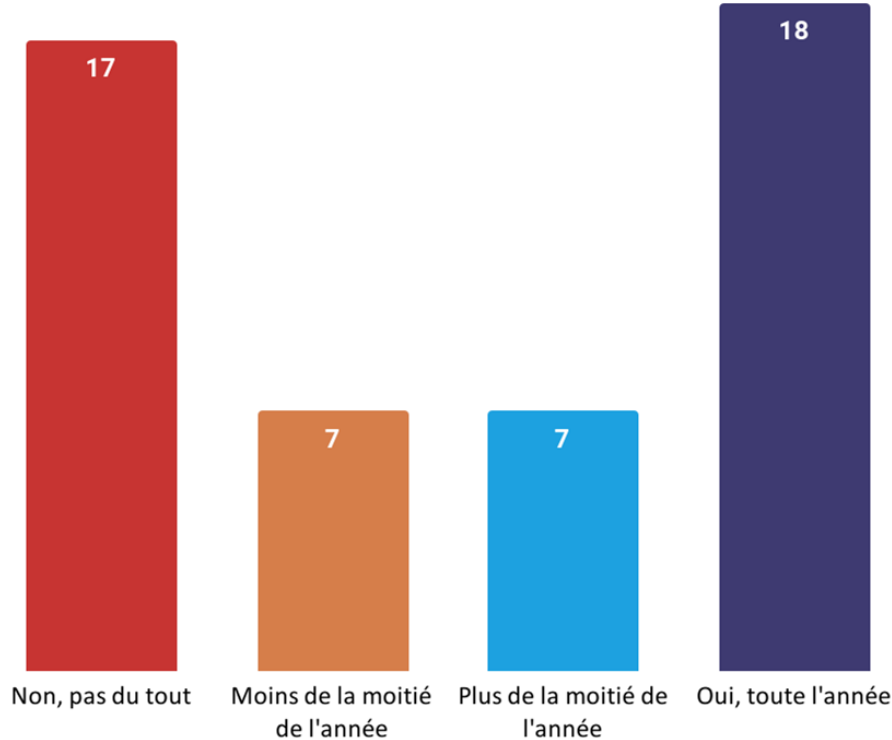
... combien de fois avez-vous renoncé à aller chez le médecin ?



Les personnes pauvres ont trois fois plus de risques de renoncer à des soins en partie par manque de moyens, par manque de temps et par éloignement géographique<sup>1</sup>.

# Près de la moitié des répondants n'a pas bénéficié de couverture maladie pendant tout ou au moins une moitié de l'année

*Au cours des douze derniers mois avez-vous eu une couverture maladie (Sécurité sociale, CSS, etc.) ? (n = 49)*

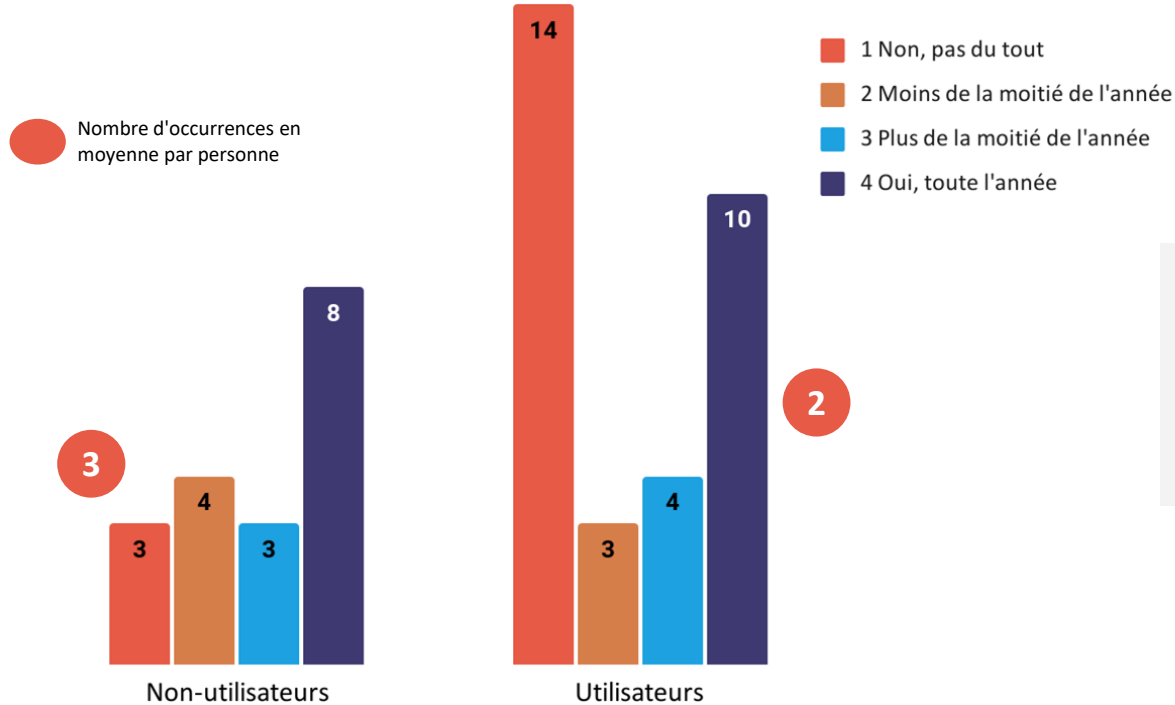


Une **part presque équivalente** de personnes interrogées ont déclaré avoir eu et ne pas avoir eu une couverture maladie tout au long de l'année.



# Près de la moitié des répondants n'a pas bénéficié de couverture maladie pendant tout ou au moins une moitié de l'année

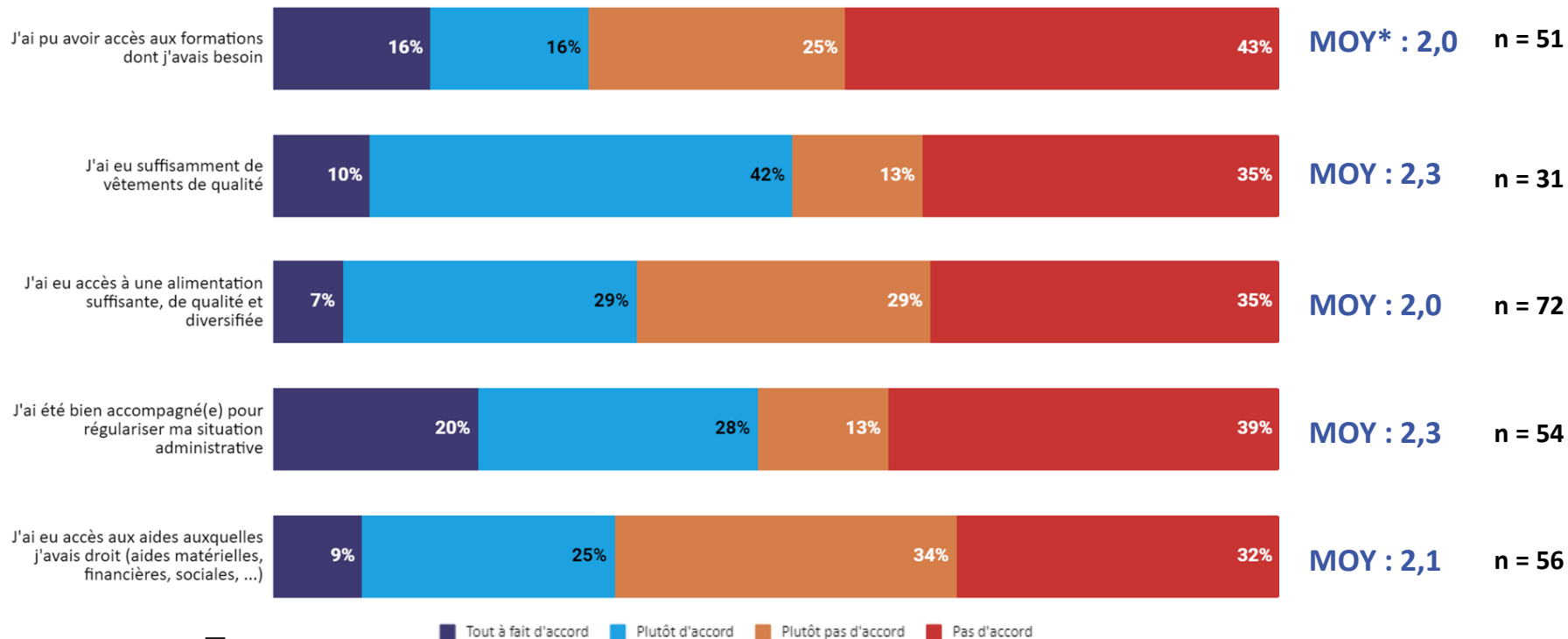
*Au cours des douze derniers mois avez-vous eu une couverture maladie (Sécurité sociale, CSS), etc.) ? (n = 49)*



**10 utilisateurs** de Soliguide ont déclaré avoir eu une couverture maladie tout au long de l'année contre **8 non-utilisateurs**. Cependant, **14 utilisateurs** comparé à **3 non-utilisateurs** ont déclaré ne pas avoir eu de couverture maladie tout au long de l'année

# Une personne sur cinq a été accompagnée pour régulariser sa situation administrative

*Au cours des douze derniers mois... (n = 264)*

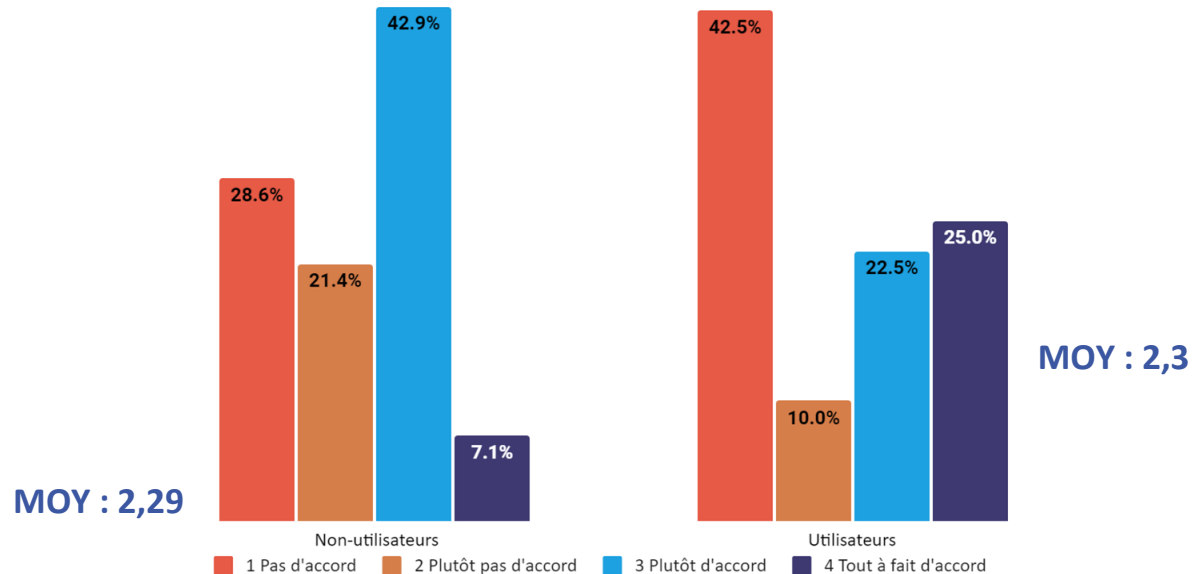


\* Moyenne sur 4 : Tout à fait d'accord = 4, Plutôt d'accord = 3, Plutôt pas d'accord = 2, Pas du tout d'accord = 1, Sans opinion = exclu

# Une personne sur cinq a été accompagnée pour régulariser sa situation administrative

*Au cours des douze derniers mois..j'ai été bien accompagné(e) pour régulariser ma situation ? (n= 54)*

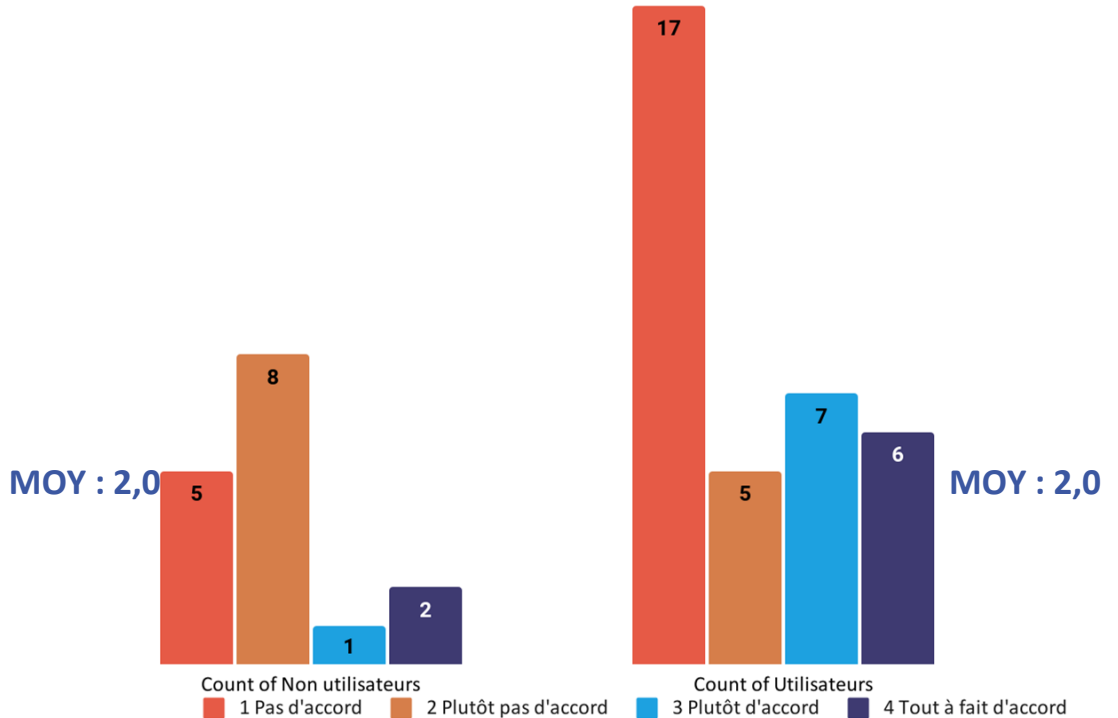
- 42,5% de répondants qui ont déclaré ne pas être d'accord sont des utilisateurs de Soliguide et 28,6% des non-utilisateurs.
- 25% de répondants qui ont déclaré avoir été accompagné sont des utilisateurs de Soliguide ont déclaré et 7.1% des non-utilisateurs



# Les utilisateurs de Soliguide semblent ne pas obtenir les informations dont ils ont besoin

*Au cours des douze derniers mois..j'ai pu avoir accès aux formations dont j'avais besoin ? (n= 51)*

- Près de la moitié (48,6%) de répondants qui ont déclaré ne pas être d'accord sont des utilisateurs de Soliguide.
- 17,1% de répondants qui ont déclaré eu accès aux informations dont ils avaient besoin sont des utilisateurs de Soliguide ont déclaré



### III. RÉSULTATS DE L'ÉTUDE

- I Qui sont les personnes en précarité interrogées ?
- II Quels sont les besoins des personnes en précarité ?
- III Quelle est la nature et l'ampleur des difficultés rencontrées par les personnes en situation de précarité ?
- IV Comment les personnes en précarité recherchent-elles des informations pour répondre à leurs besoins ?
- V Quels sont les impacts de Soliguide ?



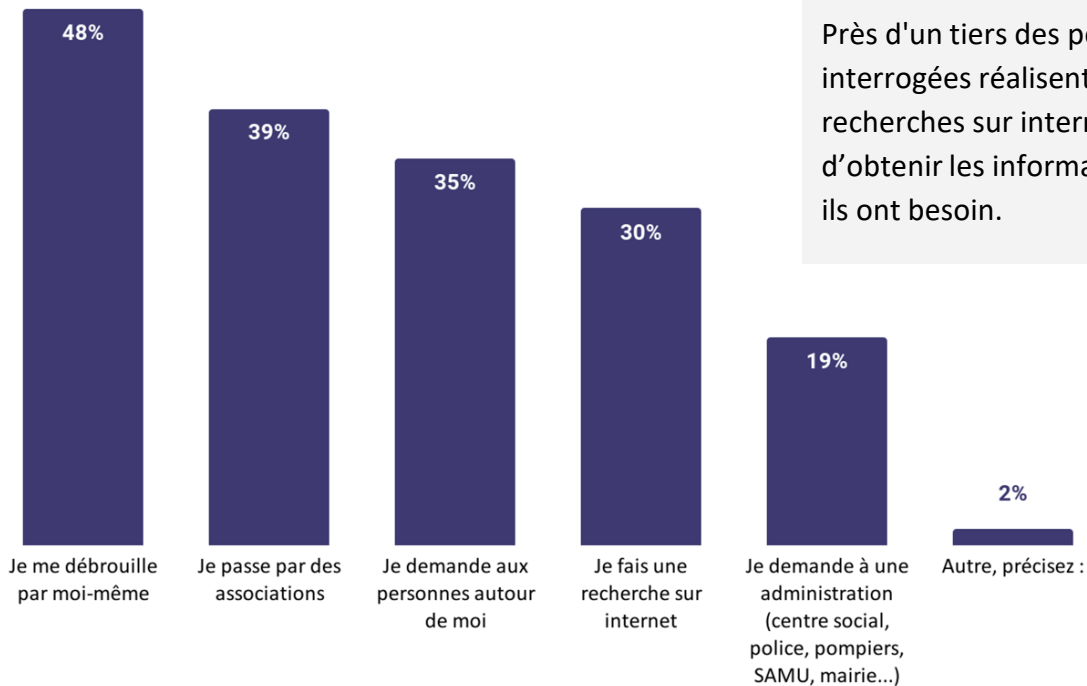
# La moitié des répondants déclarent se débrouiller par eux-mêmes pour répondre à leurs besoins et obtenir des informations

*Habituellement, pour répondre à vos besoins, comment faites-vous pour obtenir des informations ? (n =271)*

Autres :

- Soliguide

133 répondants ont coché 1 proposition  
88 répondants ont coché 2 propositions  
32 répondants ont coché 3 propositions  
7 répondants ont coché 4 propositions  
6 répondants ont coché 5 propositions

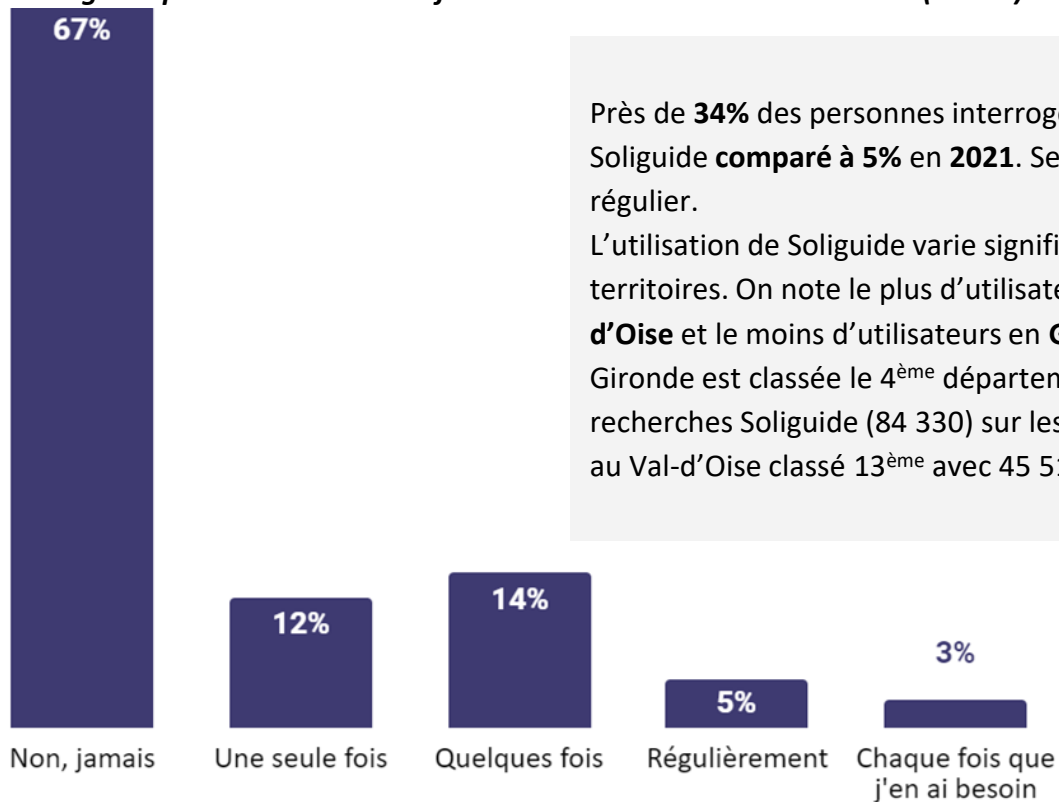


Près d'un tiers des personnes interrogées réalisent des recherches sur internet afin d'obtenir les informations dont ils ont besoin.

## Un tiers des personnes interrogées a déjà utilisé Soliguide

Avez-vous déjà utilisé Soliguide pour chercher une information en lien avec vos besoins ? (n=266)

Parmi les **utilisateurs**, **11,3%** travaillent à **temps plein** et **21,8%** des **non-utilisateurs** travaillent à **temps plein**. La différence entre utilisateurs et non-utilisateurs est de 10 points de pourcentage respectivement



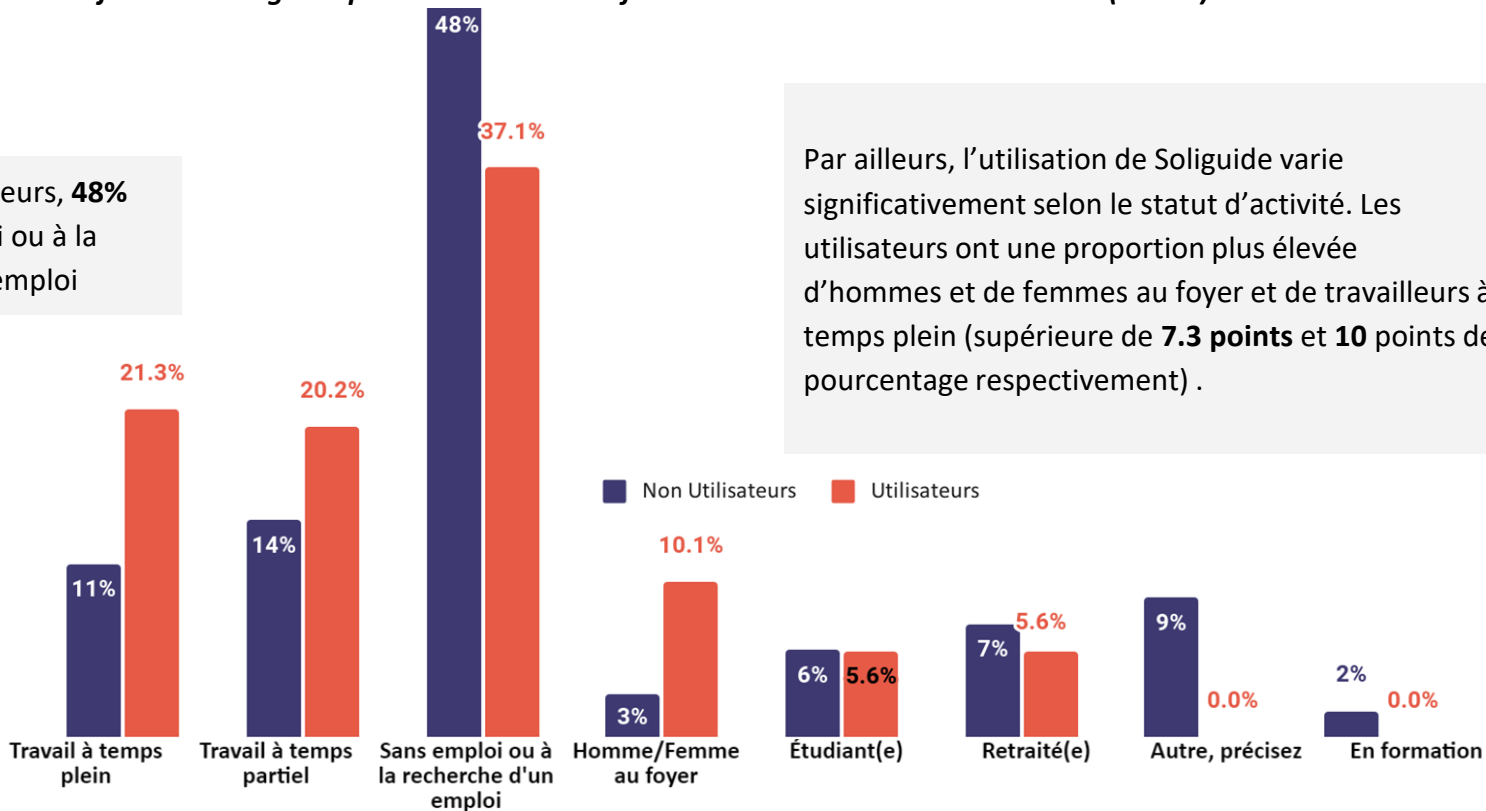
Près de **34%** des personnes interrogées ont déjà **utilisé** Soliguide **comparé à 5%** en **2021**. Seuls 5% en font un usage régulier.

L'utilisation de Soliguide varie significativement selon les territoires. On note le plus d'utilisateurs (24%) dans le **Val-d'Oise** et le moins d'utilisateurs en **Gironde**. Cependant, la Gironde est classée le 4<sup>ème</sup> département avec le plus de recherches Soliguide (84 330) sur les 12 derniers mois comparé au Val-d'Oise classé 13<sup>ème</sup> avec 45 513 recherches.

# Plus de la moitié des personnes interrogées n'a jamais utilisé Soliguide

Avez-vous déjà utilisé Soliguide pour chercher une information en lien avec vos besoins ? (n=271)

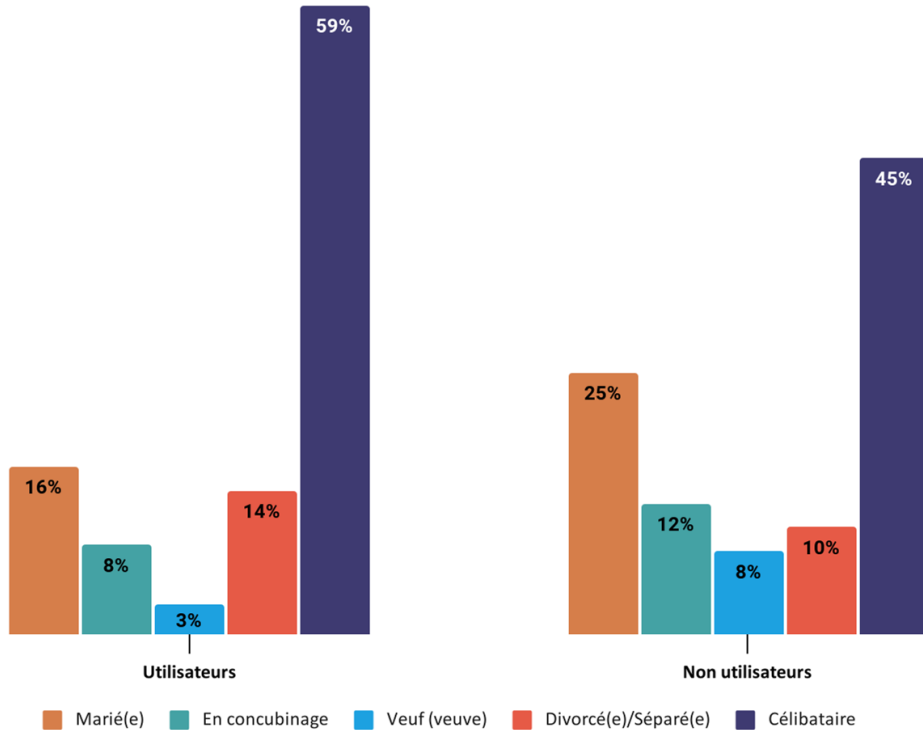
Parmi les utilisateurs, **48%** sont sans emploi ou à la recherche d'un emploi



Par ailleurs, l'utilisation de Soliguide varie significativement selon le statut d'activité. Les utilisateurs ont une proportion plus élevée d'hommes et de femmes au foyer et de travailleurs à temps plein (supérieure de **7.3 points** et **10 points** de pourcentage respectivement) .

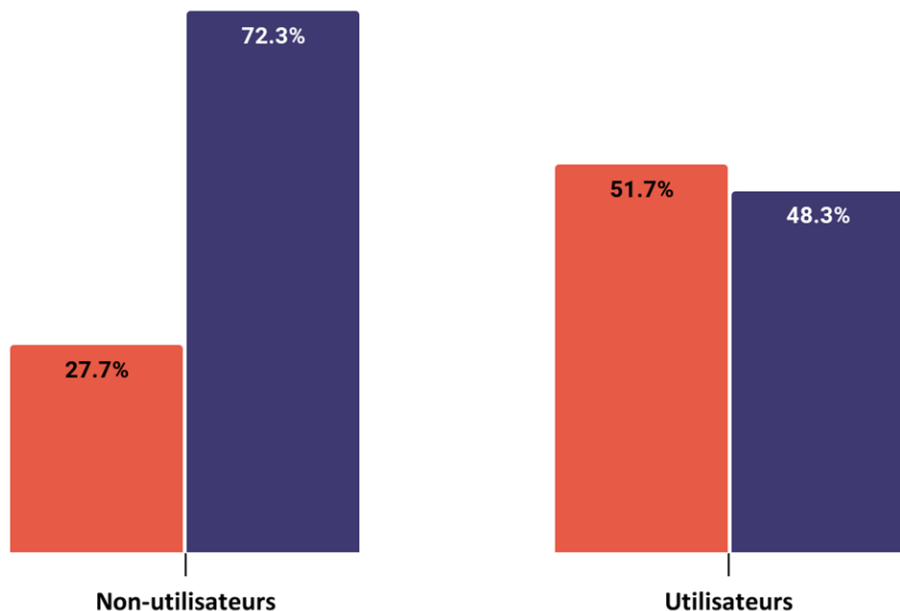


## Moins de la moitié des utilisateurs de Soliguide sont célibataires



44,9% des utilisateurs de Soliguide sont des célibataires. Le groupe de non-utilisateurs a une proportion de célibataires supérieure de 14,4 points de pourcentage par rapport aux utilisateurs.

## Plus de la moitié des utilisateurs de Soliguide ont un salaire ou une source de revenu issue de leurs activités

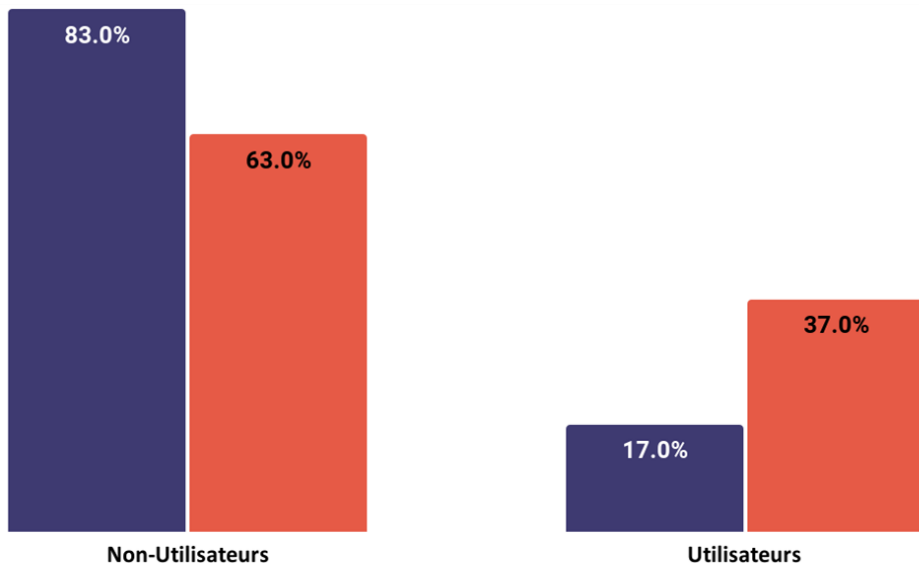


■ Salaire ou revenus issus de mon activité coché ■ Salaire ou revenus issus de mon activité non coché

Les utilisateurs de Soliguide ont une proportion très élevée de personnes qui ont un salaire/source de revenus. **Vingt-quatre** points de pourcentage en plus par rapport aux non-utilisateurs.

**7,9%** des utilisateurs de Soliguide bénéficient de l'Allocation de Retour à l'Emploi (ARE) contre **2,3%** pour les non-utilisateurs. Les utilisateurs ont une proportion d'allocataires supérieure de **5,6** points de pourcentage.

## La majorité de personnes accueillies dans un hébergement d'urgence n'utilisent pas Soliguide



■ Dans un hébergement d'urgence / temporaire (CHRS, Hôtel social, CADA, etc.) coché

■ Dans un hébergement d'urgence / temporaire (CHRS, Hôtel social, CADA, etc.) non coché

**83 %** des personnes qui ont déclaré vivre dans un hébergement d'urgence n'utilisent pas Soliguide. Parmi les personnes qui vivent dans un hébergement d'urgence, l'on constate moins d'utilisateurs de Soliguide de **20 points** de pourcentage. Par ailleurs, l'on observe **14,9%** d'utilisateurs uniques contre **2,1%** d'utilisateurs réguliers parmi ceux ayant déclaré vivre dans un hébergement d'urgence.

D'ailleurs, l'on recense **41 706** recherches Soliguide portant sur un hébergement d'urgence durant l'année **2022**.

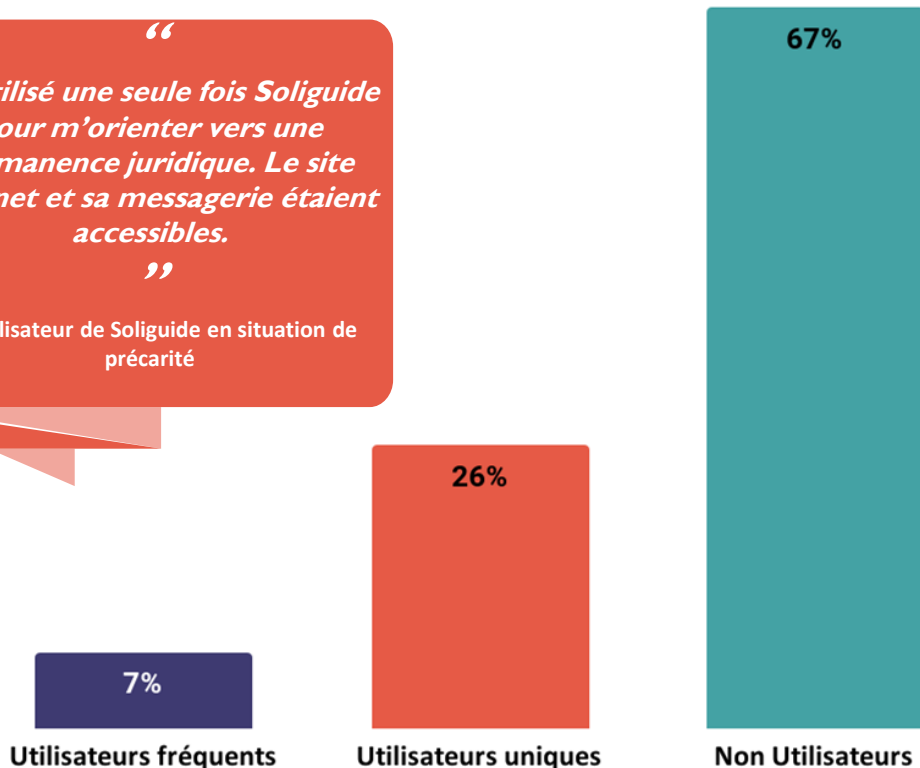
## 7% des utilisateurs sont des utilisateurs réguliers

Avez-vous déjà utilisé Soliguide pour chercher une information en lien avec vos besoins ? (n = 267)

“  
*J'ai utilisé une seule fois Soliguide pour m'orienter vers une permanence juridique. Le site internet et sa messagerie étaient accessibles.*

”

— Utilisateur de Soliguide en situation de précarité



Parmi les utilisateurs uniques, plus de la moitié (52,9%) sont des hommes et parmi les non-utilisateurs, plus de la moitié (52,2%) sont des femmes.

“  
*Je l'utilise régulièrement, à peu près chaque mois, pour moi ou des amis qui ont des besoins et ne savent pas utiliser internet. J'ai pu orienter un ami handicapé vers une association grâce au Soliguide.*

”

— Utilisateur de Soliguide en situation de précarité

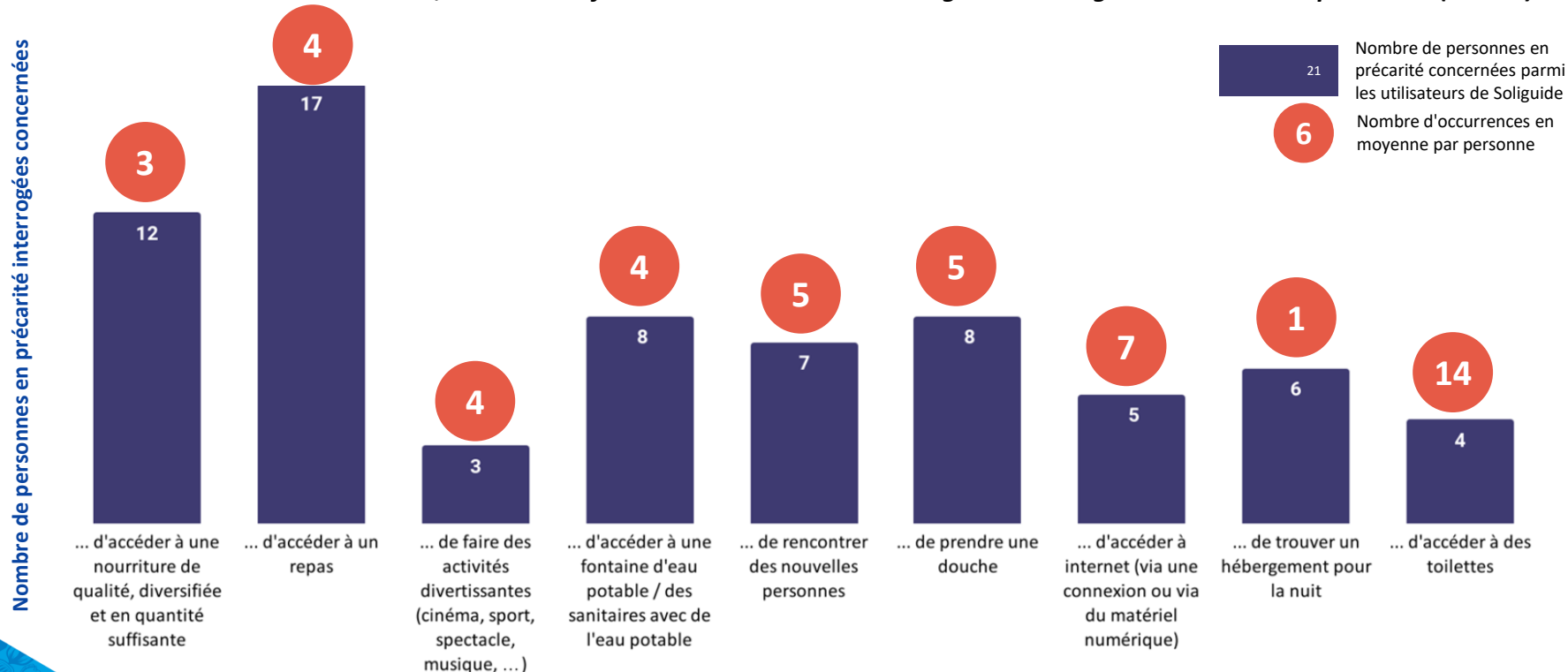
### III. RÉSULTATS DE L'ÉTUDE

- I Qui sont les personnes en précarité interrogées ?
- II Quels sont les besoins des personnes en précarité ?
- III Quelle est la nature et l'ampleur des difficultés rencontrées par les personnes en situation de précarité ?
- IV Comment les personnes en précarité recherchent-elles des informations pour répondre à leurs besoins ?
- V Quels sont les impacts de Soliguide ?



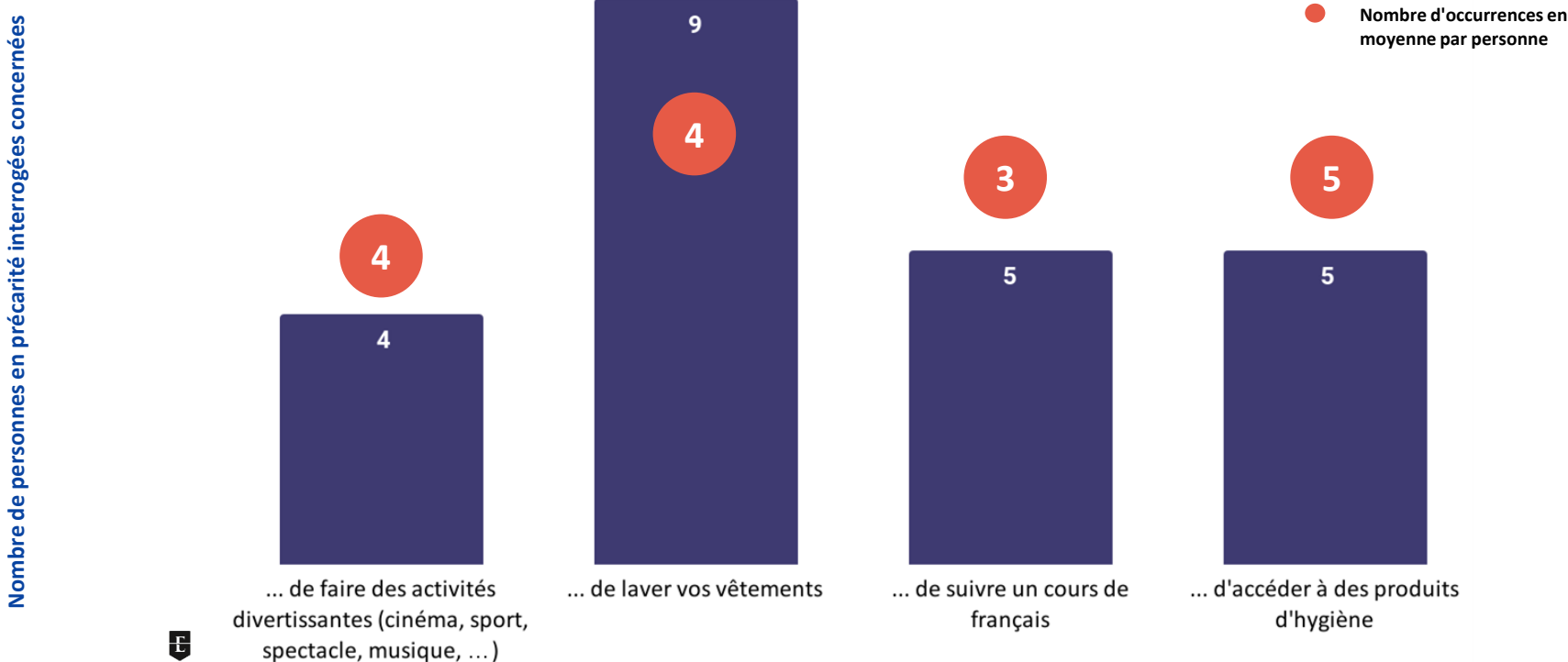
# Les utilisateurs de Soliguide accèdent d'abord à une aide alimentaire puis à des infrastructures les aidant sur l'hygiène

*Au cours de la dernière semaine, combien de fois une structure découverte grâce au Soliguide vous a-t-elle permis...? (n = 70)*



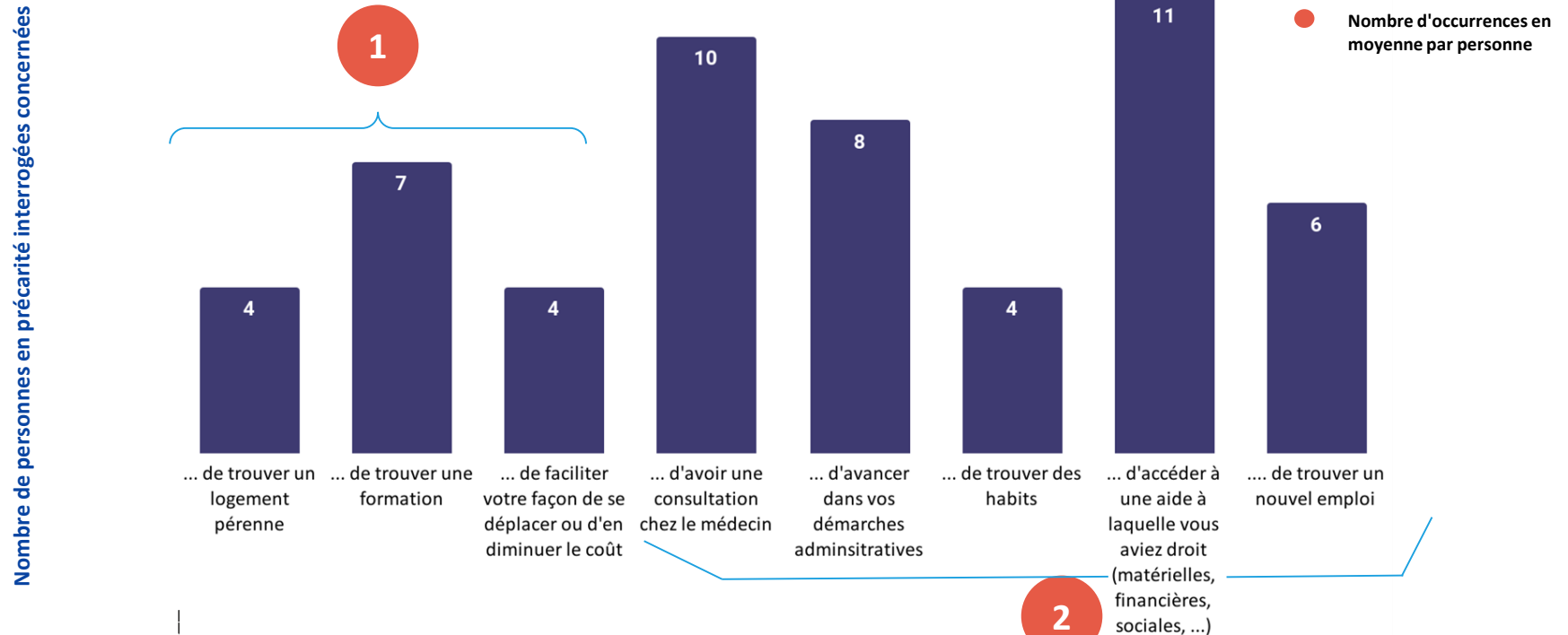
# Certains utilisateurs de Soliguide déclarent accéder à un lavage de vêtements, mais aussi à des cours de français

*Au cours du mois écoulé, combien de fois une structure découverte grâce au Soliguide vous a-t-elle permis ... ? (n = 23)*



# Soliguide a permis à ses utilisateurs de trouver un logement pérenne et un emploi

Au cours de l'année écoulée, combien de fois une structure découverte grâce au Soliguide vous a-t-elle permis ... ? (n=54)







## IV. CALCUL DU SROI

# Calcul des contributions 2022

## Méthodologie

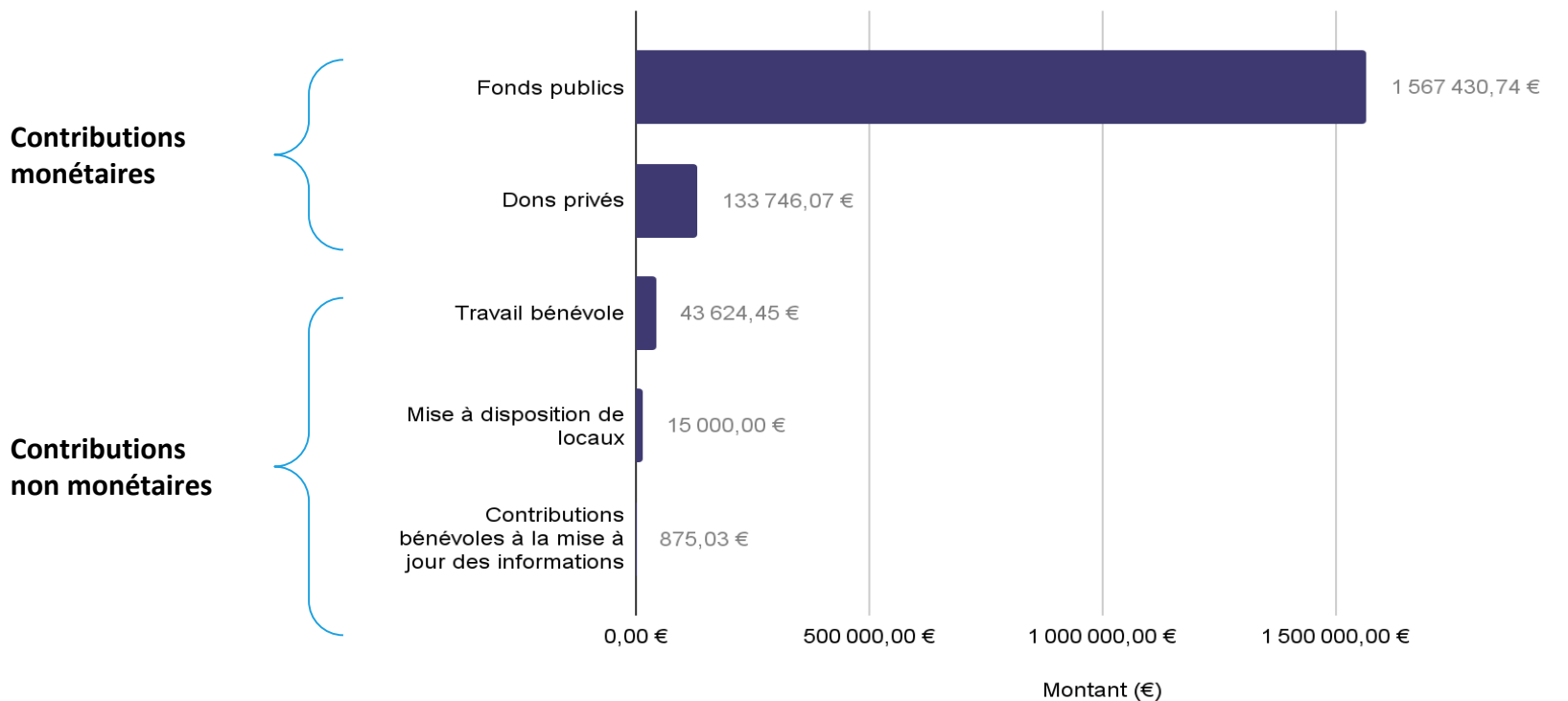
Dans le SROI, l'investissement se rapporte à la valeur monétaire des contributions des différentes parties prenantes pour faire fonctionner l'activité. Il peut s'agir de sommes financières ou du temps investi, par exemple.

Etant donné que nous considérons l'activité de Soliguide en 2022, nous avons pris en considération

- L'ensemble des contributions financières de Soliguide (subventions, mécénat, dons)
- Mais aussi des contributions non financières :
  - Les personnes engagées en bénévolat
  - La mise à disposition de locaux
  - Le temps dédié par les acteurs de la solidarité à la mise à jour des données de Soliguide



# L'ensemble des contributions s'élève à 1 760,1 K€



## Hypothèses retenues pour la valeur des résultats

- Nous avons considéré que les données d'impact obtenues auprès des acteurs de la solidarité et des personnes en précarité interrogées étaient **généralisables pour l'ensemble des utilisateurs de Soliguide**. Cette hypothèse est à prendre avec précaution, d'autant que la marge d'erreur est élevée pour les personnes en précarité.
- Pour estimer la population des utilisateurs, nous avons retenu **ceux utilisant des cookies en 2022** (cf. partie méthodologie).
- Nous n'avons calculé la valeur sociale créée pour les personnes en précarité **que sur la base de 20% d'utilisateurs en précarité**. Or, les acteurs de la solidarité orientent eux même en moyenne 7,6 personnes par an grâce au Soliguide. Potentiellement, on pourrait donc ajouter à la valeur sociale calculée pour les personnes en précarité celle créée indirectement via les acteurs de la solidarité (cf. analyse de sensibilité).



## Hypothèses retenues pour la durée des résultats

- Pour les réponses aux **besoins de première nécessité**, nous avons considéré que l'impact durait le **temps du service apporté**.
- Pour les **réponses aux besoins de long terme** comme l'accès au logement durable, aux droits ou à la formation, nous avons considéré une **durée d'un an**, sauf pour l'emploi ou nous avons pris l'hypothèse de durée de mission d'intérim. Il n'y a donc pas de résultat dont la durée dépasse un an et donc pas de calcul d'actualisation à réaliser.



## La valeur sociale créée pour les acteurs de la solidarité par personne et par an s'élève à 16,11€

Indicateurs	Moyenne par an et par utilisateur	Proxy financier	Valeur du proxy	Valeur sociale par personne et par an	Explications
Gain de temps permis par le Soliguide par orientation pour un acteur de la solidarité (en minutes)	57,3	Salaire horaire brut chargé d'un travailleur social	16,86 €	16,11 €	En moyenne un acteur de la solidarité a utilisé 7,6 fois Soliguide (pour 7,6 orientations) dans les 12 derniers mois et a économisé 7,5 minutes à chaque fois. Le salaire horaire brut chargé d'un travailleur social a été évalué à 16,86€ à partir du salaire horaire moyen proposé sur une plateforme de recrutement ( <a href="https://www.talent.com">talent.com</a> ) et en ajoutant les charges grâce au <a href="#">calculateur de Pôle emploi</a>

## La valeur totale créée pour les acteurs de la solidarité s'élève à 1 608,2 K€

Proxy financier	Part de la population concernée	Valeur totale par an (€)	Poids mort	Attribution	Impact net	Explications
Salaire horaire brut chargé d'un travailleur social	50,21%	1 608 244,92 €	0%	100%	1 608 244,92 €	<p>La valeur totale par an correspond à la valeur par utilisateur (16,11€) multipliée par la proportion d'acteurs de la solidarité ayant déclaré avoir gagné du temps avec Soliguide (50,21%), multipliée par le nombre d'utilisateurs acteurs de la solidarité de Soliguide (198794).</p> <p>Poids mort : Le gain de temps n'aurait pas été possible sans Soliguide.</p> <p>Attribution : le gain de temps est uniquement du fait de l'action de Soliguide.</p>

# Proxys et valeur sociale - Personnes en précarité

Indicateurs	Moyenne par an et par utilisateur	Proxy financier	Valeur du proxy	Valeur sociale par personne et par an	Part de la population concernée	Valeur sociale nette	Explications
Nombre de personnes ayant bénéficié d'un repas grâce au Soliguide	186,6	<a href="#">Coût d'un repas distribué par l'aide alimentaire</a>	3,00 €	559,76 €	19,1%	113 727,97 €	Selon un rapport de l'Assemblée Nationale, le coût d'un repas à l'aide alimentaire est de 3€. Nous avons retenu cette valeur car les bénéficiaires sont nombreux à considérer comme faible la valeur des denrées alimentaires distribuées. En résulte un fort gaspillage, une faible valeur nutritionnelle
Nombre de personnes ayant accédé à une fontaine d'eau potable / des sanitaires avec de l'eau potable	195,0	<a href="#">Coût de 2 litres d'eau de source</a>	0,40 €	78,00 €	8,99%	2 700,16 €	Nous faisons l'hypothèse qu'une personne qui ne trouve pas une fontaine d'eau potable doit s'acheter de l'eau en bouteille. Selon l'OMS, chaque personne a besoin de 2L d'eau potable pour boire chaque jour. Selon UFC Que Choisir, le prix du litre d'eau de source en bouteille commence à 0,20€.
Nombre de personnes ayant suivi un cours de français	39,0	<a href="#">Coût d'un cours de français FLE</a>	20,00 €	780,00 €	5,62%	8 711,22 €	Nous faisons l'hypothèse d'une heure de FLE en collectif en présentiel : 20€
Nombre de personnes ayant eu accès à une ou des consultations chez le médecin	1,6	<a href="#">Coût d'une consultation</a>	25,00 €	40,00 €	11,24%	2 215,78 €	Nous faisons l'hypothèse d'une consultation de médecine générale



# Proxys et valeur sociale - Personnes en précarité

Indicateurs	Moyenne par an et par utilisateur	Proxy financier	Valeur du proxy	Valeur sociale par personne et par an	Part de la population concernée	Valeur sociale nette	Explications
Nombre de personnes ayant bénéficié d'une orientation sur la mobilité	1,3	<a href="#">Coût d'un ticket de transport (bus, métro, ...)</a>	1,70 €	2,13 €	4,49%	256,31 €	Nous faisons l'hypothèse du coût moyen d'un ticket de métro en France.
Nombre de personnes ayant bénéficié d'une activité divertissante	51,0	<a href="#">Coût d'un ticket de cinéma</a>	10,70 €	545,70 €	4,49%	95 074,20 €	Nous faisons l'hypothèse du coût moyen d'un ticket de cinéma en France.
Nombre de personnes ayant accédé à des vêtements	1,8	Coût d'un vêtement de seconde main	10,00 €	17,50 €	4,49%	828,68 €	Nous faisons l'hypothèse de l'achat d'un vêtement de seconde main dans une friperie.
Nombre de personnes ayant accédé à des toilettes	741,0	Coût d'accès à des toilettes payantes dans une gare	1,00 €	741,00 €	4,49%	8 995,28 €	Tarif moyen dans une gare SNCF : 1€
Nombre de personnes ayant pris une douche grâce au Soliguide	273,0	Coût d'accès à une douche payante dans une station service	2,00 €	546,00 €	8,99%	11 055,67 €	Nous prenons pour hypothèse le coût d'une douche payante dans une station service.
Nombre de personnes ayant lavé leurs vêtements grâce au	49,5	Coût d'une lessive dans une laverie	7,00 €	346,55 €	10,11%	16 893,91 €	Nous prenons pour hypothèse le coût moyen dans une laverie automatique.

# Proxys et valeur sociale - Personnes en précarité

Indicateurs	Moyenne par an et par utilisateur	Proxy financier	Valeur du proxy	Valeur sociale par personne et par an	Part de la population concernée	Valeur sociale nette	Explications
Nombre de personnes se procurant des produits de "base" d'hygiène	57,0	Gel douche premier prix	1,25 €	71,25 €	5,62%	6 486,98 €	Nous prenons pour hypothèse le coût d'un gel douche premier prix
Nombre de personnes ayant trouvé un hébergement pour la nuit	69,2	<a href="#">Coût d'une nuit en hébergement d'urgence</a>	34,00 €	2 354,39 €	6,74%	456 732,33 €	Nous prenons pour hypothèse le coût d'une nuit en hébergement d'urgence partagé par la Fédération des acteurs de la solidarité
Nombre de personnes ayant accédé à un logement durable	1,0	<a href="#">Coût du passage en logement stable pour une personne sortant de la rue</a>	14 000,00 €	14 000,00 €	4,49%	696 800,11 €	Nous prenons pour hypothèse le coût du passage à logement stable pour une personne à la rue, tel que calculé dans le programme Un Chez Soi d'Abord.
Nombre de personnes ayant trouvé un nouvel emploi	2,2	<a href="#">Différentiel de revenu par rapport à la situation sans emploi (au RSA)</a>	740,56 €	1 604,55 €	6,74%	48 652,82 €	Nous prenons pour hypothèse que les bénéficiaires qui ont eu recours au Soliguide ont trouvé 2,2 missions d'intérim. Nous retenons pour hypothèse la durée moyenne d'une mission d'intérim partagé par Pôle emploi : 8,5 jours. Nous faisons l'hypothèse d'un passage du RSA au SMIC sur cette période.

# Proxys et valeur sociale - Personnes en précarité

Indicateurs	Moyenne par an et par utilisateur	Proxy financier	Valeur du proxy	Valeur sociale par personne et par an	Part de la population concernée	Valeur sociale nette	Explications
Nombre de personnes ayant trouvé une formation	1,0	Coût total d'une formation	3 875,00 €	3 875,00 €	7,87%	240 078,44 €	Nous avons fait l'hypothèse que la personne intégrait une formation professionnalisante. Nous avons fait la moyenne des tarifs de 4 formations recrutant très facilement (recherche en ligne) CAP Petite enfance : 2500€ Formation aide soignant : 6500€ Formation auxiliaire de vie : : 4400€ CAP Cuisine : 2100€ Moyenne : 3875€
Nombre de personnes ayant eu accès à internet	353,6	<a href="#">Coût d'un abonnement mobile incluant un accès à internet</a>	7,99 €	95,88 €	5,62%	6 692,56 €	Nous prenons l'hypothèse un abonnement mobile premier prix incluant un accès à internet 3Go
Nombre de personnes ayant accédé à une aide à laquelle ils avaient droit	2,1	<a href="#">Accès au RSA</a>	598,54 €	1 251,49 €	12,36%	76 873,24 €	Nous prenons l'hypothèse d'un accès au RSA
Valeur sociale nette totale						<b>1 792 775, 63 €</b>	

## Poids morts et attribution : hypothèses retenues pour les acteurs de la solidarité

La seule dimension monétisée pour les acteurs de la solidarité est le gain de temps permis par Soliguide pour chaque orientation.

**Le poids mort** (défini comme ce qu'il serait passé de toute façon) est nul (0%) et **l'attribution** (définie comme la part du résultat relevant de l'intervention d'autres organisations ou personnes)<sup>1</sup> entière, car le gain de temps est **directement lié à Soliguide et n'a été gagné que grâce à lui.**



## Poids morts et attribution : hypothèses retenues pour les personnes en précarité

- **Poids mort** : Pour chaque dimension monétisée, nous avons adapté le calcul du poids mort en fonction de la difficulté d'accès ou de non recours au bien ou au service en question de la population en situation de pauvreté, en nous appuyant sur des données remontées directement dans le questionnaire, des données publiques ou issues d'études d'envergure nationales et les plus à jour possible.

*Par exemple, pour l'accès à une consultation médicale, nous avons pris une étude de la DREES de 2021 indiquant que "3,1% des français ont renoncé aux soins" mais que "les pauvres ont 3,2 fois plus de risque d'y renoncer". Nous considérons donc que 9,92% des pauvres renoncent aux soins. Ainsi, le poids mort est de 90,08% (100-9,92). Cela signifie que sans Soliguide, 90,08% des personnes pauvres auraient quand même accédé à des soins.*

- **Attribution** : Nous avons pris l'hypothèse que les dimensions monétisées qui correspondaient à des **effets de court terme** (hebdomadaires : accès à un repas, eau potable, douche, etc.) et de **moyen terme** (mensuels : accès à des produits d'hygiène, à des activités divertissantes, etc.) pouvaient être attribuées pour **90%** à d'autres organisations, Soliguide contribuant donc à hauteur de **10%** par l'information obtenue à l'accès à ces biens et services.

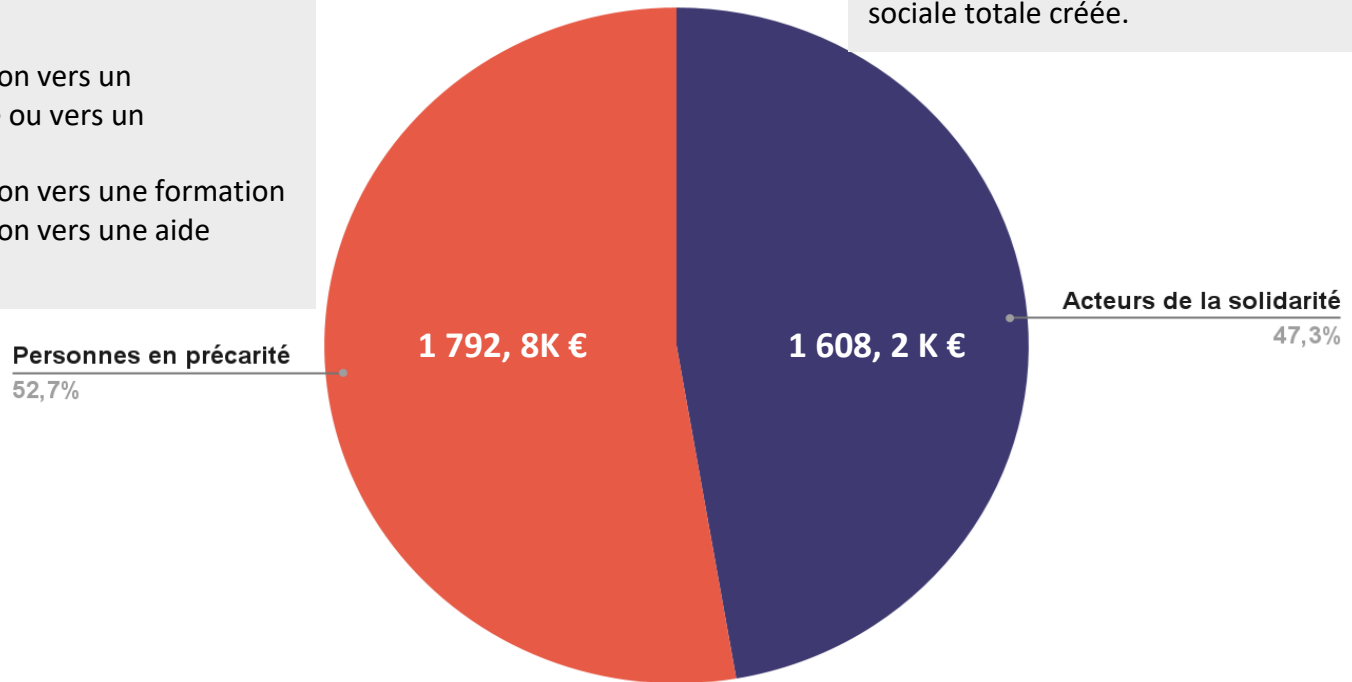
Nous avons pris l'hypothèse que les dimensions monétisées qui correspondaient à des **effets de long terme** (accès à l'emploi, à la formation, à un logement durable, une formation, etc.) pouvaient être attribuées pour **95%** à d'autres organisations, Soliguide contribuant donc à hauteur de **5%** par l'information obtenue à l'orientation sur ces dimensions davantage liées à l'insertion socioprofessionnelle. En effet, ces dimensions s'inscrivant dans une durée plus longue et étant par nature plus complexes, nous avons supposé qu'elles faisaient intervenir davantage d'acteurs intermédiaires (ex : travailleurs sociaux, services publics, etc.) entre la recherche de l'information sur Soliguide et l'obtention de l'effet escompté.

# Soliguide a permis de créer 3 401,0 K€ de valeur sociale pour les personnes en précarité et les acteurs de la solidarité

53% de la valeur sociale du Soliguide est créée pour les personnes en précarité. Elle correspond principalement :

- à la valeur de l'orientation vers un hébergement d'urgence ou vers un hébergement pérenne
- à la valeur de l'orientation vers une formation
- à la valeur de l'orientation vers une aide alimentaire

La valeur sociale créée au profit des acteurs de la solidarité correspond à 47% de la valeur sociale totale créée.



## Pour 1€ investi dans Soliguide, 1,93€ de valeur sociale sont créés

Selon la méthodologie SROI utilisée dans le cadre de l'étude, le Social Return On Investment (SROI) est estimé sur la base du calcul suivant (base de calcul pour une année, 2022, d'intervention du Soliguide)

La valeur sociale créée par Soliguide  
en 2022 en €

estimée à 3 401,0 K€

Le montant des contributions du  
Soliguide en 2022 en €

estimée à 1 760,1 K€

= 1,93

En synthèse, un SROI de 1/1,93 signifie que pour chaque euro investi dans Soliguide, 1,93€ de valeur sociale sont créés chaque année pour les personnes en précarité et les acteurs de la solidarité.

En considérant une hypothèse moins minimaliste, incluant aussi l'impact sur les personnes en précarité orientées par les acteurs de la solidarité à travers le Soliguide, le SROI serait de 1/33 pour 58M€ de valeur sociale potentiellement créée.

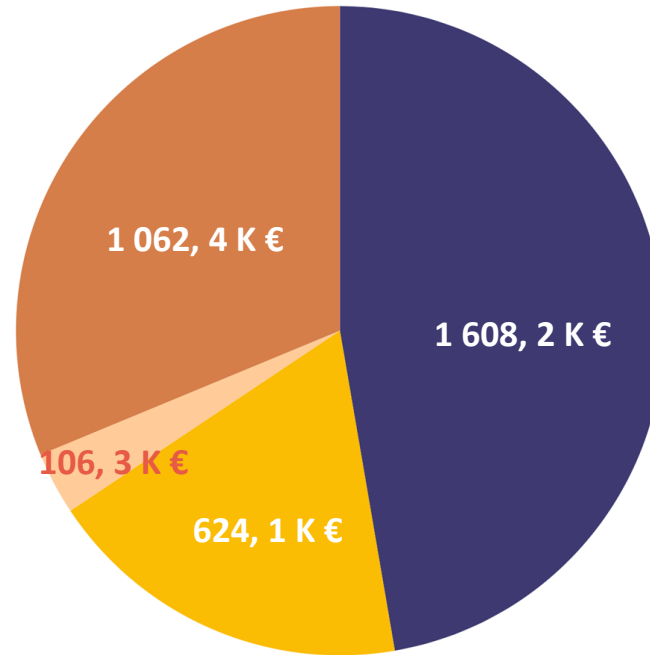
# Plus de la moitié de la valeur sociale créée pour les personnes en précarité est liée à des besoins de long terme

Les besoins de long terme identifiés correspondent à l'accès à :

- un logement durable
- une formation
- un emploi
- une aide (matérielle, financière, sociale)

Les besoins de court terme identifiés correspondent à l'accès à :

- un repas
- de l'eau potable
- des toilettes
- une douche
- des produits d'hygiène de base
- des vêtements
- un hébergement pour la nuit
- internet



- Acteurs de la solidarité
- Personnes en précarité - court terme
- Personnes en précarité - court terme non quotidien
- Personnes en précarité - long terme

Les besoins de court terme non quotidien identifiés correspondent à l'accès à :

- un cours de français
- une ou des consultations chez le médecin
- une orientation sur la mobilité
- une activité divertissante



## Analyse de sensibilité : autres hypothèses possibles

Parties prenantes	Indicateurs	Hypothèses retenues	Autres hypothèses possibles	Variation de la valeur sociale créée (en valeur)
Personnes en précarité	Tous	Les bénéficiaires retenus pour le calcul du SROI sont les personnes en précarité utilisant directement Soliguide. On estime qu'il y a 49 699 utilisateurs personnes en précarité.	Les bénéficiaires retenus pour le calcul du SROI sont les personnes en précarité utilisant directement Soliguide et les personnes orientées par les acteurs de la solidarité utilisant Soliguide. On estime qu'il y a 198 794 acteurs de la solidarité utilisateurs de Soliguide qui réalisent chacun 7,6 orientations par an en moyenne.	54 825 445,72 €
Personnes en précarité	Tous	Les bénéficiaires retenus pour le calcul du SROI sont les personnes en précarité utilisant directement Soliguide. On estime qu'il y a 49 699 utilisateurs personnes en précarité (on ne considère que les personnes ayant accepté les cookies).	Les bénéficiaires retenus pour le calcul du SROI sont les personnes en précarité utilisant directement Soliguide, qu'ils aient accepté ou refusé les cookies. On estime que 49% des utilisateurs refusent habituellement les cookies ( <a href="#">IFOP et CNIL, 2019</a> ). On a donc $49\,699 / (1-0,51) = 97\,449$ bénéficiaires	1 722 499,00 €
Personnes en précarité	# personnes ayant trouvé un hébergement pour la nuit	Le poids mort s'élève à 42,10%, ce qui correspond au taux de succès de placement en hébergement d'urgence selon le Sénat.	Le poids mort s'élève à 55% car le taux de demande d'hébergement non pourvues en 2020 est de 45% ( <a href="#">IGAS, 2020</a> ).	-104 528,52 €
Personnes en précarité	# personnes ayant accédé à un logement durable	Le coût du passage en logement stable pour une personne à la rue est de 14 000,00 €.	Le coût du passage en logement stable pour une personne mal logée est de 5580,00 € ( <a href="#">Baronnet, J., 2012</a> ).	-419 075,49 €

## D'autres scenarii sont possibles selon les hypothèses retenues

### Scénario minimaliste

Les bénéficiaires retenus pour le calcul du SROI sont les personnes en précarité utilisant directement Soliguide.  
On estime qu'il y a 49 699 utilisateurs personnes en précarité (20% de l'ensemble des utilisateurs du Soliguide ayant accepté les cookies en 2022).

SROI  
1:1,93

### Exemple de Scénario conservateur alternatif

Les bénéficiaires retenus pour le calcul du SROI sont les personnes en précarité utilisant directement Soliguide.  
On estime qu'il y a 99 397 utilisateurs personnes en précarité. On considère en effet qu'une personne sur deux a accepté les cookies.

SROI  
1:2,95

### Scénario ambitieux

Les bénéficiaires retenus pour le calcul du SROI sont les personnes en précarité utilisant directement Soliguide et les personnes orientées par les acteurs de la solidarité utilisant Soliguide. On estime qu'il y a 198 794 acteurs de la solidarité utilisateurs de Soliguide qui réalisent chacun 7,6 orientations par an en moyenne.

SROI  
1:33

## Potentiel d'impact

### Scénario conservateur

En conservant les hypothèses du scénario 1 de 2022.  
A pénétration et usage constant, Soliguide est déployé sur l'ensemble du territoire français, soit 100 départements.  
La population touchée est donc multipliée par 4.

### Scénario intermédiaire

En conservant les hypothèses du scénario 1 de 2022.  
Soliguide est déployé sur l'ensemble du territoire français, soit 100 départements.  
Il touche 3% des personnes en situation de pauvreté soit 276 000 personnes.

Valeur sociale  
13,6M€

Valeur sociale  
16,3M€



## V. ENSEIGNEMENTS CLÉS ET RECOMMANDATIONS

## Enseignements clés



Notre étude a un **double rôle** : elle **met à jour et approfondit** les données publiées **en 2021**, montrant la progression de Soliguide et ses axes d'amélioration d'une part. Elle permet d'autre part d'identifier de manière plus précise les **effets de Soliguide** et **d'évaluer la valeur sociale créée** grâce à l'exercice du SROI.

Avec le déploiement géographique rapide de Soliguide désormais accessible dans 25 départements, **son usage se répand**. Ce sont **principalement les acteurs de la solidarité** qui l'utilisent, qu'ils soient publics ou associatifs. Une diversité de requêtes sont réalisées qui touchent aussi bien aux besoins de première nécessité qu'à des aspirations d'insertion socioprofessionnelle sur le plus long terme.

En moyenne, les acteurs de la solidarité réalisent **7,6 orientations par an** et économisent **7,5 minutes** par orientation grâce à Soliguide. Ils économisent ainsi près d'une heure par an, ce qui engendre une valeur sociale totale d'**1,6 M€**.

Au-delà de cet impact, les acteurs de la solidarité font état d'une amélioration des orientations réalisées : **79%** considèrent que Soliguide leur permet d'orienter les personnes vers des solutions pertinentes par rapport à leur besoin, **65%** que leur mission se trouve facilitée par Soliguide et **64%** que Soliguide leur permet de réaliser davantage d'orientations.





## Enseignements clés

Soliguide apporte également une réelle valeur ajoutée aux personnes en précarité en leur permettant de répondre à des besoins de première nécessité comme l'aide alimentaire et l'hébergement d'urgence mais aussi de long terme comme la formation et l'orientation vers un logement pérenne.

Il existe cependant une réelle marge de progression pour **développer l'usage chez les personnes en précarité**. Chez ces derniers en effet, même si l'on constate une réelle avancée de l'utilisation par rapport en 2021, l'outil est encore relativement confidentiel au regard du potentiel de population touchée. Pour les personnes en précarité, Soliguide est souvent utilisé de manière ponctuelle et n'est pas devenu un indispensable du quotidien, il y a donc un enjeu à **donner à voir l'étendue des possibilités en créant une relation plus pérenne avec ceux-ci**, peut être en approfondissant la dimension de communauté au delà de la simple plateforme, notamment au travers d'événements physiques.

Un deuxième volet pour atteindre davantage de personnes en précarité est de **développer l'usage fait par les bénévoles d'acteurs de la solidarité de l'outil**. Ceux-ci représentent un volume considérable de personnes parmi les acteurs de la solidarité et sont encore peu représentés parmi les utilisateurs de Soliguide.

Enfin, **accroître la couverture de Soliguide sur les territoires**, enjeu partagé par les acteurs publics interrogés lors de la phase qualitative, est clé afin d'atteindre plus de personnes en précarité.



## Globalement

### A court terme

Partager les résultats de l'étude aux parties prenantes.

**Valoriser et associer** les équipes Solinum et les acteurs ayant participé à l'étude dans la communication des résultats.

### A moyen / long terme

**Systematiser le recueil de données** sur quelques indicateurs clés (cf. slides 143 et suivantes).

Déployer une **recherche-action** sur **l'impact collectif** en associant d'autres acteurs de la solidarité.



## Recommandations méthodologiques sur l'évaluation d'impact social (2/3)



### Pour une future évaluation d'impact social auprès des acteurs de la solidarité

Creuser de manière **qualitative** les impacts sur le **bien-être au travail**, en vue de pouvoir les monétiser.

Obtenir **davantage de retours d'acteurs de la solidarité** sur les territoires ayant collecté le moins de données.

Développer la partie **caractérisation** en ajoutant le poste, l'âge et le sexe des personnes.





Pour une future évaluation d'impact social auprès des personnes en situation de précarité

**Simplifier et retravailler** les questionnaires avec des personnes en situation de précarité plus représentatives.

Ajouter des questions sur la **nationalité et le statut administratif** des personnes.

Ne pas employer de  **curseurs à déplacer** dans le format des questions.

Interroger les personnes en situation de précarité **ayant connaissance de Soliguide mais ne l'utilisant pas sur leurs freins**.

Étudier **plus finement certaines sous-populations utilisatrices de Soliguide** (demandeurs d'asile, familles monoparentales, personnes sans domicile fixe, bénéficiaires de l'aide alimentaire).



# Recommandations opérationnelles (1/3)



## Pour tous les utilisateurs

Poursuivre les **efforts d'identification** de Soliguide auprès des acteurs de la solidarité et des personnes en situation de précarité afin qu'elles aient conscience de l'utiliser (guide SIAO) et lui attribuent les changements notés.

Développer la notoriété et la confiance dans l'outil via **l'animation d'une communauté et l'organisation d'événements en présentiel**.

Poursuivre le **développement du Soliguide en mobilisant des personnes en précarité et acteurs de la solidarité** pour ajouter des fonctionnalités et informations adaptés à leurs besoins (cf. Design thinking).



# Recommandations opérationnelles (2/3)



## Pour les acteurs de la solidarité

Intégrer à Soliguide une option permettant de **confirmer l'accès au bien ou service au-delà de l'orientation**, par exemple par le biais d'un pop-up.

S'assurer du **recours aux outils d'appui à la prise en main de Soliguide déployés** (supports proposés et contacts avec l'équipe locale) en les mettant davantage en avant notamment sur le site (accès à un chatbot).

Valoriser la qualité des informations et le gain de temps pour **encourager l'adoption des acteurs de la solidarité**.

Développer des partenariats avec de grands acteurs de la solidarité (ex : Restos du Coeur, Secours Populaire) pour la **formation de bénévoles à l'outil**.



# Recommandations opérationnelles (3/3)



## Pour les personnes en précarité

Développer des partenariats avec des acteurs du numérique pour former les bénéficiaires **les moins à l'aise avec les outils numériques** (personnes âgées, personnes sans abris) et leur permettre d'utiliser Soliguide.

Déployer des **bornes d'accès** au Soliguide / des **guides papiers** dans des lieux d'accueil de personnes en précarité.



# Recommandations méthodologiques

## Indicateurs à suivre - Acteurs de la solidarité

Indicateurs d'impact à conserver

Indicateur	Question	Modalités de réponse
Sexe du répondant	Êtes-vous...	<input type="radio"/> Un homme <input type="radio"/> Une femme <input type="radio"/> Ne préfère pas répondre
Âge du répondant	Quelle est votre année de naissance ?	Menu déroulant avec années depuis 1900
Structure	Pour quelle structure travaillez-vous (comme salarié ou bénévole) ?	Champ libre
Type structure	Votre structure est-elle...	<input type="radio"/> Une structure associative <input type="radio"/> Une structure publique <input type="radio"/> Autre
Code postal de la structure	Quel est le code postal de votre structure (ou de l'antenne de votre structure) ?	Champ libre
Activité de la structure	Quelle est l'activité principale de votre structure ?	Menu déroulant avec les activités de Soliguide
Statut auprès de la structure	Quel est votre statut auprès de la structure ?	<input type="radio"/> Je suis salarié(e) <input type="radio"/> Je suis bénévole

# Recommandations méthodologiques

## Indicateurs à suivre - Acteurs de la solidarité

Indicateurs d'impact à conserver

Indicateur	Question	Modalités de réponse
Poste du répondant	Si vous êtes salarié(e), quel est votre poste ?	<input type="radio"/> Travailleur(se) social <input type="radio"/> Directeur(trice), directeur(trice) adjoint(e) <input type="radio"/> Chef de service ou responsable <input type="radio"/> Agent d'accueil <input type="radio"/> Coordinateur <input type="radio"/> Personnel médical <input type="radio"/> Personnel administratif <input type="radio"/> Écouteur 115 <input type="radio"/> Chargé de mission, de projet <input type="radio"/> Autre
Ancienneté dans la structure	Depuis quand travaillez-vous pour cette structure ?	Menu déroulant avec années depuis 1970
Publics	Auprès de quel public(s) intervenez-vous ? (Plusieurs choix possibles)	<input type="radio"/> Demandeurs d'emplois <input type="radio"/> Allocataires de minimas sociaux <input type="radio"/> Personnes en logement précaire <input type="radio"/> Personnes hébergées en structure temporaire (CHU, CHRS, hôtel, etc.) <input type="radio"/> Personnes sans-abri du territoire <input type="radio"/> Nouveaux venus sur le territoire (demandeurs d'asile, réfugiés) <input type="radio"/> Familles monoparentales <input type="radio"/> Jeunes et étudiants précaires <input type="radio"/> Personnes en perte d'autonomie ou en situation de handicap <input type="radio"/> Mineurs isolés <input type="radio"/> Personnes victimes de violence <input type="radio"/> Personnes âgées <input type="radio"/> Autre, précisez :
Mode d'intervention	L'intervention proposée est-elle ponctuelle ou récurrente ?	<input type="radio"/> Ponctuelle <input type="radio"/> Récurrente

# Recommandations méthodologiques

## Indicateurs à suivre - Acteurs de la solidarité

Indicateurs d'impact à conserver

Indicateur	Question	Modalités de réponse
Aisance numérique des publics	Pour chacun de ces publics, comment évaluez-vous leur aisance avec les outils numériques (accès à du matériel, compétences) ?	<input type="radio"/> Tout à fait à l'aise <input type="radio"/> Plutôt à l'aise <input type="radio"/> Plutôt pas à l'aise <input type="radio"/> Pas du tout à l'aise
Nombre d'orientations réalisées	En moyenne, combien d'orientations réalisez-vous par semaine ?	<input type="radio"/> Entre 1 et 5 par semaine <input type="radio"/> Entre 6 et 20 par semaine <input type="radio"/> Entre 20 et 100 par semaine <input type="radio"/> Plus de 100 par semaine
Temps moyen	A combien évaluez-vous le temps moyen que vous passez par orientation ?	<input type="radio"/> Moins de cinq minutes <input type="radio"/> Entre cinq et dix minutes <input type="radio"/> Entre dix minutes et une heure <input type="radio"/> Plus d'une heure <input type="radio"/> Plus d'un jour
Ancienneté d'usage de Soliguide	Depuis quand utilisez-vous le Soliguide ?	<input type="radio"/> 2017 <input type="radio"/> 2018 <input type="radio"/> 2019 <input type="radio"/> 2020 <input type="radio"/> Premier semestre 2021 <input type="radio"/> Deuxième semestre 2021 <input type="radio"/> Premier semestre 2022 <input type="radio"/> Deuxième semestre 2022 <input type="radio"/> Je n'utilise pas Soliguide
Fréquence d'usage aux différents formats	A quelle fréquence employez-vous le Soliguide pour les formats suivants ? - Site web - Application mobile - Application tablette - Liste papier	<input type="radio"/> Tous les jours <input type="radio"/> Au moins une fois par semaine <input type="radio"/> Au moins une fois par mois <input type="radio"/> Au moins une fois par an <input type="radio"/> Je n'utilise pas Soliguide à ce format

# Recommandations méthodologiques

## Indicateurs à suivre - Acteurs de la solidarité

Indicateurs d'impact à conserver

Indicateur	Question	Modalités de réponse
Fréquence de mise à jour	A quelle fréquence mettez-vous à jour les informations pour votre structure ?	<input type="radio"/> Je ne sais pas <input type="radio"/> Nous ne mettons pas à jour les données pour notre structure <input type="radio"/> Pour les fermetures ou changements de saison <input type="radio"/> Pour les modifications majeures (déménagement, changement d'horaires) <input type="radio"/> A chaque modification, même pour des détails ou modifications exceptionnelles (fermeture une journée...)
Aisance numérique	Comment évaluez-vous votre aisance avec les outils numériques proposés par le Soliguide (application et site web) ?	<input type="radio"/> Tout à fait à l'aise <input type="radio"/> Plutôt à l'aise <input type="radio"/> Plutôt pas à l'aise <input type="radio"/> Pas du tout à l'aise



# Recommandations méthodologiques

## Indicateurs à suivre - Acteurs de la solidarité

Indicateurs d'impact à conserver

Indicateur	Question	Modalités de réponse
<p>Dimension 1 : Qualité et fiabilité de l'information</p>	<p>Pour chacune des caractéristiques ou descriptions suivantes, indiquez à quel point chacune est vraie selon vous.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'information du Soliguide est à jour.</li> <li>2. L'information du Soliguide couvre toutes les initiatives présentes sur un territoire.</li> <li>3. L'information par établissement répertoriée dans le Soliguide est complète.</li> <li>4. L'information du Soliguide est fiable.</li> <li>5. J'accède facilement aux informations dont j'ai besoin dans le Soliguide (organisation des données...).</li> </ol>	<p>Sans opinion, 1- Pas du tout d'accord, 2- Plutôt pas d'accord, 3- Plutôt d'accord, 4 - Tout à fait d'accord</p>
<p>Dimension 2 : Orientation du bénéficiaire</p>	<p>Pour chacune des caractéristiques ou descriptions suivantes, indiquez à quel point chacune est vraie selon vous.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le Soliguide me permet de réaliser davantage d'orientations de personnes en situation de précarité.</li> <li>2. Le Soliguide me permet d'orienter les personnes en situation de précarité vers des solutions pertinentes par rapport à leur besoin.</li> <li>3. Le Soliguide me permet de réorienter les publics vers des établissements moins saturés.</li> <li>4. Le Soliguide me permet d'orienter les personnes en situation de précarité au plus proche de là où elles sont</li> </ol>	<p>Sans opinion, 1- Pas du tout d'accord, 2- Plutôt pas d'accord, 3- Plutôt d'accord, 4 - Tout à fait d'accord</p>

# Recommandations méthodologiques

## Indicateurs à suivre - Acteurs de la solidarité

Indicateurs d'impact à conserver

Indicateur	Question	Modalités de réponse
<p>Dimension 3 : Accompagnement du bénéficiaire</p>	<p>Pour chacune des caractéristiques ou descriptions suivantes, indiquez à quel point chacune est vraie selon vous.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'utilisation du Soliguide me permet de renforcer la relation de confiance avec la personne orientée.</li> <li>2. L'utilisation du Soliguide me permet de mieux réaliser mes missions d'accompagnement.</li> <li>3. L'utilisation du Soliguide permet d'aller au-delà de la "mission initiale" de ma structure et de compléter l'accompagnement proposé à la personne orientée.</li> </ol>	<p>Sans opinion, 1- Pas du tout d'accord, 2- Plutôt pas d'accord, 3- Plutôt d'accord, 4 - Tout à fait d'accord</p>
<p>Dimension 4 : Qualité/bien-être dans la mission</p>	<p>Pour chacune des caractéristiques ou descriptions suivantes, indiquez à quel point chacune est vraie selon vous.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Je suis davantage satisfait(e) des orientations que je réalise grâce au Soliguide.</li> <li>2. Je suis moins frustré(e) dans ma capacité à aider les personnes que j'accompagne grâce au Soliguide.</li> <li>3. Je gagne du temps dans ma mission grâce au Soliguide. <i>Combien de temps en moyenne estimez-vous gagner par orientation ?</i></li> <li>4. Ma mission se trouve facilitée par le Soliguide.</li> </ol> <p>4. bis. (Si arrivée récente et emploi du Soliguide immédiat) L'usage du Soliguide vous a-t-il aidé à prendre en main votre nouveau poste ?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Soliguide contribue à l'amélioration de mon bien-être au travail.</li> </ol>	<p>Sans opinion, 1- Pas du tout d'accord, 2- Plutôt pas d'accord, 3- Plutôt d'accord, 4 - Tout à fait d'accord</p> <p>Pour le temps gagné : <input type="radio"/> Moins de cinq minutes <input type="radio"/> Entre cinq et dix minutes <input type="radio"/> Entre dix minutes et une heure <input type="radio"/> Plus d'une heure <input type="radio"/> Plus d'un jour</p>

# Recommandations méthodologiques

## Indicateurs à suivre - Acteurs de la solidarité

Indicateurs d'impact à conserver

Indicateur	Question	Modalités de réponse
<p>Dimension 5 : Connaissance de l'écosystème</p>	<p>Pour chacune des caractéristiques ou descriptions suivantes, indiquez à quel point chacune est vraie selon vous.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. J'ai découvert de nouveaux acteurs de la précarité sur le territoire grâce au Soliguide</li> <li>2. J'ai une meilleure connaissance de ce que proposent les autres acteurs de la précarité sur le territoire grâce au Soliguide.</li> <li>3. J'ai orienté des personnes vers des acteurs de la précarité que j'ai découverts grâce au Soliguide.</li> <li>4. Je me coordonne mieux avec les autres acteurs de la précarité grâce au Soliguide.</li> <li>5. Ma structure est mieux identifiée par les acteurs de l'écosystème.</li> </ol>	<p>Sans opinion, 1- Pas du tout d'accord, 2- Plutôt pas d'accord, 3- Plutôt d'accord, 4 - Tout à fait d'accord</p>
<p>Non usage de Soliguide</p>	<p>Pourquoi n'utilisez-vous pas le Soliguide ?</p>	<p><input type="radio"/> Je ne connais pas le Soliguide <input type="radio"/> Le Soliguide n'est pas déployé sur mon territoire <input type="radio"/> Je ne vois pas l'intérêt du Soliguide <input type="radio"/> Je n'ai pas été formé à l'utilisation de Soliguide <input type="radio"/> Autre, précisez :</p>
<p>Solutions alternatives</p>	<p>Quelles autres solutions d'aide à l'orientation utilisez-vous ?</p>	<p><input type="radio"/> Réseau (interne ou externe) <input type="radio"/> Internet <input type="radio"/> Connaissances personnelles <input type="radio"/> Guides papiers <input type="radio"/> Répertoires externes <input type="radio"/> Je n'utilise pas d'autres solutions</p>

# Recommandations méthodologiques

## Indicateurs à suivre - Personnes en précarité

Indicateurs d'impact à conserver

### I- Caractérisation

Indicateur	Question	Modalités de réponse
Sexe	Êtes-vous ...	<input type="radio"/> Un homme <input type="radio"/> Une femme <input type="radio"/> Ne préfère pas répondre
Age	Quel âge avez-vous ?	<input type="radio"/> Moins de 18 ans <input type="radio"/> Entre 18 et 24 ans <input type="radio"/> Entre 25 et 34 ans <input type="radio"/> Entre 35 et 44 ans <input type="radio"/> Entre 45 et 54 ans <input type="radio"/> Entre 55 et 64 ans <input type="radio"/> + de 65 ans
Situation conjugale	Quelle est votre situation conjugale actuelle ?	<input type="radio"/> Marié(e) <input type="radio"/> En concubinage <input type="radio"/> Divorcé(e)/Séparé(e) <input type="radio"/> Célibataire
Enfants à charge	Combien d'enfants de moins de 18 ans vivent avec vous ?	Champ libre numérique
Statut d'activité	Qu'est-ce qui décrit le mieux votre statut d'activité au cours des trois derniers mois ?	<input type="radio"/> Travail à temps plein <input type="radio"/> Travail à temps partiel <input type="radio"/> Sans emploi ou à la recherche d'un emploi <input type="radio"/> Homme/Femme au foyer <input type="radio"/> Étudiant(e) <input type="radio"/> Retraité(e) <input type="radio"/> Autre, précisez

# Recommandations méthodologiques

## Indicateurs à suivre - Personnes en précarité

Indicateurs d'impact à conserver

### I- Caractérisation

Indicateur	Question	Modalités de réponse
Revenu	Quelles sont vos sources de revenus actuelles ? (Plusieurs choix possibles)	<input type="radio"/> Salaire ou revenus issus de mon activité <input type="radio"/> Revenu de Solidarité Active (RSA) <input type="radio"/> Allocation de Retour à l'Emploi (Allocation Pôle Emploi) <input type="radio"/> Allocation Adulte Handicapé (AAH) <input type="radio"/> Allocation de solidarité spécifique (ASS) <input type="radio"/> Sans revenus
Logement	Où vivez-vous actuellement ?	<input type="radio"/> Dans la rue <input type="radio"/> Dans un logement précaire (voiture, caravane, etc.) <input type="radio"/> Dans un logement que je possède <input type="radio"/> Dans un logement que je loue <input type="radio"/> Dans un logement social que je loue <input type="radio"/> Chez des proches / des amis <input type="radio"/> Dans une résidence sociale, une maison relais ou une résidence accueil <input type="radio"/> Dans un hébergement d'urgence / temporaire (CHRS, Hôtel social, CADA, etc.) <input type="radio"/> Dans un foyer (Jeunes travailleurs, pour personnes ayant un handicap, etc.) <input type="radio"/> Dans un ESMS (Etablissement et Services Médico - Sociaux) <input type="radio"/> Autre, précisez :
Département	Dans quel département vivez-vous ?	<input type="radio"/> Marié(e) <input type="radio"/> En concubinage <input type="radio"/> Divorcé(e)/Séparé(e) <input type="radio"/> Célibataire

# Recommandations méthodologiques

## Indicateurs à suivre - Personnes en précarité

Indicateurs d'impact à conserver

### II- Besoins

Indicateur	Question	Modalités de réponse
Besoins	<p>Sur quel(s) sujet(s) avez-vous besoin d'aide ou êtes-vous aidé(e) actuellement ? (Plusieurs choix possibles)</p>	<p> <input type="radio"/> Me nourrir <input type="radio"/> Trouver un logement / avoir un meilleur logement <input type="radio"/> Accéder à des soins médicaux  <input type="radio"/> Me déplacer/accéder aux transports <input type="radio"/> Conserver une bonne hygiène de vie (douche, sanitaires)  <input type="radio"/> Apprendre le français <input type="radio"/> Trouver un emploi / avoir un meilleur emploi <input type="radio"/> Me former <input type="radio"/> Trouver des habits  <input type="radio"/> Développer des liens sociaux <input type="radio"/> Obtenir un appui pour les démarches administratives (avoir des papiers...)  <input type="radio"/> Accéder aux aides auxquelles j'ai droit (matérielles, financières, sociales, ...) <input type="radio"/> Accéder/avoir un meilleur accès à Internet ou de l'équipement numérique <input type="radio"/> Me divertir, pratiquer un loisir <input type="radio"/> Je n'ai pas besoin d'aide <input type="radio"/> Autre, précisez :         </p>

# Recommandations méthodologiques

## Indicateurs à suivre - Personnes en précarité

Indicateurs d'impact à conserver

### III- Difficultés (Hebdomadaires)

Indicateur	Question (Au cours de la dernière semaine...)	Modalités de réponse
Nombre de personnes ayant manqué un repas	... combien de repas avez-vous manqué ?	Menu déroulant (0 - 21)
Nombre de personnes ayant eu des difficultés pour accéder à de l'eau potable	... combien de fois avez-vous été en difficulté pour trouver de l'eau potable (longue attente ou consommation d'eau non potable) ?	Menu déroulant (0 - 60)
Nuits passées dehors	combien de nuit(s) avez-vous passé dehors ou dans des squats ?	Menu déroulant (0 - 7)
Nombres de douches	... combien de douches avez-vous pris ?	Menu déroulant (0 - 21)

# Recommandations méthodologiques

## Indicateurs à suivre - Personnes en précarité

Indicateurs d'impact à conserver

### III- Difficultés (Hebdomadaires)

Indicateur	Question (Au cours de la dernière semaine...)	Modalités de réponse
Hygiène - toilettes	... combien de fois vous êtes-vous retrouvé sans toilettes pour vos besoins ?	Menu déroulant (0 - 60)
Dignité - vêtements	combien de fois avez-vous pu changer de vêtements ?	Menu déroulant (0 - 60)
Nombre d'échanges	... avec combien de personnes avez-vous échangé ?	Menu déroulant (0 - 60)
Accès à Internet	... combien de fois avez-vous pu vous connecter à internet?	Menu déroulant (0 - 60 )



# Recommandations méthodologiques

## Indicateurs à suivre - Personnes en précarité

Indicateurs d'impact à conserver

### III- Difficultés (Mensuelles)

Indicateur	Question (Au cours du mois écoulé...)	Modalités de réponse
Hygiène	... combien de fois avez-vous manqué de produits d'hygiène (savon,rasoir, hygiène féminine, etc.) ?	Menu déroulant (0 - 60)
Lien social	... combien de fois avez-vous fait une activité divertissante(cinéma, sport,spectacle,musique,...) ?	Menu déroulant (0 - 60 )
Formation	... combien de cours de français avez-vous suivi ?	Menu déroulant (0 - 42 )
	...combien de fois n'avez-vous pas pu vous rendre à un rendez-vous que vous aviez ?	Menu déroulant (0 - 60)

# Recommandations méthodologiques

## Indicateurs à suivre - Personnes en précarité

Indicateurs d'impact à conserver

### III- Difficultés (Annuelles)

Indicateur	Question (Au cours des douze derniers mois...)	Modalités de réponse
Santé	... combien de fois avez-vous renoncé à aller chez le médecin ?	Menu déroulant (0 - 60)
Santé	... combien de fois n'avez-vous pu vous procurer les médicaments dont vous aviez besoin ?	Menu déroulant (0 - 60)
Couverture maladie	Avez-vous eu une couverture maladie (Sécurité sociale, CSS), etc.) ?	Non, pas du tout Moins de la moitié de l'année Plus de la moitié de l'année Oui, toute l'année

# Recommandations méthodologiques

## Indicateurs à suivre - Personnes en précarité

Indicateurs d'impact à conserver

### III- Difficultés (Annuelles)

Indicateur	Question (Au cours des douze derniers mois...)	Modalités de réponse
Difficultés	<ol style="list-style-type: none"><li>1. J'ai pu avoir accès aux formations dont j'avais besoin</li><li>2. J'ai eu suffisamment de vêtements de qualité</li><li>3. J'ai eu accès à une alimentation suffisante, de qualité et diversifiée</li><li>4. J'ai été bien accompagné(e) pour régulariser ma situation administrative</li><li>5. J'ai eu accès aux aides auxquelles j'avais droit (aides matérielles, financières, sociales, ...)</li></ol>	4-Tout à fait d'accord 3-Plutôt d'accord 2-Plutôt pas d'accord 1-Pas d'accord Sans opinion (exclu)
Transports	Au cours du dernier mois, quel(s) moyen(s) de transport avez-vous utilisé ? (plusieurs réponses possibles)	<input type="radio"/> Marche <input type="radio"/> Vélo <input type="radio"/> Transports en communs <input type="radio"/> Covoiturage <input type="radio"/> Voiture personnel <input type="radio"/> Cyclomoteur (scooter, moto, ...) <input type="radio"/> Autre, précisez :

# Recommandations méthodologiques

## Indicateurs à suivre - Personnes en précarité

Indicateurs d'impact à conserver

### III- Orientations

Indicateur	Question	Modalités de réponse
Alternatives	Habituellement, pour répondre à vos besoins, comment faites-vous pour obtenir des informations ? (plusieurs réponses possibles)	<input type="radio"/> Je me débrouille par moi-même <input type="radio"/> Je demande aux personnes autour de moi <input type="radio"/> Je passe par des associations <input type="radio"/> Je fais une recherche sur internet <input type="radio"/> Je demande à une administration (centre social, police, pompiers, SAMU, mairie...) <input type="radio"/> Autre, précisez :
Utilisation de Soligude	Avez-vous déjà utilisé le Soliguide pour chercher une information en lien avec vos besoins ?	<input type="radio"/> Non, jamais <input type="radio"/> Une seule fois <input type="radio"/> Quelques fois <input type="radio"/> Régulièrement <input type="radio"/> Chaque fois que j'en ai besoin

# Recommandations méthodologiques

## Indicateurs à suivre - Personnes en précarité

Indicateurs d'impact à conserver

### IV- Effets de Soliguide (Hebdomadaires)

Indicateur	Question	Modalités de réponse
Nombre de personnes ayant bénéficié d'un repas grâce au Soliguide	Au cours de la dernière semaine, combien de fois une structure découverte grâce au Soliguide vous a-t-elle permis d'accéder à un repas	Menu déroulant (0 - 21)
Nombre de personnes ayant accédé à une fontaine d'eau potable / des sanitaires avec de l'eau potable grâce au Soliguide	Au cours de la dernière semaine, combien de fois une structure découverte grâce au Soliguide vous a-t-elle permis d'accéder à une fontaine d'eau potable / des sanitaires avec de l'eau potable	Menu déroulant (0 - 60)
Nombre de personnes ayant trouvé un hébergement pour la nuit grâce au Soliguide	Au cours de la dernière semaine, combien de fois une structure découverte grâce au Soliguide vous a-t-elle permis de trouver un hébergement pour la nuit	Menu déroulant (0 - 7)
Nombre de personnes ayant pris une douche grâce au Soliguide	Au cours de la dernière semaine, combien de fois une structure découverte grâce au Soliguide vous a-t-elle permis de prendre une douche ?	Menu déroulant (0 - 21)
Nombre de personnes ayant accédé à des toilettes grâce au Soliguide	Au cours de la dernière semaine, combien de fois une structure découverte grâce au Soliguide vous a-t-elle permis d'accéder à des toilettes ?	Menu déroulant (0 - 60)

# Recommandations méthodologiques

## Indicateurs à suivre - Personnes en précarité

Indicateurs d'impact à conserver

### IV- Effets de Soliguide (Hebdomadaires)

Indicateur	Question	Modalités de réponse
Nombre de personnes déclarant avoir rencontré de nouvelles personnes grâce au Soliguide	Au cours de la dernière semaine, combien de fois une structure découverte grâce au Soliguide vous a-t-elle permis de rencontrer des nouvelles personnes ?	Menu déroulant (0 - 60)
Nombre de personnes ayant bénéficié d'une activité divertissante	Au cours de la dernière semaine, combien de fois une structure découverte grâce au Soliguide vous a-t-elle permis de faire des activités divertissantes (cinéma, sport, spectacle, musique, ...) ?	Menu déroulant (0 - 60)
Nombre de personnes ayant eu accès à internet	Au cours de la dernière semaine, combien de fois une structure découverte grâce au Soliguide vous a-t-elle permis d'accéder à internet (via une connexion ou via du matériel numérique)	Menu déroulant (0 - 60)

# Recommandations méthodologiques

## Indicateurs à suivre - Personnes en précarité

Indicateurs d'impact à conserver

### IV- Effets de Soliguide (Mensuels)

Indicateur	Question	Modalités de réponse
Nombre de personnes ayant suivi un cours de français	Au cours du mois écoulé, combien de fois une structure découverte grâce au Soliguide vous a-t-elle permis de suivre un cours de français ?	Menu déroulant (0 - 42)
Nombre de personnes se procurant des produits de "base" d'hygiène	Au cours du mois écoulé, combien de fois une structure découverte grâce au Soliguide vous a-t-elle permis d'accéder à des produits d'hygiène ?	Menu déroulant (0 - 60)
Nombre de personnes ayant lavé leurs vêtements grâce au Soliguide	Au cours du mois écoulé, combien de fois une structure découverte grâce au Soliguide vous a-t-elle permis de laver vos vêtements ?	Menu déroulant (0 - 60)

# Recommandations méthodologiques

## Indicateurs à suivre - Personnes en précarité

Indicateurs d'impact à conserver

### IV- Effets de Soliguide (Annuels)

Indicateur	Question	Modalités de réponse
Nombre de personnes ayant accédé à des vêtements	Au cours de la dernière année, combien de fois une structure découverte par le Soliguide vous a-t-elle permis de trouver des vêtements ?	Menu déroulant (0 - 12)
Nombre de personnes ayant eu accès à une ou des consultations chez le médecin	Au cours de la dernière année, combien de fois une structure découverte par le Soliguide vous a-t-elle permis d'avoir une consultation chez le médecin ?	Menu déroulant (0 - 12)
Nombre de personnes ayant accédé à un logement durable	Au cours de la dernière année, combien de fois une structure découverte par le Soliguide vous a-t-elle permis de trouver un logement pérenne ?	Menu déroulant (0 - 1)
Nombre de personnes ayant trouvé un nouvel emploi	Au cours de la dernière année, combien de fois une structure découverte par le Soliguide vous a-t-elle permis de trouver un nouvel emploi ?	Menu déroulant (0 - 12)



# Recommandations méthodologiques

## Indicateurs à suivre - Personnes en précarité

Indicateurs d'impact à conserver

### IV- Effets de Soliguide (Annuels)

Indicateur	Question	Modalités de réponse
Nombre de personnes ayant trouvé une formation	Au cours de la dernière année, combien de fois une structure découverte par le Soliguide vous a-t-elle permis de trouver une formation ?	Menu déroulant (0 - 12)
Nombre de personnes ayant bénéficié d'une orientation sur la mobilité	Au cours de la dernière année, combien de fois une structure découverte par le Soliguide vous a-t-elle permis de faciliter votre façon de se déplacer ou d'en diminuer le coût ?	Menu déroulant (0 - 24)
Nombre de personnes ayant accédé à une aide à laquelle ils avaient droit (matérielles, financières, sociales, ...)	Au cours de la dernière année, combien de fois une structure découverte par le Soliguide vous a-t-elle permis d'accéder à une aide à laquelle vous aviez droit (matérielles, financières, sociales, ...) ?	Menu déroulant (0 - 12)



## V. ANNEXES



Résultats intermédiaires	Résultats	
	Description	Indicateurs
Accéder à une aide alimentaire	S'alimenter	<p>Nombre de répondants qui ont accédé à une aide alimentaire dans les 6 derniers mois</p> <p>Nombre de répondants ayant pris trois repas par jour tous les jours de la semaine</p>
Accéder à des soins d'urgence	Être en bonne santé	<p>Nombre de répondants ayant eu accès à une ou des consultations d'urgence dans les 6 derniers mois</p>
Accéder à un hébergement d'urgence	S'abriter	<p>Nombre de personnes ayant accédé à une nuitée d'urgence</p>
Accéder aux conditions matérielles nécessaires à la survie	S'habiller	<p>Nombre de personnes qui ne se sentent plus mal à l'aise ou jugées à cause de leurs habits</p> <p>Nombre de personnes ayant accédé à des habits pour des occasions particulières (entretien d'embauche, occasion festive...)</p>
Accéder à des dispositifs/services d'hygiène	Être digne/être en bonne santé	<p>Nombre de personnes ayant pris une douche grâce au Soliguide</p> <p>Nombre de personnes ayant lavé leurs habits grâce au Sologuide</p>



Résultats intermédiaires	Résultats	
	Description	Indicateurs
Accéder aux produits d'hygiène	Être digne/être en bonne santé	<p>Nombre de personnes se procurant des produits de "base" d'hygiène dans des associations caritatives (Croix Rouge, Restos du Coeur, etc)</p> <p>Nombre de personnes qui ne se lavent pas les cheveux aussi souvent qu'ils le souhaitent par manque d'argent</p> <p>Nombre de femmes qui ne sortent pas de chez elle ou manquent leur travail par manque de protections hygiéniques</p>
	Maintenir un lien social	<p>Diminution du sentiment d'isolement</p> <p>Nombre de nouvelles personnes rencontrées grâce au Soliguide</p> <p>Nombre de personnes avec qui une relation a été nouée</p> <p>Nombre de personnes ayant repris un lien avec leur entourage, famille ou amis</p>

# ANNEXE I

## Carte des Impacts (3/4) : Favoriser la réinsertion de ces personnes



Résultats intermédiaires	Description	Résultats	Indicateurs
Avoir les moyens financiers Accéder à un marché de l'immobilier accessible	Accéder à un logement durable	Nombre de personnes ayant accédé à un logement durable	
	Favoriser l'accès à l'emploi	Nombre de personnes ayant participé à un atelier sur l'employabilité Nombre de personnes se sentant plus à l'aise en français après avoir participé à un ou des cours de langue Nombre d'élèves/étudiants ayant bénéficié de soutien scolaire Nombre de personnes ayant trouvé un emploi durable ou de transition (CDD, création ou reprise d'entreprise, intégration dans la fonction publique, embauche dans un contrat aidé hors IAE, structures IAE) six mois après avoir consulté Soliguide Nombre de personnes ayant démarré une formation six mois après avoir consulté Soliguide	
Avoir accès à l'éducation et la formation	Avoir une situation financière stable	Nombre de personnes ayant obtenu une source de revenus régulière grâce au Soliguide Nombre de personnes parvenant à économiser de l'argent chaque mois	
	Développer son bien-être	Nombre de personnes ressentant une amélioration de leur estime de soi après avoir consulté Soliguide Nombre de personnes déclarant que leur bien-être (État agréable résultant de la satisfaction des besoins du corps et du calme de l'esprit) a été amélioré après avoir consulté Soliguide	

# ANNEXE I

## Carte des Impacts (4/4) : Favoriser la réinsertion de ces personnes



Résultats intermédiaires	Résultats	
	Description	Indicateurs
Être en bonne santé mentale Être en bonne santé physique	Être en bonne santé	Nombre ou part des personnes enquêtées déclarant avoir consulté un médecin dans l'année écoulée Nombre ou part des personnes enquêtées ayant eu accès à des ressources psychologiques dans les 6 derniers mois Part des répondants ayant accès à une couverture sociale Part des personnes qui ont diminué ou arrêté leur consommation d'alcool ou de drogue
Avoir un équipement numérique Avoir une connexion numérique Avoir une formation numérique	Accéder au numérique	Nombre de personnes se sentant plus à l'aise avec les outils numériques après avoir participé à ou un des ateliers numériques Nombre de personnes ayant connaissance de lieux où elles peuvent utiliser des outils numériques
Avoir de la stabilité Avoir du temps Identifier les bonnes ressources Connaître ce à quoi on peut prétendre Monter son dossier	Accéder à ses droits	Nombre de personnes n'ayant pas de droits ouverts à la sécurité sociale Nombre de personnes ayant entrepris des démarches administratives pour accéder à leur droits grâce au Soliguide Nombre de personnes ayant obtenu accès à un nouveau droit grâce au Soliguide

# ANNEXE II

## Détails des contributions monétaires : 1 701 K€

Nature des contributions	Type de contributions	Détail	Montant (€)
Contributions monétaires	Fonds publics	Etat	1 072 592 €
		Région	80 000 €
		Département	299 639 €
		Commune	40 200 €
		Autre (CAF)	75 000 €
	Dons privés	Fondations	83 000 €
		Entreprises et fonds de dotation	40 000 €
		Particuliers	10 746 €
		<b>Total des contributions monétaires</b>	<b>1 701 177 €</b>

# ANNEXE II

## Détail des contributions non monétaires : 59,5K€

Nature des contributions	Type de contributions	Détail	Montant (€)	Explications
Contributions non-monétaires	Travail bénévole	3 750 heures de travail bénévole en traduction pour Soliguide	43 624 €	Coût horaire du SMIC brut chargé : $(1554*12)/229/7 = 11,63$
	Mise à disposition de locaux	5 mises à disposition de de locaux	15 000 €	5 mises à disposition de de locaux évaluée chacune à 3000€
	Contribution à la remontée de l'information Mise à jour des données Vérification des données Retours d'expériences		875 €	10423 fiches ont été mises à jour dont 2760 en autonomie par les acteurs, dont 1604 "sans changement" et 1156 "avec changement". Le temps de mise à jour déclaré par les acteurs est <1min pour les fiches sans changement et entre 1 et 3 minutes par fiche pour les fiches avec changement.
	<i>Total des contributions non monétaires</i>		59 499 €	
<b>Total des contributions</b>			<b>1 760 676 €</b>	



# ANNEXE III

## Tableau des solutions proches de Solinum

Nom du projet	Nom de la structure qui gère le projet	Année de Création	Rayon d'action	Objectifs du projet	Solutions proposées par le projet	Public visé	Profil des utilisateurs	Taille du projet
<a href="#">Dora</a>	Direction interministérielle du numérique (DINUM)	2021	En cours de développement dans 15 territoires Ambition nationale	Réduire le délai de l'insertion vers l'emploi durable	Rendre visibles et mobilisables les services permettant de lever les freins périphériques bloquant le retour à l'emploi.	publics en situation d'insertion	Principalement les professionnels de l'action sociale (institutions et acteurs de l'insertion)	10 000 recherches par mois + 750 prescripteurs + 750 fiches de services
<a href="#">Solidarité Grenoble</a>	CCAS de Grenoble	2018	Ville de Grenoble	Aider les personnes en difficulté à avoir accès à divers services existants	Service en ligne pour faciliter l'accès aux droits pour les personnes en difficulté et les orienter vers le service ou le soutien dont elles ont besoin.	Personnes en difficulté en général	Personnes en difficulté en général	NC
<a href="#">Boussole des jeunes</a>	Direction de la Jeunesse, de l'Education Populaire et de la Vie associative (DJEPVA) rattachée au Ministère de l'Education nationale	2017	41 territoires officiellement en service et 29 territoires en cours de déploiement	Recenser et expliciter les services mobilisables par les jeunes à l'échelle d'un territoire bien spécifique et faciliter la mise en relation avec le bon professionnel.	Ces services nombreux et souvent méconnus, consistent par exemple à se préparer à un entretien d'embauche, obtenir son permis de conduire à moindre coût, financer sa formation, alléger son loyer, obtenir un garant, ne pas avancer des frais de santé etc.	L'ensemble des Jeunes en France	Les jeunes directement	NC

# ANNEXE III

## Tableau des solutions proches de Solinum

Nom du projet	Nom de la structure qui gère le projet	Année de Création	Rayon d'action	Objectifs du projet	Solutions proposées par le projet	Public visé	Profil des utilisateurs	Taille du projet
<a href="#">Entourage</a>	Entourage	2015	France entière	Redonner un réseau à ceux qui n'ont plus de réseau.	Réseau social sur mobile pour permettre à chacun d'agir à son échelle, dans son quartier. Sur le réseau, habitants, associations et personnes SDF peuvent se connecter pour se connaître, échanger et mener ensemble des actions solidaires.	Personne en situation de précarité	Personne en situation de précarité, citoyens engagés et associations	132416 membres 17758 actions solidaires
<a href="#">Le carillon</a>	La cloche	2014		Engager les citoyens, avec ou sans domicile, à agir contre la grande exclusion via la création de lien social et le changement de regard sur la vie à la rue.	Aider les commerçants qui le souhaitent à se démarquer pour proposer des services et des produits aux individus en situation de précarité et faciliter la solidarité des citoyens en leur proposant de prépayer des repas ou des cafés.	Personne en situation de précarité	Commerçants, personne en situation de précarité et citoyen engagés	75 000 services rendus aux personnes sans domicile

# ANNEXE III

## Tableau des solutions proches de Solinum

Nom du projet	Nom de la structure qui gère le projet	Année de Création	Rayon d'action	Objectifs du projet	Solutions proposées par le projet	Public visé	Profil des utilisateurs	Taille du projet
<a href="#">La plateforme numérique Résorption - bidonvilles</a>	Dihal (Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement)	2018	20 territoires français ou des bidonvilles ont été recensé	Résorber les bidonvilles en proposant des solutions de relogement et des contrats de travail	Outil d'information, de partage et de pilotage, la plateforme offre une solution performante et efficace pour accélérer la résorption des bidonvilles.	Habitants des bidonvilles en France	Individus et acteurs de la solidarité souhaitant résorber les bidonvilles	En 2020 : - 16 sites résorbés - 8600 bénéficiaires
<a href="#">Panorama des acteurs de la solidarité en Gironde</a>	a'urba : Agence Urbaine Bordeaux Aquitaine	2022	Gironde	Donner à voir le système des acteurs girondins, de participer à renforcer leur interconnaissance, et de constituer un support de débats.	Cet outil donne à voir un système d'acteurs complexe et mouvant. Institutions, monde associatif, acteurs de la société civile... Au-delà d'un simple recensement, ce panorama s'appuie sur les potentialités de la datavisualisation	Acteurs de la solidarité dans la Gironde	Acteurs de la solidarité dans la Gironde	nc

# Annexe III

## Tableau des solutions proches de Solinum

Nom du projet	Nom de la structure qui gère le projet	Année de Création	Rayon d'action	Objectifs du projet	Solutions proposées par le projet	Public visé	Profil des utilisateurs	Taille du projet
<a href="#">La Plateforme de l'inclusion</a>	Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle, rattachée au Ministère du Travail	2021	France entière	Faciliter la mise en relation des personnes les plus éloignées de l'emploi avec les employeurs SIAE, GEIQ, EA et EATT et accompagnants (orienteurs et prescripteurs habilités).	Offre aux utilisateurs un outil mutualisé pour simplifier les procédures, fluidifier les parcours d'insertion entre professionnels et renforcer la qualité de l'accompagnement des personnes.	Les individus en situation d'insertion ou éloignés de l'emploi	Les individus en situation d'insertion ou éloignés de l'emploi et les structures qui cherchent à employer des personnes en insertion	nc
<a href="#">Réfugiés.info</a>	Porté par la Délégation interministérielle chargée de l'accueil et de l'intégration des réfugiés et développé par la Mednum	2021	12 départements déployés en 2022 Déploiement national prévu	Recenser, de rendre visible et de rendre accessible les initiatives pour accueillir et accompagner les personnes réfugiées	Plateforme en ligne qui permet de recenser les initiatives aidant les réfugiés, donner des informations via des fiches de renseignement	Personnes réfugiés	Personnes réfugiés ou associations voulant se faire connaître	nc

# ANNEXE III

## Tableau des solutions proches de Solinum

Nom du projet	Nom de la structure qui gère le projet	Année de Création	Rayon d'action	Objectifs du projet	Solutions proposées par le projet	Public visé	Profil des utilisateurs	Taille du projet
<a href="#">Watizat</a>	Association Watizat	2018		L'accès à l'information des personnes exilés	Un guide multilingue (français, anglais, arabe, pachto et dari) mis à jour et imprimé tous les mois. Il a pour but d'informer les personnes exilées en leur donnant accès à une information claire sur la procédure d'asile, les titres de séjour et les adresses et conseils utiles au quotidien	Individus exilés	Individus exilés	nc
<a href="#">Réseau Alpha</a>	Association Réseau Alpha	2006	Île de France	Créer du lien entre les acteurs investis dans l'apprentissage du français, et l'accompagnement des migrants.	Cartographie l'offre d'apprentissage du français et propose des ressources aux structures de proximité investies dans l'apprentissage du français.	migrants ayant besoin de mieux maîtriser le français	Acteurs investis dans l'apprentissage du Français et migrants ayant besoin de mieux maîtriser le français	En 2017, total de 97004 visites et un total de 242 320 vues sur l'ensemble de ses pages.

# ANNEXE III

## Tableau des solutions proches de Solinum

Nom du projet	Nom de la structure qui gère le projet	Année de Création	Rayon d'action	Objectifs du projet	Solutions proposées par le projet	Public visé	Profil des utilisateurs	Taille du projet
<a href="#">Pep's</a>	Direction de l'Action sociale de l'Enfance et de la Santé de la Ville de Paris (DASES)	2018	Paris	Faciliter et fluidifier les contacts entre personnes accompagnées et services sociaux en offrant un mode de contact supplémentaire mais pas exclusif.	Catalogue en ligne d'Offres sociales et plateforme numérique de lien entre les travailleurs sociaux et les personnes accompagnées. Formation de 2 jours des professionnels	Individus accompagnés par des travailleurs sociaux	Individus accompagnés par des travailleurs sociaux et travailleurs sociaux	1400 professionnels formés en 2019
<a href="#">Welcome Map Marseille</a>	Collectif Transbordeur	2016	Marseille et ses environs	Aider les migrants qui arrivent	Outil de collecte et d'échange d'informations dédié aux personnes migrantes qui arrivent à Marseille, pour s'y installer ou simplement y transiter avec : site web multilingue, permanences régulières et supports papiers Partage d'expériences de personnes d'origine et de profils différents installées, ces dernières	Migrants arrivant à Marseille	Migrants arrivant à Marseille et migrants individus installé depuis plus longtemps	nc

# ANNEXE III

## Tableau des solutions proches de Solinum

Nom du projet	Nom de la structure qui gère le projet	Année de Création	Rayon d'action	Objectifs du projet	Solutions proposées par le projet	Public visé	Profil des utilisateurs	Taille du projet
<a href="#">Orienter à Bordeaux</a>	Diaconat de Bordeaux, entraide protestante	1987	Département de la Gironde	Aider les accueillants et les acteurs sociaux à mieux orienter	Recensement des associations à but social par thèmes	Acteurs sociaux de la région Bordelaise	Acteurs sociaux de la région Bordelaise	nc
<a href="#">Carto Santé Jeunes</a>	Fédération des Espaces pour la Santé des Jeunes	2011		mobiliser les réseaux de professionnels du champ sanitaire, psychologique, social, juridique et culturel qui favorisent sous toutes ses formes l'accès à la santé et à la citoyenneté des jeunes dans le respect de leur déontologie et de leur éthique.	Recensement des lieux de proximité d'accueil, d'écoute et de consultations pour les adolescents et les jeunes adultes (de 11 à 25 ans).	Jeunes ayant besoin de parler / d'aide	Jeunes ayant besoin de parler / d'aide	nc

# Bibliographie (1/3)

- [Action Tank Entreprise & Pauvreté & BCG. \(2022\). \*La double pénalité de la pauvreté.\*](#)
- [Agence Phare. \(2019\). \*Évaluation d'impact social du projet Le Carillon.\*](#)
- [ANSA. \(2016\). \*Comment mieux prendre en charge la santé des personnes sans domicile.\*](#)
- [ATD Quart-Monde. \(2015\). \*Demande d'expérimentation ATD Quart Monde : Territoires zéro chômeur de longue durée : Étude macro-économique sur le coût de la privation durable d'emploi.\*](#)
- [Caf. \(2023\). \*Le revenu de solidarité active \(Rsa\) | Site Caf.fr.\*](#)
- [Cour des Comptes. \(2009\). \*Rapport sur les circuits et mécanismes financiers concourant à l'aide alimentaire en France.\*](#)
- [Culhane, D. P. \(2008\). \*The Cost of Homelessness: A Perspective from the United States. European Journal of Homelessness, 97-114.\*](#)
- [CREDOC. \(2021, octobre\). \*Quatre millions de Français fragilisés par la crise sanitaire.\*](#)
- [Dons Solidaires & IFOP. \(2021, mars\). \*2ème Baromètre Hygiène & Précarité en France.\*](#)
- [DREES. \(2022, février\). \*Mesurer régulièrement le non-recours au RSA et à la prime d'activité : Méthode et résultats.\*](#)
- [DREES. \(2021\). \*Renoncement aux soins : la faible densité médicale est un facteur aggravant pour les personnes pauvres. Etudes & Résultats.\*](#)
- [Dihal. \(2017\). \*Un Chez Soi d'abord : Retour sur 6 années d'expérimentation.\*](#)
- [Entourage, Kimso. \(2021\). \*Mesure d'impact du réseau Entourage 2020.\*](#)
- [ESSEC. \(2011\). \*Guide du retour social sur investissement \(SROI\).\*](#)



## Bibliographie (2/3)

- [European Observatory on Homelessness. \(2013\). \*The Costs of Homelessness in Europe : An Assessment of the Current Evidence Base.\*](#)
- [Eurostat. \(2022\). \*Population totale ne possédant ni baignoire ni douche ni toilettes dans leur logement.\*](#)
- [Fédération des acteurs de la solidarité. \(2021\). \*Le financement de l'hébergement d'urgence et les prestations associées.\*](#)
- [Fondation Abbé Pierre. \(2020\). \*L'état du mal-logement en France 2020.\*](#)
- [Insee. \(2021, février\). \*Ordinateur et accès à Internet : les inégalités d'équipement persistent selon le niveau de vie. | Insee Focus\*](#)
- [Insee. \(2021, novembre\). \*L'essentiel sur la pauvreté | Insee.\*](#)
- [Insee. \(2021\). \*Revenus et patrimoine des ménages : Insee Références.\*](#)
- [Insee. \(2021\). \*Niveau de vie et pauvreté des immigrés – Revenus et patrimoine des ménages | Insee.\*](#)
- [Insee. \(2022, mars\). \*Allocataires de minima sociaux | Insee.\*](#)
- [Insee. \(2022, juin\). \*La crise sanitaire a accentué la précarité des bénéficiaires de l'aide alimentaire - Insee Première.\*](#)
- [Laboratoire de la Mobilité inclusive & ELABE. \(2016\). \*Mobilité et emploi.\*](#)
- [Magoria, T. \(2020, 19 novembre\). \*Manque-t-on de toilettes en France ? Libération.\*](#)
- [Numbeo. \(2022\). \*Cost of Living in France.\* Site Numbeo](#)
- [Observatoire des Inégalités. \(2022\). \*Rapport sur la pauvreté en France 2022-2023.\*](#)
- [Observatoire national de la vie étudiante. \(2021\). \*Une année seuls ensemble. Enquête sur les effets de la crise sanitaire sur l'année universitaire 2020-2021.\*](#)

# Bibliographie (3/3)

- [Observatoire national des violences faites aux femmes. \(2020\). Les chiffres de référence sur les violences faites aux femmes | Arrêtons les violences.](#)
- [One Degree. \(2022, 27 décembre\). Impact — Site One Degree.](#)
- [Refugee Food Festival & Improve. \(2019\). Rapport d'évaluation d'impact social.](#)
- [Scholten, P. \(2016\). Value game. A method for involving customers in valuing outcomes.](#)
- [Secours Catholique. \(2022\). État de la pauvreté en France 2022.](#)
- [Sénat, Commission des affaires sociales. \(2021\). Projet de Loi de Finances pour 2022 - Mission « Cohésion Des Territoires », Programme « Hébergement, Parcours vers le logement et insertion des personnes vulnérables » .](#)
- [Solinum, Ansa. \(2021\). Évaluation d'impact social du Soliquide.](#)
- [Solinum. \(2021\). Merci pour l'invit' - Mesure d'impact.](#)
- [Solinum. \(2021\). Statistiques sur les recherches Soliquide.](#)
- [Solinum. \(2019\). Précarité connectée : Les sans-abris et le numérique : équipement, usages et compétences numériques des personnes sans-abri en France en 2018.](#)

# A propos du Labo E&MISE

Depuis 2003, l'ESSEC a développé, au sein de sa [Chaire d'innovation sociale](#), une expertise reconnue sur le sujet de la mesure d'impact social et a créé en 2018 un laboratoire dédié : le Labo E&MISE, qui produit et diffuse de la connaissance et des outils concrets pour développer la culture et la pratique de l'évaluation d'impact. Convaincus qu'on ne changera pas le monde sans changer la notion de performance, nous avons une ambition : **que toutes les organisations se dotent d'un système de mesure de la performance qui intègre des critères sociaux et environnementaux.**

Le **Laboratoire E&MISE**, développe, au sein du "pilier stratégique" **TOGETHER** qui incarne la stratégie de transition sociale et environnementale de l'ESSEC, les activités suivantes :

- Projets de recherche-action
- Publications scientifiques et grand public, diffusion de connaissances
- Formation initiale
- Formation continue
- Participation aux programmes d'Antropia ESSEC, l'accélérateur d'entreprises sociales de l'ESSEC
- Missions d'accompagnement et de conseil pour des organisations souhaitant mettre en place ou renforcer leur évaluation d'impact (start-ups sociales, grandes associations, collectivités locales, grands groupes...)



Etude réalisée par :

- Elise Leclerc, Directrice, Labo E&MISE
- Louis Raynaud de Lage, Chef de projet senior, Labo E&MISE
- Clara Cohade, Chargée de mission, Labo E&MISE
- Astride Ashale, Analyste de recherche, Labo E&MISE

Sous la direction scientifique de Thierry Sibieude, Professeur fondateur, Chaire Innovation sociale, ESSEC

