



PANDEMIC #COVID19

16 MARS 2020 - 11 MAI 2020
L'ACTION SOCIALE
CONFINÉE
QUEL BILAN?

ASSOCIATION SOLINUM

CONTEXTE

Soliguide, la cartographie de la solidarité développée par Solinum, référence tous les services de première nécessité et dispositifs d'insertion utiles aux personnes en situation de précarité, en ligne, via l'application et sur des bornes interactives.

Implanté à Bordeaux, Nantes, Paris, Strasbourg ainsi que dans les Yvelines, les Hauts de Seine, la Seine Saint Denis et le Val de Marne, Soliguide allie numérique et co-construction pour connecter l'action sociale et décupler son impact.

LA CRISE SANITAIRE COVID-19 A ÉTÉ UNE PÉRIODE DE TEST TRÈS INTENSE POUR LE PROJET SOLIGUIDE.

D'une part, nous faisons le constat terrible de la **vulnérabilité des personnes en situation de précarité et à la rue**. Face au virus, ces personnes dont la santé est déjà fragilisée, sont encore plus à risque. La difficulté de **s'informer et d'appliquer les gestes barrières** renforce le risque de contracter des formes graves de la maladie, et le recours aux soins de santé est souvent tardif. A cela s'est ajouté, à partir du 16 mars, la fermeture soudaine et massive des structures sociales d'aide et d'accompagnement, laissant de nombreuses personnes complètement dénuées.

D'autre part, toute l'équipe savait que nous avons un **énorme rôle à jouer avec Soliguide** pour agir ensemble et permettre au plus grand nombre de passer cette crise.

Nous étions prêt ! Depuis 2016, avec le soutien de nombreux partenaires publics et privés, nous avons construit un fort réseau solidaire, sur 8 territoires, qui nous a permis de devenir en une semaine **un relai d'information et de coordination pour répondre à la crise**.

AGIR AU SERVICE DES PLUS VULNÉRABLES

Notre plan d'action s'est organisé autour des priorités auxquelles nous pouvions répondre efficacement en mobilisant nos moyens et nos savoir-faire :

ACTION 1 - AIGILLER NOS PARTENAIRES SUR NOS TERRITOIRES D'IMPLANTATION

OBJECTIFS

- Contacter l'ensemble des structures référencées dans notre base de données
- Collecter et traiter les modifications de fonctionnement liées au confinement
- Mettre à jour en continu et modérer l'information
- Informer les acteurs de la solidarité via des newsletter ciblées hebdomadaires

RÉSULTATS

- **90 976 vues** de nos articles recensant les structures ouvertes par territoires
- **52 052 recherches** effectuées sur la plateforme soliguide.fr
- **395 orientations** réalisées via le chat en ligne
- **83% de la base de données mise à jour** la première semaine de confinement
- **4333 fiches mises à jour** pendant le confinement



AGIR AU SERVICE DES PLUS VULNÉRABLES

ACTION 2 - ADAPTER NOS OUTILS POUR RÉPONDRE À LA DEMANDE

OBJECTIFS

- Donner la possibilité d'indiquer les informations temporaires liées aux COVID
- Modifier notre backoffice pour faciliter l'édition d'information rapide
- Faciliter la navigation et la recherche des structures ouvertes
- Faciliter la diffusion de l'information sur tous les canaux



RÉSULTATS

- Développement de bulles d'informations temporaires, utilisées **2 675 fois** pour informer sur les changements liés au COVID dans chaque structure
- Ajout de la possibilité d'indiquer des horaires temporaires, utilisés **467 fois**
- Amélioration du Backoffice avec une fonctionnalité de **Batch update** pour mettre à jour plusieurs structures en une fois
- Ajout d'un filtre « **structures ouvertes pendant le COVID** » pour trier l'information facilement et signalement de **3 575 fermetures temporaires**.
- Création d'une toute nouvelle fonctionnalité d'**export** de notre base de données pour **diffuser au maximum** les informations essentielles via des formats imprimés relayés auprès des structures, nos partenaires institutionnels, les newsletters et les réseaux sociaux
- Rédaction et ajout d'un **pop-up spécial COVID** à l'arrivée sur Soliguide.fr, informant les personnes précaires sur les gestes barrières et les spécificités liées à la période
- Test d'une nouvelle fonctionnalité de mise à jour autonome par les structures elles-mêmes via un lien sécurisé, utilisé par **827 structures sociales**.

AGIR AU SERVICE DES PLUS VULNÉRABLES

ACTION 3 - ESSAIMER AU PLAN NATIONAL

OBJECTIFS

- Donner la possibilité à chacun d'ajouter de façon collaborative de nouvelles structures
- Elaborer et mettre en place un mécanisme de modération et de mise à jour de ces ajouts
- Recruter, former et coordonner des bénévoles sur l'ensemble des territoires prioritaires
- Réaliser une diffusion ciblée par territoire

RÉSULTATS

- **789 structures ajoutées** et **827 structures mises à jour** en autonomie hors de nos territoires historiques grâce aux outils d'ajout collaboratif déployés
- Renfort de **37 bénévoles** qui ont répertorié **1 268 structures** à travers la France
- Ajouts dans **78 départements**, dont 10 départements au développement prometteur

ACTION 4 - DIFFUSER L'ACTION

OBJECTIFS

- Communiquer les informations essentielles au maintien de l'accompagnement social
- Diffuser les actions solidaires au plus grand nombre
- Avoir un impact visible et inspirant

RÉSULTATS

- Développement de **supports techniques et graphiques** (visuels, exports, tutoriel, formulaires)
- **32 409 newsletters** envoyées avec un taux d'ouverture moyen de **27%**
- Exports partagés dans **15 newsletters, téléchargés 756 fois et partagés dans 60 groupes ciblés**
- **65 publications Facebook** ayant atteint 53 498 personnes
- **58 publications sur Twitter** ayant atteint 77 300 personnes
- **25 publications sur LinkedIn** ayant atteint 9 800 personnes
- **10 présentations** de nos actions lors de tables rondes virtuelles
- **127 mises en avant par les médias**, nos partenaires et nos financeurs.



ACTION 1 - AIGILLER DANS NOS TERRITOIRES D'IMPLANTATION

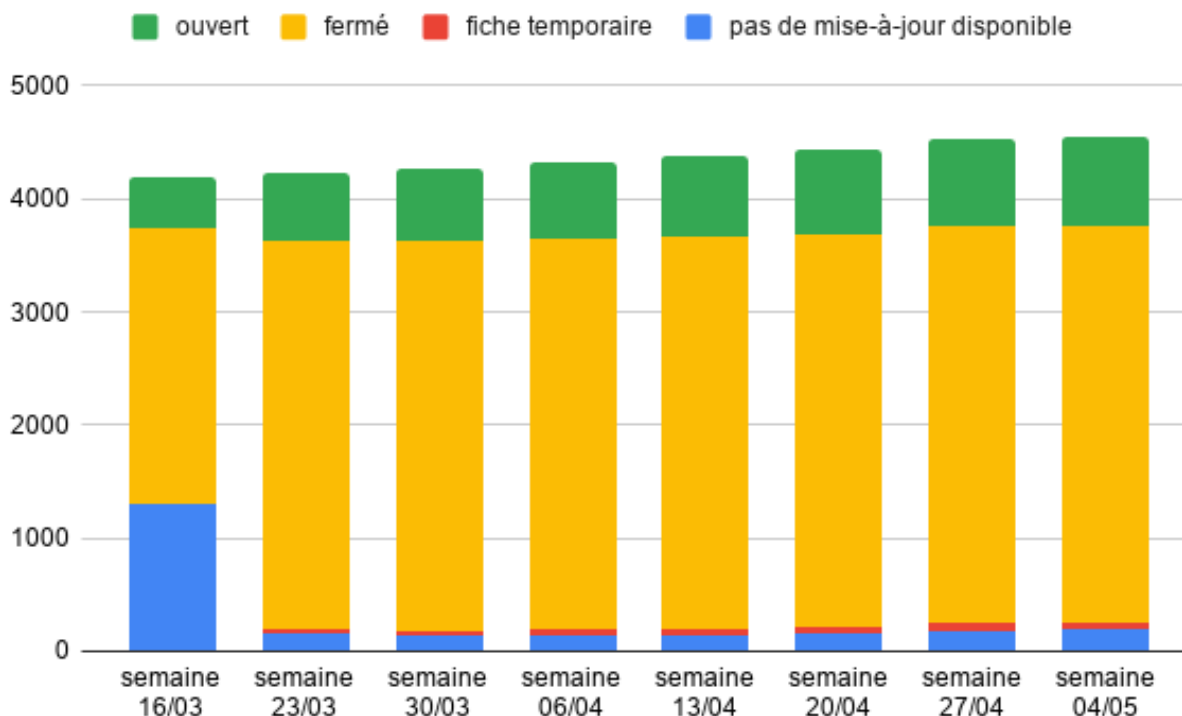
Dès l'annonce des mesures de confinement, la priorité de Soliguide a été de centraliser et mettre à jour en temps réel les informations utiles aux personnes en situation de grande précarité dans ces conditions exceptionnelles.

Mettre à jour l'information au plus vite

Au cours de la première semaine de confinement, les équipes de développement local Soliguide sont entrées en relation avec les structures répertoriées sur la plateforme et sont parvenues à mettre à jour **95% de la base de données**, permettant ainsi de mettre en avant les structures demeurées ouvertes.

Au 1er Avril 2020, parmi les structures cartographiées sur nos huit territoires historiques, **83% étaient fermées**.

Evolution des structures pendant les 8 semaines de confinement



L'ACTION SOCIALE CONFINÉE : QUEL BILAN ?

Au cours des huit semaines, le nombre de structures ouvertes a augmenté progressivement. D'une part grâce à l'ajout continu de nouvelles structures, initiatives citoyennes et dispositifs exceptionnels venant enrichir la base de données. D'autre part grâce à la réouverture de certaines structures, reprenant leurs actions dans le respect des normes sanitaires avant le déconfinement.

Dès la deuxième semaine de notre plan d'action, nous avons ajouté à la cartographie les initiatives temporaires spécifiques au confinement : on note en particulier les distributions alimentaires, mises en place pour absorber le choc de la fermeture d'une immense majorité de structures. Cela se traduit par une augmentation relative de 3% des fiches ouvertes (fiches temporaires incluses).

Pendant le confinement, les services ouverts en plus grand nombre sont :

1



Colis alimentaire

2



Distribution alimentaire

3



Douche

4



accueil de jour

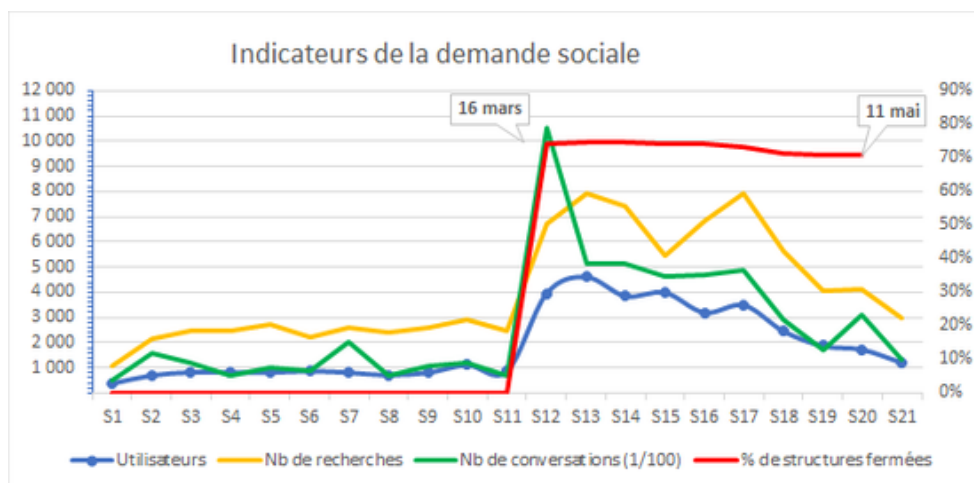
5



Permanence juridique

Répondre à une demande sans précédent

Comme nous l'avions prévu, la demande d'information a explosé à partir du 16 mars que ce soit sur la plateforme ou sur le tchat en ligne, notamment pour les services de première nécessité. La fréquentation est restée bien supérieure à la moyenne pendant toute la durée du confinement, tout en contribuant à l'amélioration progressive de l'action sociale au cours du second mois de confinement.



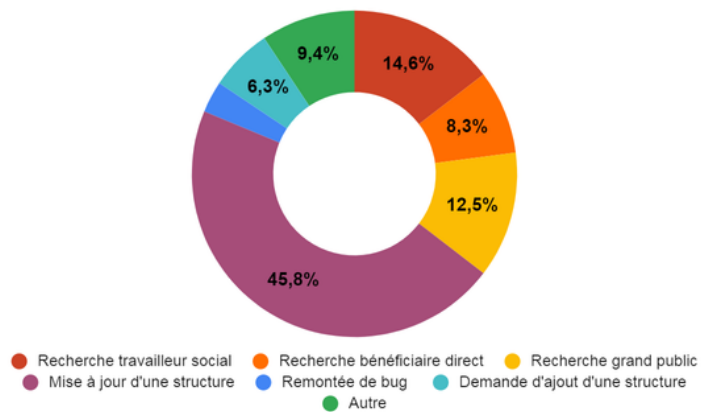
Les services les plus recherchés entre le 16 mars et le 10 mai 2020 étaient :



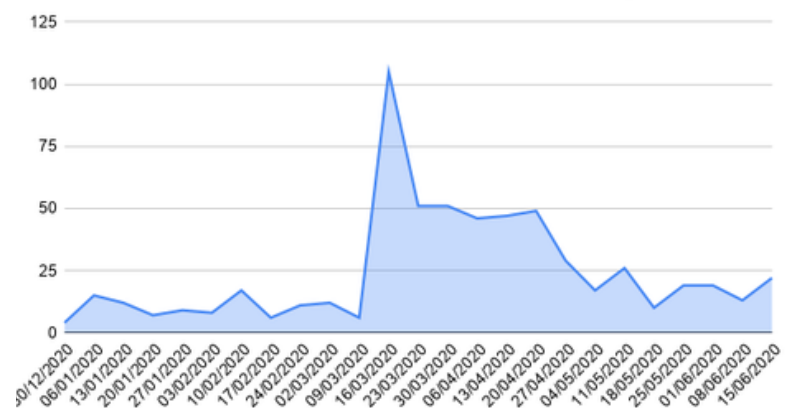
Le tchat en ligne

En début de confinement, notre outil de tchat en ligne s'est révélé particulièrement adapté pour des échanges rapides puisqu'il permet aux utilisateurs de Soliguide de **s'entretenir en direct** avec un membre de l'équipe. Cet outil est utilisé par les bénéficiaires directs, le grand public et les acteurs de la solidarité. La première semaine de confinement, l'équipe Soliguide a fait face à un bond de messages sans précédent : **103 messages** contre 7 la semaine précédente et 45 au pic de la mise à jour hivernale 2019.

Usage du chat en ligne pendant la première semaine du confinement



Nombre de conversations sur le chat en ligne



L'ACTION SOCIALE CONFINÉE : QUEL BILAN ?

Sur cette première semaine, Crisp s'est révélé comme un outil privilégié par les structures à la fois pour faciliter la mise à jour (**45,8%**), mais aussi pour orienter leurs bénéficiaires (14,6%). Dans l'ensemble, **35,4%** des conversations étaient liées à une recherche d'information, soit par des travailleurs sociaux, des bénéficiaires directs ou des particuliers solidaires.

La rapidité avec laquelle Soliguide a été en mesure de répondre aux demandes, aussi bien au moment du confinement que du déconfinement, a fortement contribué à la capacité d'organisation des structures et permis de répondre à leurs sollicitations et leurs besoins tout au long du confinement.

Co-construire ce dont les acteurs de la solidarité ont besoin

Pour répondre au plus proche des besoins, une réunion de co-construction exceptionnelle, le 31 mars, a réuni une dizaine d'acteurs de la solidarité (Samu Social, Croix-Rouge, Ville de Paris, Fédération des Acteurs de la Solidarité, Entourage, ANSA, Action contre la Faim, Fabrique des solidarités,...) pour comprendre le besoin et co-construire les améliorations du Soliguide nécessaires pour répondre à la crise.

Cet atelier a été rendu possible grâce à la dynamique de co-construction existante dans le projet depuis ses débuts, et grâce à la réactivité exceptionnelle de ses partenaires.

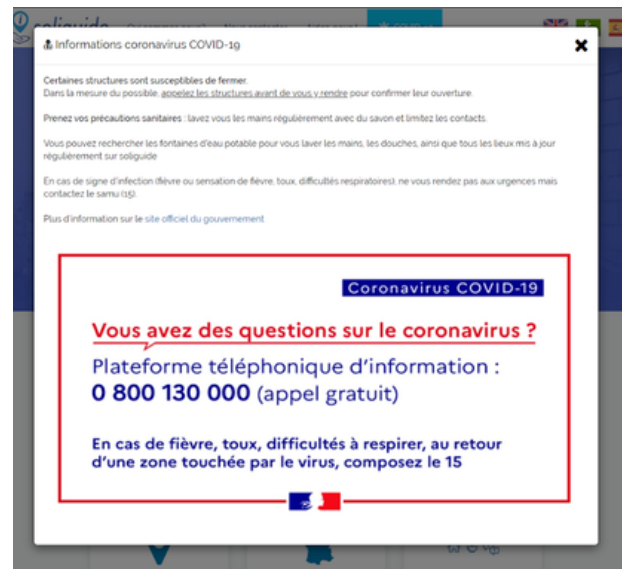


ACTION 2 - ADAPTER NOS OUTILS

En situation d'urgence, la clarté de l'information est primordiale. Pour mettre à jour rapidement les éléments essentiels, comme les structures disponibles et les modifications d'horaires, et pour faciliter la diffusion de l'information nous avons mis en place au plus vite huit nouvelles fonctionnalités informatiques :

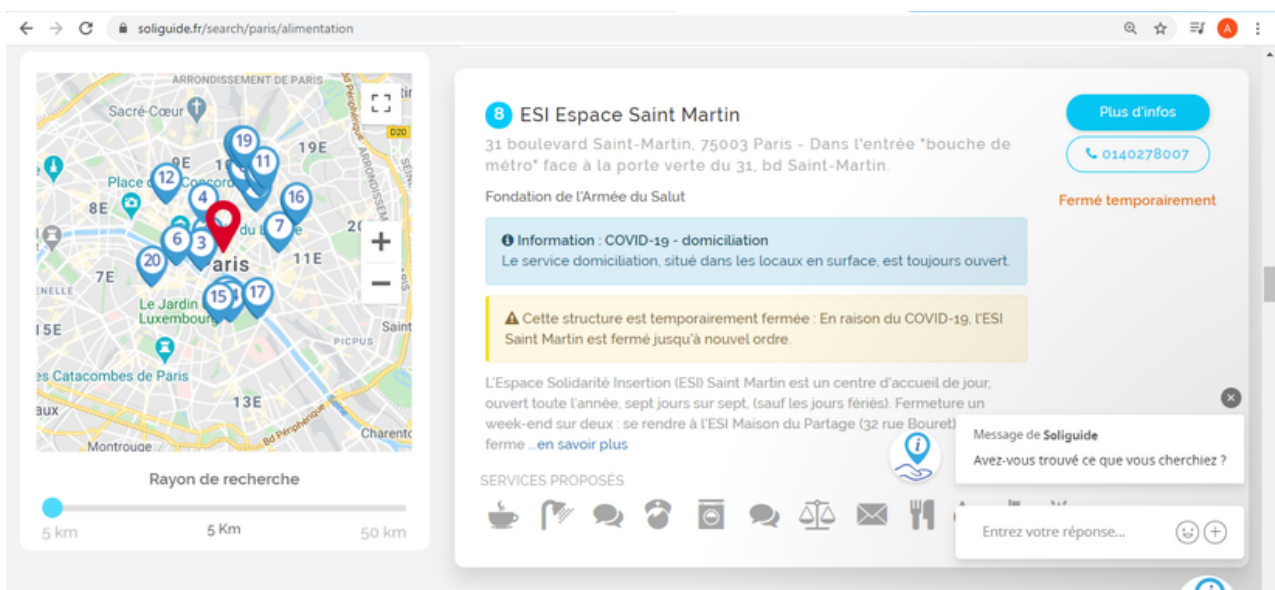
Pop-up covid

En tant que relais d'information, il était essentiel que Soliguide puisse mettre en avant les consignes sanitaires du gouvernement pour les personnes à risque. Le pop-up Covid était la première information visible pour toute personne visitant la plateforme pour la première fois, et informait sur la marche à suivre pour accéder aux informations officielles, pour recourir à des soins mais aussi pour respecter les règles de distanciation physique pour accéder aux structures ouvertes.



Bulle d'information temporaire

Les premiers temps de confinement ont été assez chaotiques pour un grand nombre de structures, s'organisant pour assurer autant que possible la continuité des services. Les bulles d'informations temporaires ont été ajoutées à la page de résultats de recherche, pour mettre en avant les informations essentielles et permettre de les modifier rapidement selon l'évolution de la situation.



Horaires temporaires

Les structures qui ont fait en sorte de rester ouvertes ne pouvaient pas toujours assurer leurs horaires habituels. Pour ne pas créer de confusion avec les horaires habituels, les horaires exceptionnels ont également été ajoutés à la page de résultat de recherche et en haut des fiches d'information. **467 structures** restées ouvertes ont bénéficié de cette fonctionnalité pour informer leurs bénéficiaires.

Lieux ouverts en période de covid-19

1 Boutique Solidarité
54 Rue Gustave Eiffel, 94000 Créteil, France
Emmaüs Solidarité

Information : Covid-19
Petit-déjeuner sur place de 9h à 10h et collation à emporter de 12h à 12h30.
Possibilité de prendre une douche le matin (places limitées à 4 personnes par matinée). Distribution de courrier le mercredi de 14h à 17h.
Accompagnement social sur RDV.

Changement des horaires :
Du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30

La Boutique Solidarité Emmaüs est un accueil de jour proposant des douches, un petit-déjeuner, une collation, des ateliers et des permanences sociales et administratives. Ouvert le week-end jusqu'au 31 mars. Egalement ouvert sur RDV de 14h à 17h30 du ...[en savoir plus](#)

Edition groupée

Afin de mettre à jour l'entièreté de notre base de données efficacement, une fonctionnalité d'édition groupée a été développée. Elle permet de mettre à jour plusieurs structures similaires en une seule fois, pour signaler la fermeture de toutes les permanences des Restos du Cœur par exemple.

Edition multiple

Vous souhaitez modifier **4 structures** en même temps

Ce formulaire vous permet d'éditer plusieurs structures en même temps. Vous pouvez changer les indications sur les horaires et fermetures éventuelles ainsi que le panneau informations temporaires. Les modifications écraseront les anciennes données, donc veuillez bien vérifier avant de cocher une structure.

Informations supplémentaires sur les horaires

Ouvert Fermé Temporairement Fermé Définitivement

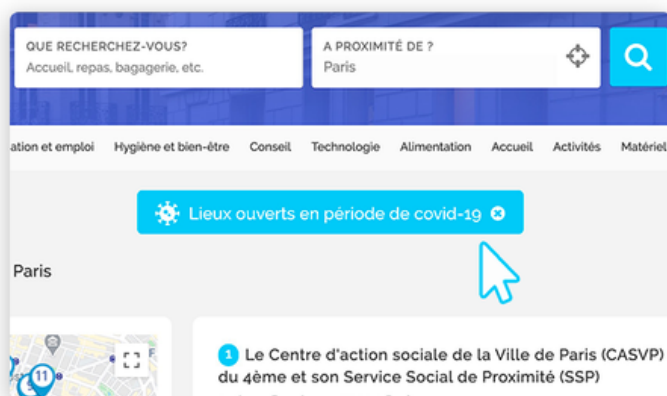
Informations temporaires

Activer Désactiver

Filtre “structures ouvertes”

Il est rapidement devenu apparent que la majorité des structures référencées étaient fermées, et rendaient moins lisible la liste des résultats. Pour faciliter la recherche d'information, le filtre “structures ouvertes” n'affiche par défaut que les structures qui sont encore ouvertes dans les résultats de recherche.

Moins de 20% de structures référencées sur Soliguide sont restées ouvertes pendant la période du confinement.



Mise à jour autonome

Pour rendre la mise à jour encore plus simple et rapide, un formulaire de mise à jour autonome par lien sécurisé a été transmis aux responsables des différentes structures.

827 mises à jour ont été réalisées de cette manière pendant le confinement pour signaler chaque changement au sein d'une structure.

Au delà de l'urgence COVID, cette fonctionnalité a permis de poser une première brique et un premier test en condition réel dans le cadre du développement futur de comptes professionnels réservés aux structures.

COVID-19 : Contribuer à Soliguide

Vous faites partie d'une structure qui aide les personnes en situation de grande précarité ? Inscrivez les sur Soliguide via ce formulaire.

Soyez précis et synthétique dans vos descriptions, car elles seront diffusées auprès des acteurs de la solidarité et des personnes concernées (sans-abri, réfugié.e.s, personnes précaires, etc.)

Vos informations (mail, téléphone) ne seront communiquées qu'à l'équipe Soliguide afin de vous contacter pour des précisions si nécessaire. Après une validation simple de ces informations, elles seront publiées sur le site soliguide.fr et accessibles via le moteur de recherche. Si vous rencontrez une difficulté lors du remplissage de ce formulaire, contactez nous via le chat ou le formulaire de contact.

Où se trouve la structure ?

Adresse complète de la structure *

Champs obligatoire

Listes par départements

Afin de diffuser plus efficacement les informations pratiques, les initiatives solidaires et les structures locales ouvertes, la **page Soliguide.fr/COVID** a été créée pour rassembler des articles centralisant les informations utiles par département.

Ces articles ont été consultés plus de **91000 fois** pendant le confinement.



Exports

Pour répondre rapidement aux acteurs de la solidarité nous sollicitant pour avoir une vue d'ensemble des services disponibles aux personnes sans-abri sur un territoire et pour permettre de distribuer des informations imprimées aux personnes se rendant dans les structures disponibles, des petits feuillets papiers ont été créé à partir des données Soliguide. Très utiles pour nos partenaires, ces exports ont été **téléchargés au moins 756 fois** et partagés dans plus de 60 groupes internet spécialisés pour ensuite redistribués au besoin.

PARIS

URGENCE SOCIALE

PARIS Nord-Est

3°, 4°, 7°, 10°, 11°, 19°, 20°

Spécial Covid

Alimentation

6 mai 2020

RESTAURATION ASSISE

- 1 **Repas chauds - La Chorba + Association Coup de Pouce aux Sans-abri**
7-15 av. de la Porte de la Villette - Paris 19° - 01.43.43.84.75.
70 places au lieu de 140 pour respecter les consignes d'affluence - Aimeux accueillis à l'extérieur de bâtiment tous les jours sauf jeudi - 15h-20h.
www.soliguide.fr/fiche/151
- 2 **La Cantine des Pyrénées**
77 rue de la Mare - Paris 20
tous les jours dès 12h30h
www.soliguide.fr/fiche/9553
- 3 **Réfectoire Porte de la Villette**
7-15 av. de la Porte de la Villette - Paris 19° - 01.48.33.74.58.
jeudi - 10h30-21h - samedi, dimanche - 10h30-15h
www.soliguide.fr/fiche/150
- 4 **Restaurant solidaire Meaux**
72 rue de Meaux - Paris 19° - 01.42.41.23.30.
lundi-samedi - 14h-19h
www.soliguide.fr/fiche/447

- 5 **Restaurant Solidaire Palikao**
11-15 rue de Pail-Kao - Paris 20° - 01.58.71.13.13.
lundi-samedi - 14h-19h
www.soliguide.fr/fiche/147
- 6 **Soupe de nuit de l'Armée du Salut**
11 rue Léon Jaubert - Paris 10° - 01.43.62.25.00.
tous les jours - 17h-18h
www.soliguide.fr/fiche/148
- 7 **Restaurant Solidaire Vellefaux**
66 rue Claude Vellefaux - Paris 10° - 01.40.40.78.04.
lundi-samedi - 14h-19h
www.soliguide.fr/fiche/442
- 8 **Restaurant Solidaire Chanzy**
6 rue Chanzy - Paris 11° - 01.43.71.28.08.
lundi-samedi - 14h-19h
www.soliguide.fr/fiche/445
- 9 **Restaurant Solidaire Réservoir**
2-4 rue de la Justice - Paris 20° - 01.40.30.06.94.
lundi-samedi - 14h-19h
www.soliguide.fr/fiche/444
- 10 **Camion des Restos du Cœur 11° Breguet-Sabin**
16-18 Bd Richard Lenoir - Paris 11
mardi, jeudi, samedi - 20h-21h30
www.soliguide.fr/fiche/2148

- 11 **Camion des Restos du Cœur 19° Rosa Parks**
187 rue d'Aubervilliers - Paris 19
mardi-vendredi - 20h-21h30
www.soliguide.fr/fiche/2148
- 12 **Camion des Restos du Cœur 11° République**
Place de la République - Paris 11
À proximité de Cap 18 au niveau de l'Esplanade
mardi, jeudi, samedi - 20h-21h30
www.soliguide.fr/fiche/158
- 13 **Repas chauds - Chorba-Jaurès**
Jaurès - Paris 19° - 01.40.36.17.50.
lundi-vendredi - 17h15-20h
www.soliguide.fr/fiche/155
- 14 **Camion des Restos du Cœur 10° Gare de l'Est**
1 avenue de Verdun - Paris 10
lundi, mercredi, vendredi - 20h-21h30 - dimanche - 19h30-21h
www.soliguide.fr/fiche/165
- 15 **La Gabelle de Jaurès**
Jardin Azais Nua - Rue Jean Oberler - Paris 19
lundi - dès 20h30
www.soliguide.fr/fiche/5685
- 16 **D.A. Saint-Vincent-de-Paul**
5 rue de Béatrice - Paris 10
lundi-dimanche - dès 12h
www.soliguide.fr/fiche/9095
- 17 **D.A. Saint-Ambroise**
2 rue Saint-Ambroise - Paris 11
lundi-dimanche - dès 12h
www.soliguide.fr/fiche/9097
- 18 **D.A. Notre-Dame-de-Lourde**
130 rue Pelagiet - Paris 20
lundi-dimanche - dès 12h
www.soliguide.fr/fiche/9083
- 19 **D.A. Notre-Dame-des-Foyers**
20 rue de Langier - Paris 19
lundi-dimanche - dès 12h
www.soliguide.fr/fiche/9082
- 20 **D.A. Sainte-Claire**
179 boulevard Sérurier - Paris 19
lundi-dimanche - dès 9h
www.soliguide.fr/fiche/9081
- 21 **D.A. Saint-Gabriel**
Église Saint-Gabriel - 5 rue des Pyrénées - Paris 20
lundi-dimanche - dès 12h
www.soliguide.fr/fiche/9119
- 22 **entraide-partage avec les Sans-abri (EPALS)**
22 rue Sainte-Marthe - Paris 10° - 01.42.41.30.13.
mardi-jeudi - 9h-15h - vendredi - 14h-19h
www.soliguide.fr/fiche/10
- 23 **Accueil de jour Le Carreau du Temple**
1 rue Dupetit-Thouars - Paris 3
lundi-dimanche - 9h30-14h
www.soliguide.fr/fiche/9062

COLIS ALIMENTAIRE

- 24 **Restos du Cœur du 20° Soleil**
29 rue de Soleil - Paris 20° - p10@restosducoeur75.org
Centre d'accueil et de distribution alimentaire
Distribution de denrées alimentaires - mardi - 13h-16h -
jeudi - 10h-12h - 13h30-16h30
Distribution supplémentaire de paniers-repas - lundi-
vendredi - 11h-13h - tous les samedis - 19h30-20h30
www.soliguide.fr/fiche/153
- 25 **Restos/Relais du Cœur du 19° La Villette**
1-7 avenue de la Porte de la Villette - Paris 19
Centre d'accueil et de D.A. - 01.53.24.98.00.
Distribution de denrées alimentaires - mardi, jeudi - 10h-12h30
Distribution supplémentaire de paniers-repas - lundi-
vendredi - 11h-13h
www.soliguide.fr/fiche/44
- 26 **Restos/Relais du Cœur du 19° La Villette**
1-7 avenue de la Porte de la Villette - Paris 19
Centre d'accueil et de D.A. - 01.53.24.98.00.
Distribution de denrées alimentaires - mardi, jeudi - 10h-12h30
Distribution supplémentaire de paniers-repas - lundi-
vendredi - 11h-13h
www.soliguide.fr/fiche/44
- 27 **Restos du Cœur du 10° Colonel Fabien**
18 rue Bay-Zelenki - Paris 10° - p10@restosducoeur75.org
Centre d'accueil et de distribution alimentaire
jeudi, vendredi - 9h-12h
www.soliguide.fr/fiche/172
- 28 **Restos du Cœur du 11° Faidherbe**
3-5 impasse Casselin - Paris 11° - 01.53.24.98.11.
Centre d'accueil et de D.A. - p11@restosducoeur75.org
mardi-jeudi - 13h-16h
www.soliguide.fr/fiche/173

ÉPICERIE SOCIALE (SUIV ORIENTATION)

- 29 **Épicerie Solidaire de la Croix-Rouge**
13 rue Saint-Maur - Paris 13° - 06.31.91.63.52.
1 personne à la fois pour 15 minutes maximum
mardi - 17h-20h - samedi - 10h-12h30
www.soliguide.fr/fiche/4917

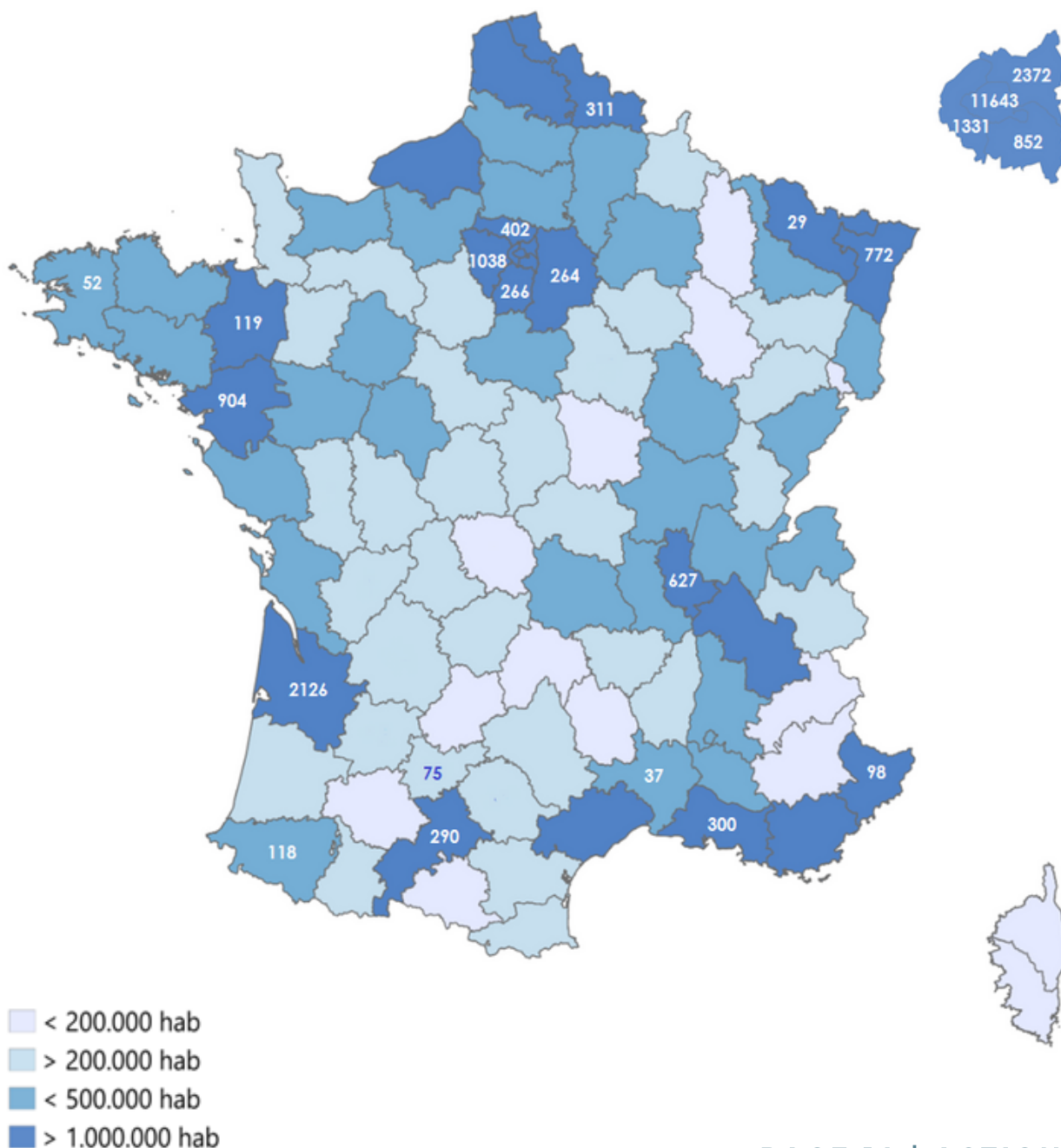
PETITS DÉJEUNERS

- 30 **P'tits Déj' Solidaires**
Jardin d'Éole - Rue du Département - Paris 19
lundi-dimanche - dès 9h30 - petitsdej@gmail.com
www.soliguide.fr/fiche/5680

ACTION 3 - ESSAIMER AU PLAN NATIONAL

Alors que la base de données existante a été mise à jour dès la première semaine de confinement, des demandes provenant de nombreux territoires non répertoriés sur Soliguide ont souligné un besoin d'information bien plus large. Nous avons voulu être à la hauteur de l'urgence en mettant nos outils et notre savoir-faire à disposition de chacun pour informer sur les dispositifs disponibles partout en France.

Carte des visiteurs/utilisateurs Soliguide pendant le confinement



Formulaire d'ajout collaboratif

Sur la base du formulaire de mise à jour autonome nous avons donc construit un formulaire précis permettant de guider les personnes dans l'ajout des renseignements concernant une structure. Chacun pouvait ainsi indiquer les lieux solidaires ouverts à sa connaissance.

Pour faciliter sa prise en main, un tutoriel a été conçu et mis à disposition via différents canaux, détaillant étape par étape le formulaire. Il a ainsi permis à n'importe qui, quelque soit leur maîtrise de l'outil numérique ou de leur connaissance de l'action sociale, de s'emparer de l'outil collaboratif.

Un mécanisme de modération par nos équipes et de mise à jour a également été mis en place pour assurer l'adaptabilité et la qualité des informations disponible sur la plateforme Soliguide grâce à ce formulaire. Les équipes se sont ainsi chargées, pendant toute la période, de revoir et compléter un par un les ajouts collaboratifs.

885 structures réparties dans 78 départements ont pu être ajoutées grâce à ce formulaire.



Contributions bénévoles

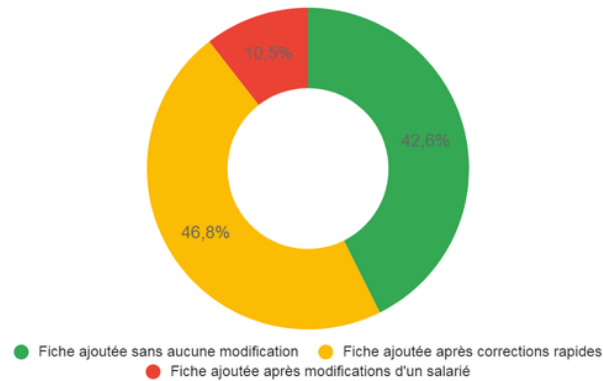
Cette initiative nationale a bénéficié de l'élan solidaire sans précédent des français. Le déploiement national exceptionnel a reçu l'aide de **37 bénévoles** qui ont souhaité s'engager pendant la période de confinement. 15 d'entre eux ont été orientés par nos partenaires Bouygues Telecom, Wavestone, Schneider Electric et Règles élémentaires. Les bénévoles ont suivi une formation par visioconférence, incluant une présentation de l'association, une familiarisation avec les outils, ainsi qu'un approfondissement de la mission. Suite à quoi, ils se sont lancés par binôme sur chaque département français.

Ils ont permis de **référencer 1268 nouvelles structures** en quelques semaines et ont également été d'une grande aide dans les mises à jour de déconfinement.

L'ACTION SOCIALE CONFINÉE : QUEL BILAN ?

Pour Solinum cette expérience du bénévolat décentralisé était une première. En plus d'un succès pour la réponse sociale à la crise, c'était une opportunité d'apprentissages très riche pour l'association. D'une part, le travail de référencement réalisé par les bénévoles s'est révélé de plutôt bonne qualité et a démontré un fort potentiel pour le développement de Soliguide. Une réflexion plus approfondie sur la formation et l'inclusion de bénévoles dans les actions Soliguide est amorcée sur la base de ces enseignements.

Qualité des fiches ajoutées par les bénévoles

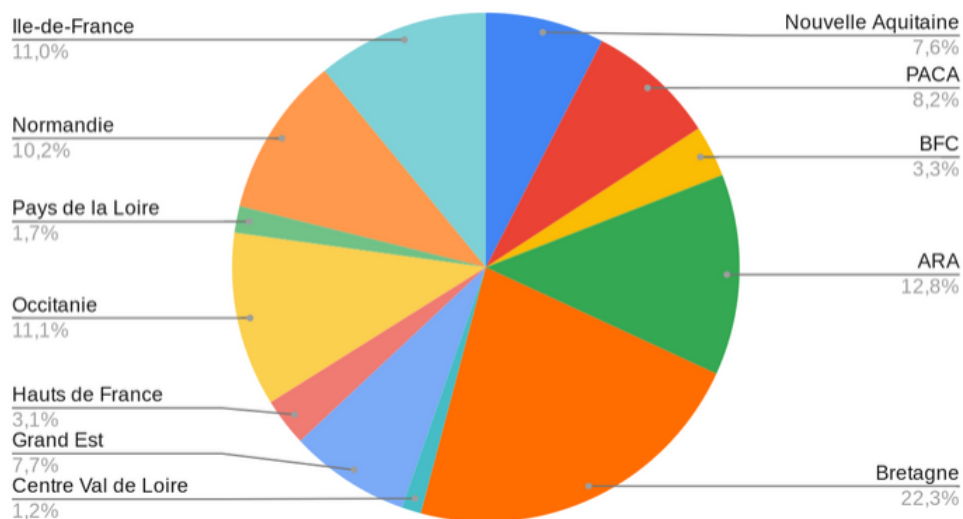


Dans l'ensemble, les retours des bénévoles sont très positifs concernant la mission. La plupart d'entre eux ont pu se familiariser avec l'action sociale et comprendre mieux son fonctionnement sur le territoire français. Le besoin de se rendre utile durant le Covid 19 était très présent pour bon nombre d'entre eux.

Référencements partout en France

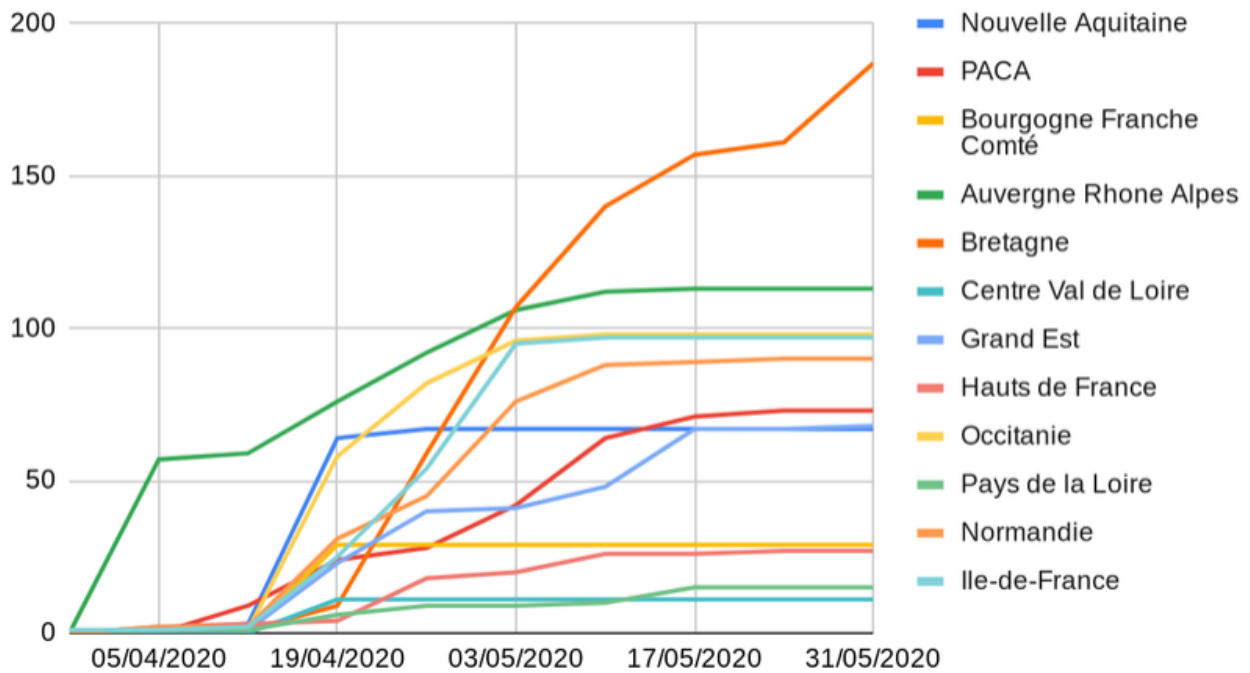
D'autre part, la réponse collaborative au projet a été particulièrement dynamique dans certains territoires. Cinq régions ont concentré la majorité des ajouts : la Bretagne (22,3%), l'Auvergne Rhône Alpes (12,8%), l'Occitanie (11,1%), l'Île de France (11%), et la Normandie (10,2%).

Répartition des ajouts "hors-sols"



Cette mobilisation locale a permis d'identifier 7 départements d'implantation prioritaires pour notre stratégie d'essaimage national, en plus des 3 départements demeurant à compléter en Ile de France.

Ajouts par région



ACTION 4 - DIFFUSER L'ACTION

La situation exceptionnelle créée par la pandémie a plus que jamais mis en lumière les conditions de vie et la vulnérabilité des personnes en situation de précarité. Il y avait urgence à agir, pour et avec tous les acteurs de l'action sociale. Par ailleurs, le confinement a également permis d'attirer l'attention et de mobiliser un public confiné, disponible et souhaitant agir. Il était essentiel pour Soliguide de faire appel à cet engouement solidaire pour renforcer la diffusion de l'information mais également sensibiliser un large public aux enjeux globaux de la précarité.

Communiquer les informations essentielles

Nos partenaires sont toujours les premiers bénéficiaires de nos actions de communication. Pendant la crise, en plus du lien permanent entre les chargés de développement locaux et les structures, Soliguide a souhaité assurer une coordination renforcée en relayant fréquemment, sur tous ses canaux, les informations sur les structures ouvertes mais aussi les actions complémentaires de ses partenaires.



Ainsi, au lieu de newsletters bimensuelles, 53 campagnes se sont succédées à mesure que la situation sanitaire et les mesures prises se précisaient permettant de relayer principalement les évolutions du contexte local sur chacun de nos territoires.

Ces newsletters ont été particulièrement suivies par nos partenaires : sur les **53 newsletters et 32409 mails envoyés** entre le 16 mars et le 11 mai, le taux d'ouverture moyen était supérieur à 25% et le taux de clics de près de 28%. Les informations les plus appréciées étaient les articles publiés sur le blog solinum référençant toutes les structures ouvertes et les dispositifs de crise par territoire ainsi que les informations pratiques générales.

L'ACTION SOCIALE CONFINÉE : QUEL BILAN ?

En plus des newsletters, en raison des conditions de distanciation sociale et de la difficulté d'accès à l'information, il était essentiel de pouvoir proposer des supports imprimables, comme un mini-guide local, permettant aux bénéficiaires de s'orienter vers les structures de premières nécessités les plus proches. Grâce à la fonctionnalité d'export, ces supports ont pu être partagés aux structures référencées, dans les newsletters, sur les articles mais aussi sur des groupes facebook citoyens locaux permettant un impact encore plus large.

Diffuser les actions solidaires au plus grand nombre

L'enjeu de notre communication à destination du grand public était particulièrement pédagogique pendant la période de confinement, à la fois pour informer sur les manières de contribuer aux efforts des acteurs sociaux, mais aussi pour éduquer sur les enjeux de la précarité et l'impact de la crise sanitaire sur les personnes en situation de précarité.

Ainsi, Soliguide a participé à plusieurs tables rondes virtuelles comme la Pause café de la fondation Sainte Geneviève, le Medici Webinaire de DiesisNetwork et Now4Change, ou encore Shetalks de notre partenaire Empow'Her.

INFO CORONAVIRUS COVID-19

Aidez les personnes SDF et exilées à trouver des services de première nécessité

Renseignez les structures ouvertes sur soliguide.fr/covid

#Covid19
#Confinement
#Solidarité

soliguide

AGENDA - April 28th 2020 18:00h (GMT+2)

JORDI SERRANO
Co-Fundador de Epidemixs

VERONIQUE THOUVENOT
Millennia2025 Foundation
Epidemixs Vulnérabilités France

ISABELLE MEDOU MARERE
FAS IDF

SABINE PERRIER BONNET
Coordinatrice Epidemixs
Coronavirus Vulnérabilités France

VICTORIA MANDEFIELD
Fondatrice/directrice de Solinum

RICKY PÉREZ WIENESE
Co-Fundador de Epidemixs

CHAPTER 12

EPIDEMIXS
CORONAVIRUS

LIVE

Sur les réseaux sociaux, Soliguide s'est également positionné en relais d'une information solidaire, utile et fréquente. Sur la durée du confinement ce sont 65 publications qui ont été partagées avec notre communauté Facebook. Elles ont touché **plus de 50 000 personnes** et suscité l'engagement de 3 700 personnes. Sur Twitter, **77 300 personnes** ont été touchées par nos 58 tweet et sur LinkedIn ce sont 9800 personnes qui ont vu nos 25 publications avec un taux d'engagement de 10% en moyenne.

Diffuser les actions solidaires au plus grand nombre

Notre réactivité face à la crise a donné au projet un écho sans précédent, à la fois dans la communauté sociale grâce à nos partenaires comme la Croix Rouge ou la Ville de Paris, mais également dans les médias nationaux, comme France info et Le Figaro.

79 mentions par nos partenaires et financeurs

1 publication relayée par Facebook France

47 articles et retombées médias

The screenshot shows a Twitter interface. The main tweet is from @21CroixRouge, stating they are proud of their #entrepreneurs and that @Soliguide is adapting to the #COVID19 crisis by extending its #cartographie to the entire territory to list first-need services for people in #précarité. A link to soliguide.fr is provided. Below the tweet is a large graphic titled 'Les initiatives pour répondre à la crise du COVID-19' featuring the 'SOLIGUIDE' logo and text explaining its mission to centralize useful information for people in precarious situations. Logos for 'solinum' and 'croix-rouge française' are also visible. On the right side of the screenshot, there are sections for 'Nouveau sur Twitter?', 'Personnes pertinentes' (listing @21CroixRouge and @soliguide), and 'Tendances pour vous' (listing trends like #Heuss, #APRRcontrelabandon, #Chouviat, and #chaleur).

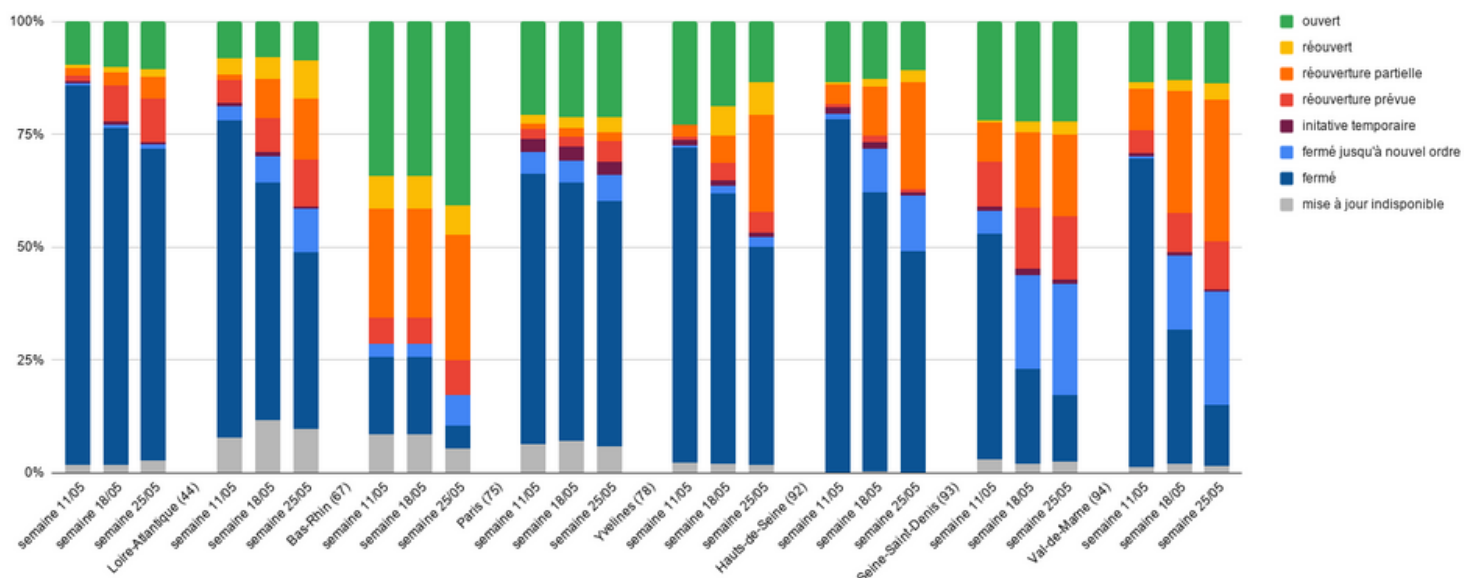
CONCLUSION

Bien que la fréquentation sur la plateforme soit revenue à des niveaux proches des tendances pré-confinement, 80% des structures n'avaient toujours pas rouvert entièrement après 2 semaines de déconfinement.

A partir du 11 Mai, la grande majorité des réouvertures a été partielle : nombre de structures ont dû réduire leurs horaires, leurs services, leurs capacités d'accueil. La réouverture, bien que partielle, a été plus prompte dans le Val-de-Marne et le Bas-Rhin.

La proportion des structures fermées jusqu'à nouvel ordre augmente fortement en Seine-Saint-Denis et dans le Val-de-Marne laissant craindre une réduction de la prise en charge sociale à long terme sur ces territoires.

Progression de la structuration de l'action sociale pendant les trois premières semaines de déconfinement



Pour Solinum, le confinement et la période qui a suivi ont été l'occasion d'apprendre de énormément sur notre capacité à coordonner l'action, à canaliser notre impact et à en ressortir avec des enseignements.

La pertinence de notre action de terrain et de nos dynamiques de co-construction ont été particulièrement visible au travers des actions coordonnées que nous avons pu réaliser avec nos partenaires dès les premiers jours de confinement.

Par ailleurs, la capacité de mobilisation de nos équipes, sur le terrains mais aussi sur les fonctions supports et le développement informatiques ont été la clé de notre réponse rapide et adaptée aux besoins des bénéficiaires au delà de nos seuls territoires d'implantation. Nous avons également tiré des enseignements de notre activité de bénévolat : nous savons désormais où le milieu est propice à notre développement, où la demande se trouve. Nous avons donc hâte de développer Soliguide dans ces nouveaux territoires !

A ce jour, la situation reste difficile pour les personnes en situation de précarité, et l'impact socio-économique reste difficile à évaluer pour l'instant. C'est pourquoi l'équipe Soliguide reste mobilisée, aussi bien auprès des structures de première nécessité que des dispositifs d'insertion professionnelle.

La mise à jour d'été, lancée fin juin vise à confirmer les informations des structures sur la période estivale, notamment leurs horaires et mode de fonctionnement afin d'orienter les bénéficiaires au mieux.

REMERCIEMENTS





solinum.org



contact@solinum.org



[@solinum](https://www.linkedin.com/company/solinum)



[@soliguide](https://www.facebook.com/soliguide)



[@soliguide](https://twitter.com/soliguide)

ASSOCIATION SOLINUM