

Déploiement de Soliguide à Paris

Rapport d'évaluation

Mai 2021

SOMMAIRE

SYNTHESE	3
CONTEXTE, OBJECTIFS ET DEROULE DE L'EXPERIMENTATION	6
1. L'information, une nécessité pour les personnes en situation de précarité	6
2. La mission sociale et les objectifs de Soliguide	7
A. Améliorer la qualité de l'information : consolider et mettre à jour une information de qualité	7
B. Améliorer la diffusion de l'information : une information accessible et visible	7
3. L'expérimentation parisienne	9
A. La mobilisation des acteurs et la co-construction des évolutions	9
B. Les évolutions souhaitées par les partenaires et les personnes consultées	10
LES OBJECTIFS ET LA MISE EN ŒUVRE DE L'EVALUATION	19
1. Objectifs de l'évaluation	19
A. Objectif de suivi du déploiement de la solution	19
B. Objectif de la mesure d'impact	19
C. Objectif d'amélioration de la solution	19
2. Déroulé de l'évaluation	20
A. Les comités opérationnels	20
B. La vague d'enquête d'octobre-décembre 2020	20
C. La vague d'enquête de février-mars 2021	21
D. Difficultés rencontrées lors de l'évaluation	22
RESULTATS DE L'EVALUATION	24
1. Volumes d'utilisation des outils de diffusion Soliguide	24
A. Nombre total d'utilisateurs et de sessions	24
B. Zoom sur l'utilisation des applications	26
2. Les utilisateurs des outils de diffusion Soliguide	29
A. Les personnes en situation de précarité	29
B. Les utilisateurs intermédiaires de Soliguide	30
C. Les acteurs désireux de mieux connaître l'offre sociale locale	34
3. Les modalités d'utilisation de Soliguide	36
A. Dans quels contextes Soliguide est-il utilisé ?	36
B. Le téléphone, support plus utilisé que l'ordinateur	38
C. L'utilisation de Soliguide par les écoutants du 115	40
4. Les services recherchés dans Soliguide	42
A. Etude des données d'utilisation collectées sur l'utilisation du site Internet	42
B. Analyse des données collectées directement auprès des utilisateurs	47
5. La plus-value de Soliguide pour les personnes en recherche d'informations	49
A. Pour les personnes en situation de précarité	49
B. Pour les utilisateurs intermédiaires	51
6. La plus-value de Soliguide pour les structures qui diffuse l'information	56
A. Plus-value sur la mise à jour des informations	56
B. Plus-value sur la visibilité des services proposés	56
C. Plus-value sur la qualité des orientations vers les structures	56
D. Retour d'expérience sur les comptes professionnels	57
E. Retour sur les autres modalités de mises à jour	60
SYNTHESE DES PRECONISATIONS	62

SYNTHESE

Les personnes en situation de précarité et les professionnels qui les accompagnent et/ou qui les orientent (travailleurs sociaux, maraudeurs, écoutants du 115...) rencontrent des difficultés pour trouver une information fiable concernant les structures et lieux proposant des services utiles (distribution alimentaire, douches, santé...), du fait d'un manque d'outil fiable pour les soutenir.

Pour répondre à cette problématique, en 2016, l'association Solinum lance **Soliguide**, une **plateforme numérique de référencement de tous les services et lieux accessibles et utiles** aux personnes en situation de précarité, rendant ainsi l'information accessible à toutes celles et ceux qui en ont besoin.

Soliguide vise à diffuser **une information précise, à jour et la plus exhaustive possible** à travers un site web et une application co-construite avec les parties prenantes du projet, à savoir les bénéficiaires, personnes nécessitant une orientation (les « utilisateurs finaux ») et les professionnels orientant (les « utilisateurs intermédiaires »). Cette plateforme numérique est ainsi consultable sur ordinateur, tablette et téléphone portable.

Les informations disponibles sur Soliguide sont régulièrement mises à jour par les équipes de Solinum ou directement par les structures proposant des services à travers des comptes professionnels.

Depuis 2019, l'association Solinum bénéficie du **soutien de la Ville de Paris** pour expérimenter Soliguide sur ce territoire. Afin de mieux cibler les besoins des utilisateurs, de mesurer les bénéfices de la solution et de faire évoluer progressivement les outils Soliguide, l'Agence Nouvelle des Solidarités Actives (Ansa) a appuyé Solinum dans la **mise en place d'une évaluation embarquée entre 2019 et 2021**. Dans la logique de co-construction qui guide l'équipe de Solinum, cette démarche a associé de manière étroite des personnes, des professionnels, des bénévoles et des institutions.

Cette approche a permis de **mettre en avant l'importance de Soliguide mais également de faire évoluer « chemin faisant » les outils de collecte** (création de comptes professionnels) **et de diffusion** de l'information (nouvelles fonctionnalités, lancement d'une application mobile), **dans une perspective d'ancrage et d'essaimage** de la solution en région parisienne et à l'échelon national.

En 2020, avec le contexte très particulier de la **crise sanitaire, des fonctionnalités spéciales ont été développées** (Pop-up Covid, Filtre de recherche « ouvert », exports papier ...). Par voie de conséquence, certaines des évolutions souhaitées en 2019 sont toujours en cours de développement et laissent envisager de nouveaux axes d'amélioration des outils dans les prochains mois (ajout de langues, activation automatique de la géolocalisation, cartographie...).

L'évaluation menée entre octobre 2020 et mars 2021 à travers l'étude de données statistiques et deux vagues d'enquêtes a permis de démontrer le succès et la plus-value de Soliguide.

En effet, depuis son lancement, **les volumes d'utilisation des outils** (site internet et application) ne **cessent d'augmenter**. Cette augmentation a connu des pics de croissance particulièrement spectaculaire à l'occasion des périodes de confinement, démontrant la **pertinence de Soliguide pour disposer d'une information à jour et précise** concernant des services en évolution permanente. Cette réussite s'explique par la qualité des outils déployés mais également par un **travail important réalisé par l'équipe de Solinum**, fortement mobilisée pour proposer une information à jour et des réponses réactives aux besoins des acteurs de l'action sociale (en 2020, la base de données a été mise à jour quatre fois, de manière complète).

Entre le 1^{er} janvier 2020 et le 26 mars 2021, **plus de 32 000 utilisateurs ont consulté le site web Soliguide**, représentant près de 80 000 sessions. Le nombre d'utilisateurs par semaine est variable en fonction des périodes. **Lors des confinements, il dépasse les 1 000 utilisateurs hebdomadaires** alors que ce chiffre plafonne à 300 utilisations lors des périodes de congés.

Des variations dans l'utilisation du site web sont également observées en fonction des jours de la semaine, avec une consultation deux fois plus importante les jours de semaine comparée aux weekends. Ces variations confirment ce qui a été détecté lors de l'enquête de terrain, à savoir, **une**

utilisation plus importante de Soliguide par les professionnels et les bénévoles que par les personnes en situation de précarité elles-mêmes. Les personnes en situation de précarité étant une des cibles prioritaires de Soliguide, ce constat implique de **développer de nouvelles approches pour informer les personnes** avec, par exemple, la tenue de permanences régulières dans certains lieux de référence fréquentés par les publics ciblés.

Une plus large diffusion auprès des personnes en situation de précarité nécessite également de **perfectionner les outils de consultation via le téléphone portable**, support plus fréquemment utilisé par ce public. Cela passe par l'amélioration et l'ajout de certaines fonctionnalités facilitant la recherche d'informations en mobilité. Cela passe également par une **communication accrue sur l'application Soliguide** qui a été relativement peu téléchargée (environ 3 000 téléchargements depuis le lancement début 2020) en optant définitivement, soit pour une application « encapsulée » (déclinaison du site Web), ou soit pour une application « native » (outil spécifique) de manière à concentrer les nouveaux développements et les tests associés sur l'une des deux solutions techniques.

L'amélioration de l'usage en mobilité bénéficiera également à un **grand nombre de professionnels et de bénévoles qui utilisent Soliguide à travers leur téléphone portable** (plus de la moitié des consultations à Paris). Ceci leur permettra de mieux orienter les personnes qu'elles rencontrent (dont une **part significative de demandeurs d'asile**) mais également de **jouer le rôle de prescripteurs** en leur faisant découvrir Soliguide et faciliter ainsi un usage en autonomie. Ce rôle de prescripteur concerne également les personnes elles-mêmes, **le bouche-à-oreille se révélant être un facteur puissant de diffusion de l'outil**.

Le développement de l'usage en mobilité ne doit cependant pas faire oublier l'usage sédentaire. En effet, un grand nombre de professionnels utilisent Soliguide pour orienter la personne depuis un lieu fixe. C'est notamment le cas des **répondants du 115 auprès desquels Soliguide rencontre un grand succès** dans la mesure où il constitue une solution unique pour fournir **une réponse précise et rapide** aux personnes qui les contactent. A ce titre, **il a été constaté qu'une grande proportion « d'utilisateurs intermédiaires » ont recours à Soliguide pour vérifier des informations concernant des services dont ils ont déjà connaissance** (adresse, horaires d'ouverture, publics accueillis, conditions d'admission ...).

Au-delà des personnes, des bénévoles et des professionnels, **Soliguide offre également la possibilité aux associations et aux institutions de mieux connaître l'offre de services locale**. Cette connaissance favorise la **réalisation d'un état des lieux et par conséquent l'adaptation de l'offre** aux besoins du territoire de manière structurelle (exemple : absence de certains services sur un quartier) ou de manière conjoncturelle (exemple : fermeture de certains services à certaines périodes de l'année).

Les services les plus recherchés sur Soliguide concernent la question de **l'alimentation**, cette catégorie représentant environ un tiers des recherches directes et des recherches par mots-clés (restos, repas...). Viennent ensuite les **accueils de jours** (20% des recherches), **l'hygiène et le bien-être** ainsi que le **conseil et l'accompagnement** (environ 15% pour les deux catégories). D'autres recherches plus spécifiques sont effectuées. On retrouve par exemple la question de **l'équipement** (vêtements, matériel), la **santé** ou encore la question de **l'accès au numérique**. Enfin, l'analyse des mots-clés les plus utilisés confirme la recherche d'informations précises sur des services déjà connus tel que les permanences d'accès aux soins (le mot « **PASS** » représente 14% des recherches par mot-clé), les Espaces Solidarité Insertion de Paris (« **ESI** », 8% des recherches) ou sur des structures en particulier (**CIMADE, Captifs, Restos du cœur, Halte femmes...**).

Au-delà de sa **facilité d'utilisation**, du **gain de temps**, et de **l'exhaustivité des informations** qu'il propose, **la plus-value de Soliguide réside dans la confiance des utilisateurs** vis-à-vis des informations disponibles. Pour les « utilisateurs intermédiaires » ce sentiment de confiance se traduit par un sentiment d'utilité et par une **amélioration des relations avec les publics accompagnés**, cette plus-value étant mise en avant par 70% des bénévoles interrogés.

Cette confiance repose essentiellement sur la qualité des mises à jour des informations remontées par les structures. Aujourd'hui, ces mises à jour reposent encore beaucoup sur le travail de l'équipe Solinum qui doit régulièrement aller à la recherche de l'information à travers des rencontres, des

mailings ou des campagnes téléphoniques. Ce travail est très chronophage et n'est pas suffisant pour garantir une information la plus à jour possible. A ce titre, **la mise en place de comptes professionnels apparaît comme la solution adéquate** car elle permet aux structures d'ajuster en temps réel les informations qui les concernent.

En mars 2020, plus de **200 comptes professionnels**, représentant environ un quart des structures référencées dans Soliguide, **étaient actifs**. Dans une optique d'essaimage de Soliguide sur le plan national, **il semble nécessaire de renforcer l'usage des comptes professionnels**. Cela passe par un accompagnement des structures, par quelques ajustements techniques (exemple : visualiser une modification avant de la publier) mais surtout par un travail d'information et de conviction. A ce titre, les retours des responsables des comptes professionnels peuvent être mis en avant, ces derniers citant **la simplicité d'utilisation, l'autonomie et les bénéfices d'une information à jour sur la visibilité et la lisibilité de leurs services**.

L'expérimentation parisienne de Soliguide a été concluante et a permis, sans que cela soit prévu, d'apporter **une réponse unique lors de la période de crise sanitaire** que nous avons connu ces deux dernières années. Dans l'optique de son ancrage parisien et de sa diffusion nationale, des améliorations doivent être apportées sur le volet technique et sur le volet de la communication auprès des personnes, des professionnels, des bénévoles et des structures porteuses de services.

Cependant, l'évaluation nous permet d'affirmer que Soliguide constitue dès aujourd'hui une **solution appropriée pour collecter et consolider l'information et pour la diffuser à travers ses propres outils ou d'autres canaux d'informations**. L'optique d'**une pérennisation et d'un changement d'échelle** laisse ainsi entrevoir **une diffusion et une utilisation massive de Soliguide**.

CONTEXTE, OBJECTIFS ET DEROULE DE L'EXPERIMENTATION

1. L'INFORMATION, UNE NECESSITE POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE PRECARITE

Les personnes en situation de précarité rencontrent des difficultés pour trouver de l'information concernant les structures et lieux accessibles qui leur seraient utiles, pour plusieurs raisons :

- Complexité de l'offre et multiplicité des dispositifs ;
- Instabilité des services et dispositifs existants (ouvertures et fermetures régulières, horaires changeants, etc.), qui complique la disponibilité d'une information à jour ;
- Manque d'information concernant le fonctionnement et l'état de l'offre (horaires d'ouverture, accessibilité, saturation, etc.) ;
- Manque de moyens des structures porteuses pour communiquer sur leurs offres, de manière régulière et avec une information de qualité, à jour ;
- Manque d'information sur les outils d'information existants, et une difficulté d'accès à des outils numériques connectés (smartphone, ordinateur).

Ces « freins » ont des conséquences multiples et directes pour les personnes en situation de précarité, mais également directes et indirectes pour les professionnels qui les accueillent et les accompagnent :

- **Pour les personnes en situation de précarité** : une difficulté d'accès aux services utiles ; une perte de temps (ex : temps de trajet lorsque le service est fermé), qui se traduit par un découragement, voir l'abandon (ex : rupture de droits, estime de soi, hygiène, etc.) et une perte de confiance dans l'offre de l'action sociale, pourtant très riche en Île de France.
- **Pour les professionnels et les bénévoles qui les accompagnent** : une difficulté pour fournir une information de qualité, et donc pour aider les personnes en prenant en compte leurs besoins ; une perte de temps, à chercher « la bonne adresse », à contacter un partenaire ; le risque d'altérer le lien de confiance avec les personnes accueillies et accompagnées (par exemple, lorsque l'information était erronée et conduit à une mauvaise orientation), une crainte de ne pas pouvoir aider convenablement ; le manque de possibilité de partenariats, faute d'information sur les services d'autres structures.
- **Pour les structures proposant des services aux personnes** : une difficulté à communiquer sur les services proposés (avec un risque de potentielle sous-utilisation, ou au contraire, une saturation d'autres services) ; l'inadéquation entre les services proposés et les besoins des personnes (mauvaises orientations, manque d'information sur les publics accueillis, etc.) ; une difficulté à orienter les personnes vers les dispositifs qui correspondent à leurs besoins.

2. LA MISSION SOCIALE ET LES OBJECTIFS DE SOLIGUIDE

Au regard de cette problématique, l'équipe de Solinum s'est donné, à travers l'outil Soliguide, la mission sociale de **proposer une information fiable et facilement accessible à tous ceux qui en ont besoin.**

Pour cela, l'outil Soliguide s'attaque à deux aspects du problème : la qualité de l'information et son accessibilité.

Qu'est-ce que Soliguide ?

Soliguide est une plateforme de référencement de tous les services et lieux accessibles et utiles aux personnes en situation de précarité : distributions alimentaires, sanisettes, accueils de jour, services de bagagerie, etc. ; la solution permet de géolocaliser ces services tout en donnant des informations concernant les horaires, les moyens de transport, etc.

Soliguide se donne pour objectif d'informer tous les accompagnants et toutes les personnes en situation de précarité sur les services et dispositifs existants dont elles ont besoin.

La problématique à laquelle s'attaque l'outil est donc celle du manque d'information et de la mésinformation des personnes en situation de précarité, des professionnels et des bénévoles qui les accompagnent.

A. Améliorer la qualité de l'information : consolider et mettre à jour une information de qualité

- **Une information objective** : l'information doit porter sur l'offre de services effectivement disponible (sans jugement de valeur ou interprétation) ;
- **Une information fiable** : l'information doit être vérifiée auprès des structures ou venir d'elles-mêmes afin d'être la plus fiable possible ;
- **Une information exacte** : l'information doit être la plus à jour possible ;
- **Une information la plus exhaustive possible** : référencer l'ensemble de l'offre de services utiles aux personnes en situation de précarité dans les territoires d'implantation du Soliguide ;
- **Une information la plus complète possible** : disposer de fiches d'informations les plus complètes possibles (horaires, géolocalisation, publics accueillis, différents services proposés par un seul et même lieu, etc.).

B. Améliorer la diffusion de l'information : une information accessible et visible

- **Mettre à disposition de tout public des informations fiables et à jour** concernant les services et dispositifs utiles aux personnes en situation de précarité et leur géolocalisation, modalités d'accès ou encore horaires d'ouverture, etc. ;
- **Permettre aux personnes en situation de précarité d'accéder en autonomie à cette information** et s'orienter vers les services qui leur sont utiles, via une ergonomie simple et accessible ;
- Permettre aux **professionnels et bénévoles de l'action sociale d'accéder à cette information pour mieux orienter des personnes** en situation de précarité vers les services qui leur sont utiles ;

- Permettre à des **professionnels hors action sociale** (agents de sécurité, agents SNCF ou RATP, etc.) de **mieux orienter des personnes en situation de précarité** vers les services qui leur sont utiles ;
- Permettre à **d'autres acteurs qui diffusent de l'information** (via leurs propres outils ou des documents papier) **de disposer d'une source d'information fiable et à jour**.

L'utilité de Soliguide peut se résumer par ses trois principales fonctions :

- **Collecter** en continu de l'information ;
- **Centraliser** et mettre à jour l'information dans une base de données ;
- **Diffuser** l'information à travers ses propres outils ou en communiquant cette information à d'autres acteurs.

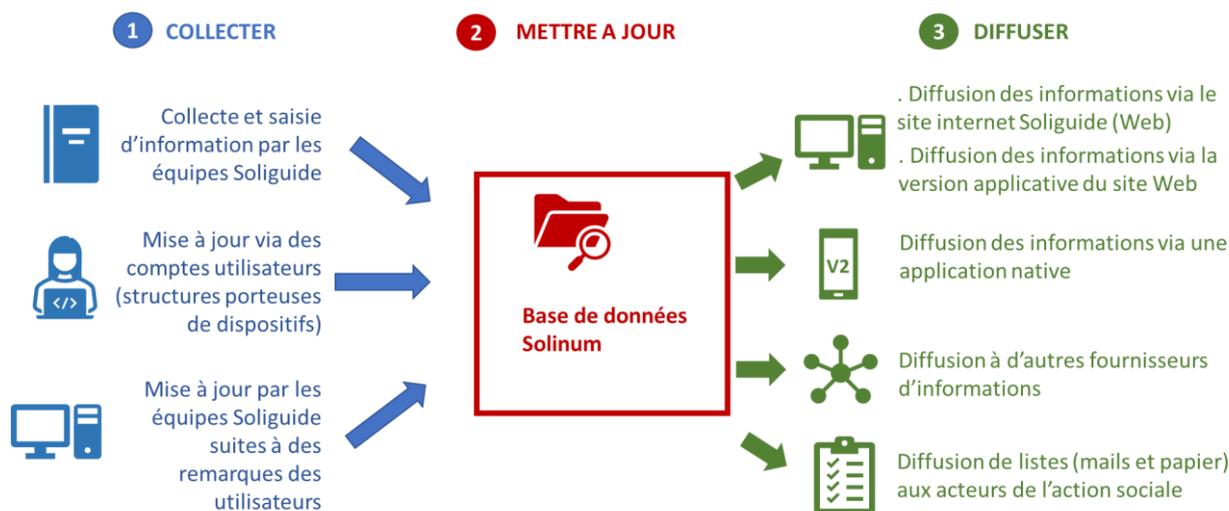


Figure 1 : les différentes fonctions de Soliguide

L'expérimentation parisienne visait à faire évoluer les fonctions de collecte et de diffusion de l'information. Ainsi, l'infographie ci-dessus tient compte des évolutions mises en œuvre dans le cadre de l'expérimentation (comptes utilisateurs, application native).

3. L'EXPERIMENTATION PARISIENNE

Depuis 2019, l'association Solinum bénéficie du soutien de la Ville de Paris pour expérimenter la solution Soliguide sur ce territoire.

Pour mener à bien cette expérimentation, Solinum a sollicité l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa) afin de les accompagner dans cette démarche. Le rôle de l'Ansa a été triple :

- **Faciliter la mise en œuvre de partenariats** avec les acteurs institutionnels et associatifs concernés et constitution d'un **comité de pilotage** ;
- **Organisation de comités opérationnels et de rencontres avec les usagers** pour **définir les évolutions souhaitées** par ces derniers ;
- **Evaluer l'impact de la solution** du point de vue des utilisateurs et son impact social d'une manière plus générale.

Pour mener à bien les trois objectifs qui lui ont été assignés (favoriser les partenariats, coconstruire les évolutions et évaluer les résultats), l'Ansa a déployé une **méthodologie qualifiée « d'évaluation embarquée »**.

Cette partie du rapport présente les actions de mobilisation et de concertation des parties prenantes mises en place afin de faire évoluer Soliguide sur la collecte, la mise à jour et la diffusion des informations. Elle présente également la liste des évolutions possibles, détectées lors de ces actions de concertation.

A. La mobilisation des acteurs et la co-construction des évolutions

L'expérimentation a débuté par la mobilisation d'acteurs clés à travers un cycle de réunions de co-construction, avec des comités de pilotage, comités opérationnels et réunions collectives auprès des personnes concernées.

L'objectif de l'ensemble de ces instances de co-construction était d'impliquer les parties prenantes dans l'évolution et l'évaluation de l'outil, afin d'apporter la réponse la plus adaptée aux besoins sociaux.

Les comités opérationnels

Quatre comités opérationnels ont eu lieu entre fin 2019 et fin 2020. Ils ont réuni différents acteurs institutionnels et associatifs parisiens tels que la Croix Rouge Française, le Samu Social de Paris, les Restos du Cœur, les Enfants du Canal, la Mie de Pain, Action contre la faim, Entourage ...

Ces deux comités avaient pour objectifs de tester la solution existante et d'élaborer une série de préconisations pour améliorer Soliguide dans le cadre de son déploiement parisien.

Les partenaires associatifs parisiens ont ainsi été réunis pour apporter leur regard expert sur Soliguide, afin de contribuer à faire évoluer cette solution, pour qu'elle corresponde aux besoins des utilisateurs.

Le comité opérationnel a, par ailleurs, mobilisé des professionnels et des bénévoles de l'action sociale lors d'une phase de test de la solution qui a permis à ces utilisateurs de partager leurs retours d'expérience et de proposer des évolutions de Soliguide pour que l'outil réponde au mieux à leurs attentes.

Les sessions collectives avec des personnes en situation de précarité

En parallèle, pour compléter la détection des besoins d'évolution de la solution, deux sessions collectives avec des personnes en situation de précarité ont été organisées, en partenariat avec les associations La Cloche et Réfugiés Bienvenus. Ces sessions collectives ont permis de collecter les

retours des personnes en situation de précarité ou réfugiés, qui ont mis en avant des évolutions à réaliser en termes d'ergonomie (ex : pictogrammes), de services recensés dans Soliguide, etc.

Le comité de pilotage

Les préconisations formulées par le comité opérationnel et par les personnes en situation de précarité ont fait l'objet d'un arbitrage et d'une validation par le comité de pilotage, qui a réuni notamment la Ville de Paris, la RATP, SNCF Gares & connexions, la DRILH, le CASVP, le Samu Social de Paris, la FAS, et Entourage.

L'objectif du comité de pilotage était de prioriser les évolutions à mettre en œuvre progressivement par Soliguide.

Des réunions de coordination pendant le confinement

Lors du premier confinement, l'équipe de Solinum a été fortement impliquée dans les différentes réunions qui se sont tenues, entre acteurs de l'action sociale parisienne : ces réunions répondaient au besoin de partager l'information, notamment les impacts de la crise sanitaire et du confinement sur l'ouverture des structures, le maintien ou non des services, les horaires, etc.

L'Ansa a pu assister à une réunion pendant laquelle un répertoire a été constitué, ainsi qu'une liste des services impactés par le confinement, ceux qui restaient ouverts, les contacts nécessaires pour ne pas entraîner des ruptures de services, etc.

En parallèle, une réunion a été organisée dès mars 2020 avec les acteurs de la solidarité volontaire, dont ceux faisant partie du comité opérationnel et du comité de pilotage. Cette réunion de prise de besoins a permis d'identifier les priorités de développements techniques nécessaires pour orienter les publics efficacement pendant le confinement. L'outil Soliguide a ainsi joué un rôle de coordination de l'information pour le territoire parisien.

Cette expérience, liée à l'urgence de la situation, a permis de mettre en avant :

1. La réactivité de l'équipe de Solinum et de l'ensemble des partenaires de l'action sociale de manière plus générale ;
2. La capacité de Solinum à adapter ses outils à un contexte particulier, proposer des solutions, et à centraliser l'information ;
3. Enfin, cette expérience permet de positionner Solinum comme un acteur essentiel de l'action sociale parisienne.

B. Les évolutions souhaitées par les partenaires et les personnes consultées

La collecte et la mise à jour des informations

Les modalités de mise à jour des données ont fait l'objet d'un atelier dédié au sein du comité opérationnel.

Il a abouti à une cartographie des droits et modalités de mise à jour selon les profils des utilisateurs et le type d'information afin :

- De lister les informations pouvant être mises à jour directement par les structures porteuses des services et d'identifier parmi ces informations, celles ne nécessitant pas forcément une vérification par Solinum ;
- De lister les informations nécessitant une intervention des équipes Solinum pour vérifier l'information ou intégrer certaines informations structurantes (ex : création d'un nouveau lieu / nouveau service) ;

- D'envisager des mises à jour directement par d'autres utilisateurs (utilisateurs finaux et structures partenaires) ou via une communication des informations aux équipes Soliguide pour faciliter la réactivité des mises à jour (exemple : fermetures ou conditions particulières d'accès constatées par les utilisateurs).

Le graphique ci-dessous, construit à l'occasion d'un comité opérationnel illustre les différents types de mises à jour possibles. Plus l'information est importante / sensible et plus elle doit donner lieu à une vérification préalable par les structures porteuses et/ou par les équipes Solinum.

Ainsi, si certaines informations pourraient potentiellement être mises à jour directement par Solinum sans consulter les structures porteuses afin de gérer des situations d'urgence (exemple : fermeture exceptionnelle) ou d'apporter des précisions (conditions d'accueil), la plupart des informations nécessitent nécessairement une validation par les structures porteuses (exemple : horaires d'ouverture).

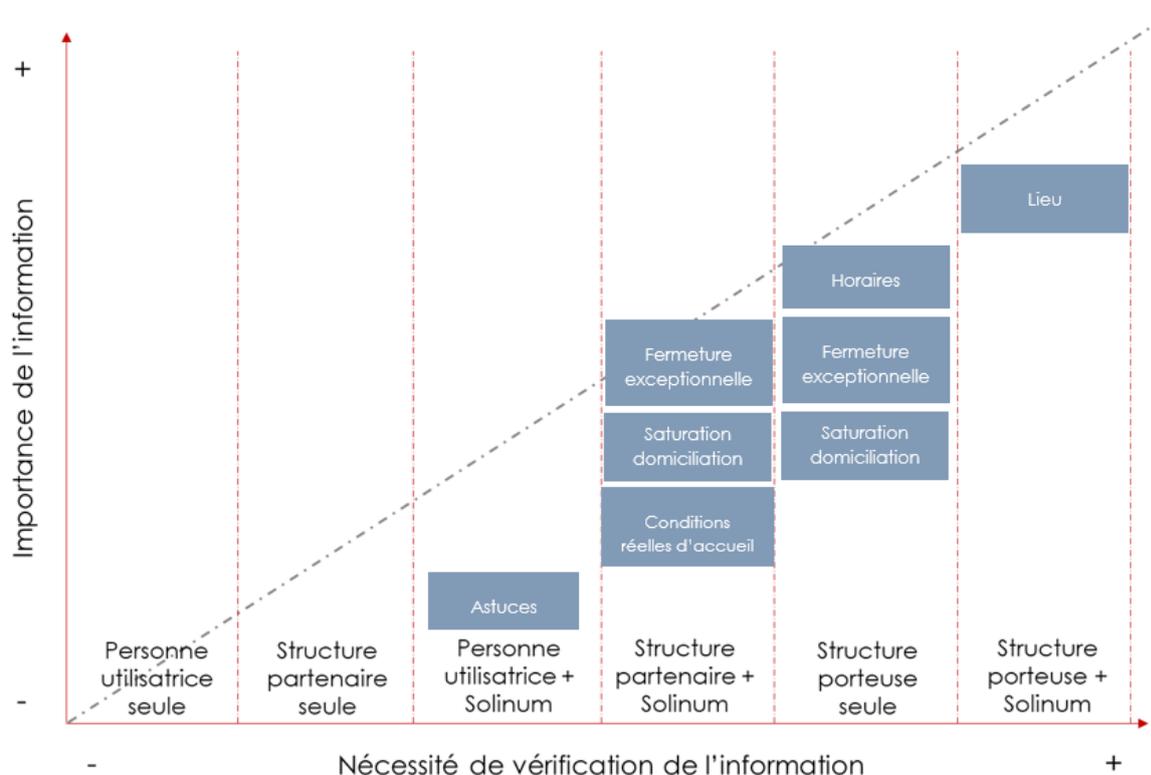


Figure 2 : vérifications nécessaires en fonction du type d'information (préconisations du comité opérationnel)

Ces préconisations ont notamment abouti à la création de comptes professionnels permettant aux structures porteuses de saisir elles-mêmes les informations qui les concernent.

Le lancement de cette nouvelle fonctionnalité a été réalisé en plusieurs étapes :

- **Mars 2020** : fonctionnalité permettant aux structures de modifier par un lien envoyé par mail les informations temporaires liées au confinement (horaires, informations temporaires, fermetures). 3% des structures s'emparent du formulaire pour modifier leurs informations.

Votre structure est disponible ici sur Soliguide.

Nous procédons actuellement à la mise à jour des informations sur Soliguide pour la période estivale. Vous pouvez modifier ci-après les informations de votre fiche en renseignant vos dates de fermeture ainsi que les modifications d'horaires ou autre information complémentaire :

Fermeture temporaire

Ouvert Fermé Temporairement Fermé Définitivement

Raison de la fermeture
Ne reçoit pas en période de confinement

Début fermeture: Fin de fermeture

Informations temporaires

Un encart s'affichera en haut de la page de votre fiche et indiquera les informations renseignées (ex : fermé physiquement mais permanence téléphonique, ouvert mais avec une limitation du nombre d'usagers, etc.)

Actif Désactivé

Titre de l'information
Ex: Ouvert mais avec une limitation du nombre d'usagers

Description
Ex: Perturbations, nouveautés, etc

Date de début Date de fin

Vos horaires sont perturbés par la situation

Envoyer

Figure 3 : Lien envoyé aux structures pendant le premier confinement

- **A l'été 2020 : nouveau formulaire de modification**, toujours accessible par simple lien envoyé par mail. **9% des structures utilisent le formulaire pour signaler en autonomie** leurs modifications. Cependant, 40% de ces mises à jour doivent être précisées par l'équipe Soliguide, par manque de précision et incomplétude des informations.
- **Octobre 2020 : un formulaire différent et plus ergonomique est envoyé aux structures sociales.** Il permet de doubler le nombre de mise à jour autonome (**18% des structures**).
- **Décembre 2020** : à l'occasion de la mise à jour d'hiver, la fonctionnalité définitive est lancée. Grâce à des comptes professionnels, dont l'inscription est proposée par une campagne de mailing, les structures ont la possibilité de modifier l'ensemble des informations de leurs fiches.
- **Au 5 janvier, on compte déjà 136 comptes professionnels à Paris, représentant 272 adresses référencées sur Soliguide.** Ces structures ont apporté un total de **305 modifications** à leurs fiches entre le 7 décembre et le 5 janvier. **90% des structures qui ont cliqué sur le lien d'inscription sont allés jusqu'au bout de la démarche**, ce qui confirme que l'ergonomie est adaptée.
- **A l'occasion du reconfinement de mars 2021 : une nouvelle campagne mail** est envoyée à l'ensemble des structures afin de détecter les modifications éventuelles. Le reconfinement est moins strict et le besoin de modification moins important. **Cependant, entre le 17 mars et le 3 mai 2021, 275 modifications de fiches ont été réalisées** par les structures parisiennes elles-mêmes confirmant ainsi le succès de cette solution.

Au 3 mai 2021, **203 organismes parisiens avaient un compte professionnel sur Soliguide** contre 593 qui n'en possédaient pas. Cela représente **389 adresses référencées** qui ont la possibilité de se mettre à jour de façon autonome (**sur 1225 au total**), **soit 32% des fiches actives sur le site internet.**

La diffusion des informations

Les ateliers organisés lors des comités opérationnels et lors des réunions collectives avec les personnes en situation de précarité ont fait émerger un grand nombre de préconisations d'évolutions portant à la fois sur :

1. **Le site internet <https://soliguide.fr/> qui existait déjà avant la démarche, mais devait faire l'objet d'échanges afin d'en améliorer les fonctionnalités** et l'ergonomie ;
2. **La création d'une version applicative de Soliguide**, pour un usage en mobilité : la création d'une application a rapidement émergé comme une nécessité pour les partenaires réunis, l'usage de Soliguide en maraude pouvant être simplifié par ce type d'outil.
 - o Solinum a créé une **première version de l'application** pour répondre à ce besoin : disponible dès début 2020, cette première version dite « encapsulée » ou V1 se présente comme le site internet <https://soliguide.fr/>.
 - o Les travaux du comité opérationnel ont conduit au **design d'une toute nouvelle application, dont l'ergonomie devait être plus adaptée pour un usage par les personnes en situation de précarité** (usage de pictogrammes, simplification des critères de tris, entrée par profils, etc.). Cette version dite « native » ou V2 est disponible en téléchargement depuis juillet 2020.
 - Les deux applications coexistent aujourd'hui.
3. **La création de listes imprimables, sous un format A4, distribuables en mobilité.** Dans le cadre de la crise COVID, ce nouveau besoin a émergé afin de diffuser rapidement l'information auprès des publics, notamment sur les structures d'urgence sociale. Une fonctionnalité a été développée afin d'exporter et de mettre en forme semi-automatiquement les informations extraites de Soliguide.
4. **Le partage des données de Soliguide avec d'autres outils.** Dès les premiers comités de pilotage et opérationnels, le besoin de coordonner les acteurs diffusant des informations sur les services accessibles aux personnes en situation de précarité a été remonté, afin d'éviter une sollicitation excessive des structures porteuses de services. Ainsi, dans un souci d'efficacité, une fonctionnalité a été développée afin que les données de Soliguide soient partagées en temps réel avec les autres acteurs désirant disposer de données à jour, à travers la mise en place d'une Interface de Programmation Applicative (API). En parallèle, pendant les confinements, un tableau contenant toutes les mises à jour remontées sur Soliguide en temps réel était partagé avec des acteurs comme la DASES, Entourage et Watizat.

Plan d'action des évolutions

A partir des éléments remontés par les différentes parties prenantes, l'équipe de Solinum a mis en œuvre un plan de travail pour réaliser les évolutions demandées à la fois sur la version « site internet » et sur la version « application ».

Celles-ci seront réalisées de manière progressive en tenant compte des priorités des parties prenantes et de la complexité des développements nécessaires.

Parmi les évolutions significatives souhaitées, certaines ont été mises en place et d'autres non.

1. **Evolution du site internet :**

- o **Ajout d'informations** : ajout des informations pour les personnes migrantes (OFII, OFPRA, etc. ; des lieux où l'on peut trouver du matériel de douche (serviettes) ; des commerçants du programme Carillon de La Cloche ; des informations sur les maraudes sectorisées ; des accès Wifi mis en place par les commerçants (ex : McDonald's) ; recenser les services vétérinaires, etc. → **En cours de réalisation** : amélioration continue de la base de données.

- **Refonte des pictogrammes** : des pictogrammes ont été intégrés à Soliguide afin de permettre aux personnes ne maîtrisant pas la langue française (et les langues proposées par le site), ou ne sachant pas lire, de faire leur recherche en totale autonomie → **Réalisé**
- **Effacement automatique de la précédente saisie** lorsque l'on fait une nouvelle recherche → **Réalisé** : ajout d'une croix pour effacer le champ recherche.
- **Création d'un portail pour les professionnels** avec des informations en plus → **Réalisé** : création du site <https://pro.soliguide.fr/>
- **Ajout de la date de la dernière mise à jour** → **Réalisé**
- **Ajout d'une information sur la disponibilité des domiciliations** à côté du champ « Ouvert/ fermé » dans les résultats de recherche → **En cours de réalisation** : amélioration de la fonctionnalité en cours.
- **Améliorer les critères de priorisation des résultats de recherche**, comme suit : Pertinence profil (si création de profil/ compte ou enregistrement de favoris)/ Géolocalisation / Si ouvert / Saturation → **Partiellement réalisé** : mise en place du profilage sur l'application (version native), mais pas sur le site
- **Création d'un fil d'actualité des modifications récentes des structures favorites** → **Partiellement réalisé** : notifications sur les comptes professionnels.
- **Maintien de la coche verte sur la mise à jour** des données seulement pour l'interface professionnelle → **Partiellement réalisé** : la coche verte apparaît pour tout le monde seulement sur le site internet. Il n'apparaît pas sur les versions applicatives.
- **Activation automatique de la géolocalisation** → **Partiellement réalisé** : ne fonctionne pas toujours (en cours de correction).
- **Impression des fiches structures avec l'ensemble des informations de base** → **Partiellement réalisé** : si l'impression est possible, pas de carte ni d'information pour se rendre sur le lieu.
- **Ajout de la possibilité de faire des recherches par verbe d'action** (ex : taper « manger » dans la barre de recherche plutôt qu' « alimentation ») → **En cours de réalisation**
- **Enregistrement des préférences utilisateurs** → **Non-réalisé**
- **Entrée « Carto » : géolocalisation sur une carte** de tous les services de l'arrondissement dans lequel on se trouve → **Non réalisé**
- **Ajout de langues** tels que le perse, le pashto, le bengali, l'urdu, le roumain et le polonais → **Non réalisé**

2. Création d'une version applicative du site internet :

- **Création de l'application** → **Réalisé**
- **Activation automatique de la géolocalisation** → **Partiellement réalisé** : ne fonctionne pas toujours
- **Entrée « Carto »** : ouverture directe de l'application sur la carte avec les services de proximité de l'arrondissement dans lequel on se trouve → **Non réalisé**

3. Création d'une application native avec des fonctionnalités supplémentaires :

- **Lancement d'une application « native »** → **Partiellement réalisé** : des bugs subsistent (affichage lent, inaccessibilité pour les iPhones depuis le début 2021).
- **Endless scrolling** : passer du mode « page » à un scrolling vertical jusqu'à épuisement des informations → **Réalisé**
- **Lancement automatique de la géolocalisation** → **Réalisé**
- **Ajout de préférences profil** permettant à la personne d'avoir des informations adaptées à sa situation → **Partiellement réalisé** : précision sur le genre, la situation familiale et la situation légale
- **Classement des rubriques en fonction du profil de la personne** → **Non-réalisé**

- **Neutralisation du n° de téléphone pour l'envoi de la fiche** → **Non-réalisé** : mise en place d'autres outils de partage comme courriel, WhatsApp et Messenger pour contourner le problème de la diffusion du numéro de téléphone de l'aidant.
- **Possibilité de faire fonctionner l'application hors connexion** pour les services que j'ai déjà recherché → **Non réalisé**

Comme le montre cette liste récapitulative, les évolutions souhaitées par les parties prenantes ont été partiellement réalisées.

En effet, malgré une priorisation initiale par le comité opérationnel, le contexte de crise sanitaire a abouti à une réévaluation des priorités, avec notamment une importance portée davantage sur la mise à jour des informations et des évolutions techniques liées à la Covid-19, afin de répondre aux besoins directs d'orientation des bénéficiaires finaux et des utilisateurs intermédiaires (voir partie suivante).

Ce choix a nécessité de retarder les évolutions relatives aux versions applicatives et notamment celles concernant l'application native.

Les fonctionnalités ajoutées lors du premier confinement

Pour aider les acteurs de l'action sociale parisienne pendant le confinement, Solinum a développé de nouvelles fonctionnalités.

Pop-up Covid : première information visible pour toute personne visitant la plateforme pour la première fois, le pop-up 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 : face aux évolutions nombreuses et rapides de l'offre, ces bulles 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 : 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

Edition groupée : afin de mettre rapidement à jour la base de données, une fonctionnalité d'édition groupée a été développée par Solinum. 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.

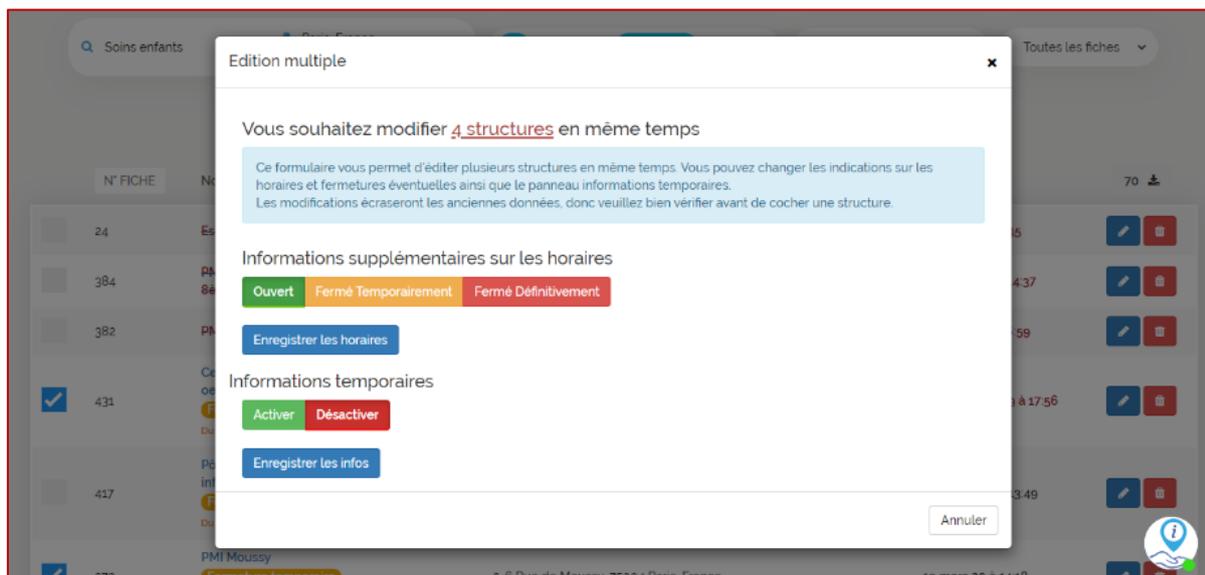


Figure 4 - Edition groupée

Filtre de recherche « structure ouverte » : puisque la majorité des structures référencées étaient fermées, les résultats de recherches étaient moins lisibles. 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.



Figure 5 - Filtre structures ouvertes

- ▶ **Moins de 20% des structures référencées sur Soliguide sont restées ouvertes pendant la période du confinement de mars 2020.**
- ▶ **Mise à jour autonome des structures :** 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, comme mentionné plus haut.

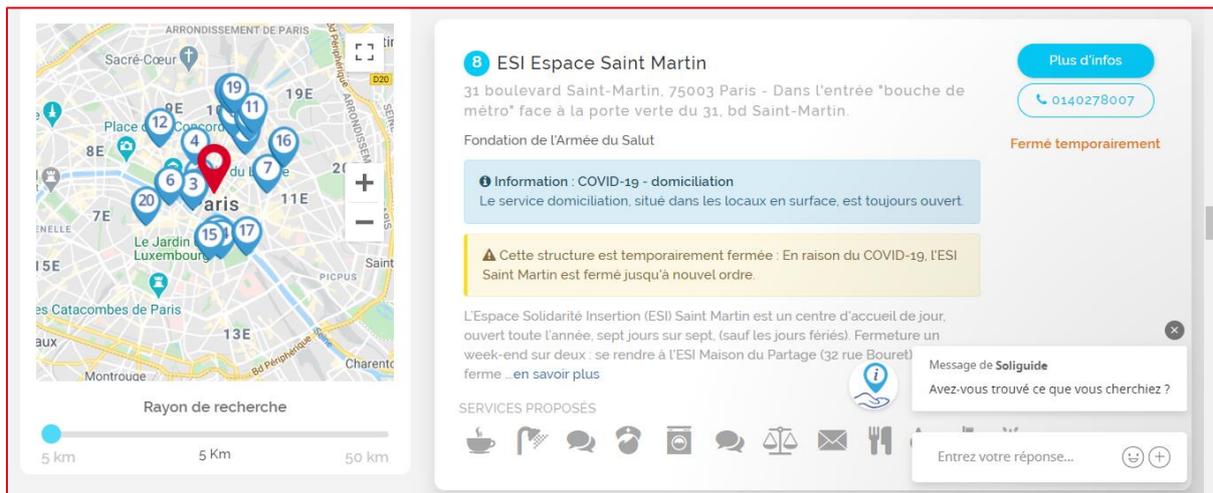


Figure 6 - Bulle d'information temporaire

Liste par départements : pour une information locale et pour diffuser plus efficacement les initiatives solidaires et les informations sur 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 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, **l'équipe de Solinum a créé des petits feuillets papiers à partir des données Soliguide.**

- ▶ **Très utiles pour les partenaires, ces exports ont été téléchargés au moins 756 fois et partagés dans plus de 60 groupes internet spécialisés pour ensuite être redistribués au besoin.**



Figure 7 - Exemple d'export réalisé par Soliguide pour le secteur Paris Nord-Est

Formulaire d'ajout collaboratif : sur la base du formulaire de mise à jour autonome, l'équipe de Solinum a construit un formulaire permettant de guider les personnes dans l'ajout des renseignements concernant une structure non référencée sur Soliguide. Cette fonctionnalité répond notamment à l'ouverture de nombreuses initiatives répondant à la crise. 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, quel que soit sa maîtrise de l'outil numérique ou sa connaissance de l'action sociale, de s'emparer de l'outil collaboratif.

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



Figure 8 - Formulaire d'ajout des structures

La période de confinement a été marquée par l'augmentation des demandes d'information des acteurs de l'action sociale, en raison des évolutions rapides et nombreuses qui ont impactées l'écosystème. Dès lors, Soliguide est apparu comme une solution pertinente pour maintenir une information à jour et précise. L'équipe de Solinum a su faire preuve d'une grande réactivité, mais aussi d'une grande agilité, nécessaire à la période, pour répondre aux besoins des acteurs de l'action sociale.

Au cours de ce rapport d'évaluation, nous intégrerons des éléments d'analyse de la période de confinement, et ses effets sur le développement de Soliguide.

LES OBJECTIFS ET LA MISE EN ŒUVRE DE L'ÉVALUATION

1. OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION

L'évaluation de l'expérimentation de Soliguide poursuit trois objectifs présentés ci-après.

A. Objectif de suivi du déploiement de la solution

Ces éléments doivent permettre à Soliguide et à ses partenaires de dresser un premier bilan du déploiement parisien.

- **Mesurer la montée en charge de Soliguide**, en identifiant le nombre d'utilisateurs et la fréquence d'utilisation des outils (web et application) et mesurer les effets d'événements (crise sanitaire, mises à jour) sur la fréquentation des outils ;
- **Connaitre les caractéristiques des d'utilisateurs** de Soliguide et savoir ce qui les amenés à connaître et à l'utiliser.

B. Objectif de la mesure d'impact

Ces éléments permettent d'identifier la plus-value de Soliguide, afin d'opérer des choix stratégiques en termes de publics cibles, de fonctionnalités, de processus de collaborations et d'opportunités d'essaimage sur d'autres territoires.

- **Mesurer l'efficacité de Soliguide** en termes d'amélioration de l'accès à une information à jour et en termes d'accès effectifs aux services correspondant aux besoins des personnes ;
- **Mesurer la pertinence de Soliguide** en fonction des utilisateurs et de leurs besoins ;
- **Etudier l'utilité sociale de Soliguide** en observant l'ensemble des bénéfices obtenus grâce à la solution, pour les personnes, pour les acteurs parisiens de l'action sociale mais également les partenaires hors action sociale qui peuvent être prescripteurs d'information ou d'orientation pour des personnes en situation de précarité (agents de sécurité, agents RATP et SCNF, etc.) ;
- **Evaluer la cohérence de Soliguide** en identifiant sa plus-value par rapport à d'autres outils existants.

C. Objectif d'amélioration de la solution

Ces éléments ont pour vocation de détecter des différences de pratiques, des facteurs clés de succès et des axes de développement afin d'améliorer Soliguide pour qu'il réponde au mieux aux besoins des utilisateurs.

- Identifier les **points forts et les axes d'amélioration** de la solution tant du point de vue des utilisateurs que des structures porteuses des services
- Identifier les **fonctionnalités les plus utiles** pour les utilisateurs ;
- Identifier les **informations les plus utiles** ainsi que les informations manquantes

2. DEROULE DE L'EVALUATION

Différentes modalités ont été déployées afin de mener l'évaluation Soliguide de manière embarquée.

A. Les comités opérationnels

Afin de suivre et de dynamiser le déploiement, deux autres comités opérationnels se sont tenus les 4 mars 2020 et le 15 septembre 2020. Ces deux comités avaient pour objectifs de présenter les évolutions réalisées et de faciliter le déroulement de l'évaluation.

Une méthodologie co-construite

Ils ont également permis de définir un cahier des charges pour l'évaluation de Soliguide : en effet, les acteurs ont été invités à identifier les **clés de réussite** de Soliguide, et ce qui, selon eux, témoigneraient de la plus-value de l'outil. A partir de ce travail, l'Ansa a pu construire le référentiel d'évaluation.

En outre, les participants aux comités opérationnels ont pu définir des modalités concrètes d'enquête :

- Après des personnes en situation de précarité, en privilégiant l'entretien court en situation et lors d'immersion sur le terrain ;
- Après des professionnels de l'intervention sociale et des bénévoles de terrain, en privilégiant également l'entretien court en situation ;
- Après des professionnels encadrants et des structures référencées, à travers des entretiens plus longs par téléphone.

Ce sont notamment les membres des comités opérationnels qui ont souligné l'importance d'interroger les structures référencées dans Soliguide pour qu'elles puissent partager leur expérience de l'outil.

B. La vague d'enquête d'octobre-décembre 2020

D'octobre à décembre 2020, un formulaire d'inscription, accompagné d'un premier questionnaire en ligne, a permis à des utilisateurs de Soliguide de s'inscrire en tant que « testeurs » de l'outil, et collecter des premiers éléments pour l'évaluation : ainsi, sur cette même période, 66 personnes se sont inscrites en tant que « testeurs » de la nouvelle version de l'application, dont :

- 38 bénévoles
- 21 professionnels de l'action sociale et/ou médico-sociale
- 5 professionnels hors champ de l'action sociale et/ou médico-sociale (ex : agents SNCF et RATP, chargés de mission en collectivité)
- 2 personnes en situation de précarité

Parmi les 66 « testeurs » inscrits, 17 ont répondu en autonomie au questionnaire qui portait à la fois sur leurs usages et leur avis sur Soliguide, notamment la nouvelle application.

Sur ces 17 répondants :

- 4 professionnels de l'action sociale
- 4 professionnels hors action sociale
- 9 bénévoles
- 0 personne en situation de précarité.

Ce premier questionnaire a permis de constater la difficulté à mobiliser des utilisateurs de Soliguide pour participer à l'évaluation, à partir d'une simple diffusion d'un questionnaire en ligne. D'autant plus en contexte de crise sanitaire, et donc de moindre disponibilité des professionnels et bénévoles de l'action sociale pour participer à des entretiens.

Il a également permis de détecter un déficit d'utilisation et de communication autour de la nouvelle application, car seulement 6 répondants avaient connaissance de la disponibilité de la nouvelle application Soliguide et l'avaient utilisée.

En complément, l'Ansa a mené des entretiens téléphoniques avec certains répondants, afin d'aller plus loin dans la connaissance de leurs conditions d'usage et de leur utilisation de Soliguide.

C. La vague d'enquête de février-mars 2021

Début février 2021, afin de disposer d'un nombre plus important de données évaluatives, l'Ansa a construit des questionnaires pour collecter, sur le terrain, des informations en provenance des personnes, des professionnels, des bénévoles et des structures proposant des services d'orientation.

Les équipes de Solinum se sont chargées de l'administration des questionnaires auprès des autres parties prenantes.

A ce titre, l'équipe de Solinum a pu s'appuyer sur trois trames de questionnaire élaborées par l'Ansa, à destination des :

- Utilisateurs finaux (personnes en situation de précarité et/ou en recherche d'orientation)
- Utilisateurs intermédiaires (professionnels de l'action sociale, hors action sociale et bénévoles)
- Structures référencées dans Soliguide

Note : ces questionnaires seront réutilisés par Solinum pour mesurer l'impact de la solution que propose le Soliguide sur d'autres territoires. Il sera alors possible de consolider les informations et de comparer les territoires entre eux.

De son côté, l'Ansa a consulté certains partenaires clés (Croix Rouge française, Action contre la faim, La Cloche, RATP, Samu social de Paris, Restos du Cœur) pour avoir leur retour d'expérience sur Soliguide.

Au total, du 1er février au 22 mars 2021, ont été interrogés :

- **51 personnes en situation de précarité**, grâce aux équipes de Solinum qui sont allées vers elles, dans les lieux de distribution alimentaire, dans les accueils de jour, les bagageries, etc. Parmi ces 51 personnes, 5 personnes étaient utilisatrices de Soliguide.
- **58 intervenants sociaux** parmi les utilisateurs de Soliguide (application et web), dont :
 - 32 professionnels de l'action sociale et/ou médico-sociale
 - 2 professionnels hors action sociale (un agent RATP, et un chargé de mission en collectivités, etc.)
 - 24 bénévoles (essentiellement des maraudeurs)
- **24 structures référencées dans Soliguide (sur 80 contactées)** : ce sont les référents en charge de la mise à jour des informations concernant leur structure sur le Soliguide qui ont été interrogés, essentiellement lors d'entretiens téléphoniques.
- **6 structures membres du comité opérationnel de l'expérimentation**, via des échanges réguliers par courriels, et 3 entretiens téléphoniques réalisés par l'Ansa avec les représentants des structures au sein du comité opérationnel de l'expérimentation.

Les résultats de l'évaluation présentés dans ce rapport sont le fruit :

- Des retours et des entretiens menés avec les testeurs de Soliguide entre octobre et décembre 2020
- De l'enquête menée début 2021 auprès des personnes, des intervenants sociaux et des structures référencées
- Des entretiens avec les membres du comité opérationnel menés entre février et mars 2021
- D'une analyse des données d'utilisation du site via les données Google Analytics sur la période du 1er janvier 2020 au 26 mars 2021.
- D'une analyse des données d'utilisation des applications à partir des données extraites par Solinum, sur la période du 1er janvier 2020 au 26 mars 2021.

D. Difficultés rencontrées lors de l'évaluation

Pour évaluer la nouvelle application

La mise en œuvre de l'évaluation a commencé tardivement compte tenu des délais de mise en œuvre des évolutions souhaitées qui étaient initialement prévues.

La crise sanitaire de la COVID-19 a constitué une contrainte dans le développement des nouvelles fonctionnalités (manque de temps, l'urgence étant la mise à jour des données en temps de crise et le développement des fonctionnalités rendues plus prioritaires) et dans la mobilisation des professionnels (manque de temps) et des personnes (confinement).

Concernant plus particulièrement la nouvelle application (version native), l'évaluation a été confrontée à une difficulté d'adoption :

- Des bugs importants sur la nouvelle version de l'application (délais d'affichage, indisponibilité sur iPhone) ayant incités des utilisateurs à abandonner l'utilisation de l'outil
- La cohabitation de l'ancienne version de l'application avec la version native (nouvelle version) intégrant certaines évolutions demandées.
- Une première vague de communication de Solinum sur la version Web de l'application (ancienne version) à destination du grand public, versus une communication sur l'application native (V2) limitée aux bêta testeurs.
- Une période de forte mobilisation des acteurs de l'action sociale, en raison de la crise sanitaire, qui n'a pas permis de les faire tester autant que souhaité la nouvelle version.
- De même, la période a rendu plus difficile la rencontre avec des personnes en situation de précarité : par exemple, le nombre de bénéficiaires de distribution alimentaire, obligeait à contraindre les délais sur place, et laissait donc moins de temps pour rencontrer les personnes pour leur présenter la nouvelle application et échanger avec elles sur celle-ci.

Compte tenu du faible nombre d'utilisateurs de la nouvelle version de l'application, la principale difficulté rencontrée lors de l'évaluation est donc venue de l'incapacité à interroger des personnes et des professionnels sur cette version, faute d'une application conforme aux attentes et faute d'utilisateurs.

Concernant la diffusion des informations via les outils Soliguide sur le téléphone portable, ce présent rapport d'évaluation se concentre donc sur l'utilisation de la version Web.

Pour interroger les personnes en situation de précarité

Malgré des actions de terrain menées par les équipes de Solinum dans les lieux de distribution alimentaire ou dans les accueils de jour, il a été difficile de rencontrer des utilisateurs de Soliguide. En effet, **parmi les 51 personnes rencontrées, seulement 5 personnes étaient utilisatrices de Soliguide.**

Si l'on peut en déduire que l'outil n'est pas encore largement diffusé chez les personnes en situation de précarité, il est en revanche difficile de tirer des conclusions en termes de caractéristiques utilisateurs ou d'usages.

RESULTATS DE L'EVALUATION

1. VOLUMES D'UTILISATION DES OUTILS DE DIFFUSION SOLIGUIDE

Synthèse

Le déploiement de Soliguide en région parisienne est réussi : les données volumétriques indiquent que l'outil est très utilisé à Paris, avec de nombreuses consultations du site internet.

On observe par ailleurs une **fidélisation progressive des utilisateurs** : la part d'utilisateurs « non nouveaux » augmente dans le temps, avec un usage par ces mêmes utilisateurs qui se distingue de celui des utilisateurs « nouveaux » : ils consultent plus de pages, réalisent plus de sessions, et passent plus de temps sur Soliguide que la moyenne des utilisateurs.

Concernant l'utilisation des applications, la V1 a été installée sur 1 630 appareils. Faute de données de consultation propres à l'application, il n'est pas possible de connaître le volumes d'utilisation de l'application.

Enfin, l'application V2 a été beaucoup moins téléchargée (46 installations), faute d'une communication claire, et en raison de difficultés techniques observées.

A. Nombre total d'utilisateurs et de sessions

A Paris, sur la période d'analyse du 1^{er} janvier 2020 au 26 mars 2021, le site <https://soliguide.fr> a été consulté par **32 537 utilisateurs**.

Sur la même période, on enregistre **79 840 sessions pour les utilisateurs parisiens**.

Utilisateurs parisiens

Concernant les utilisateurs parisiens, ils sont **129 utilisateurs quotidiens en moyenne¹**, et **consultent 1150 pages quotidiennement**.

A Paris, entre le 1^{er} janvier 2020 au 26 mars 2021, la répartition de la consultation du site par les utilisateurs est plus faible le samedi et dimanche.

Jour de la semaine	Pourcentage d'utilisateurs sur le site
Lundi	15,77%
Mardi	16,90%
Mercredi	17,19%
Jeudi	17,51%
Vendredi	15,93%
Samedi	9,27%
Dimanche	7,44%

Figure 9 - Répartition des utilisateurs par jour de la semaine

¹ Pour calculer le nombre moyen d'utilisateurs quotidiens, nous avons divisés le nombre d'utilisateurs (32.537) sur la période par le nombre de jours de la période (1^{er} janvier – 28 mars).

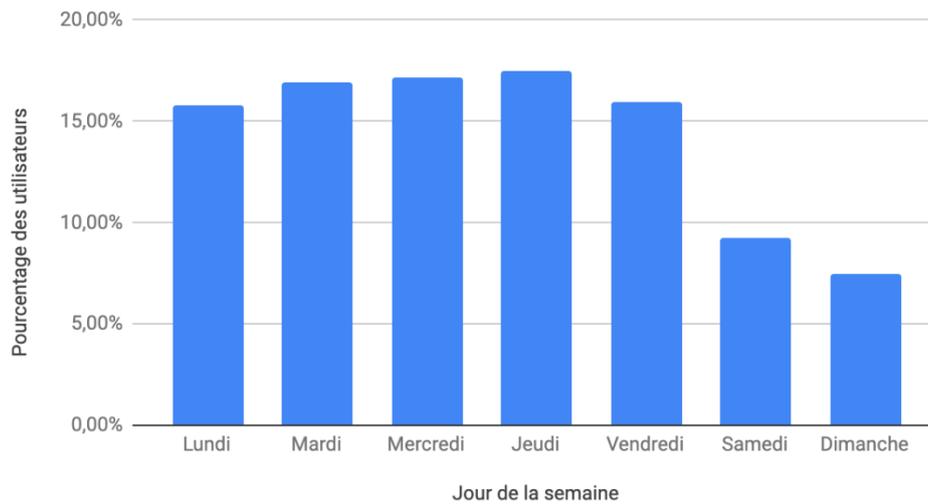


Figure 10 – Répartition du nombre d'utilisateur par semaine selon le jour de la semaine

Dans Paris, **les recherches se concentrent dans le XVIII^e et le XIX^e arrondissements**, qui sont aussi les plus pauvres économiquement de la ville, avec une présence accrue d'acteurs de l'action sociale.

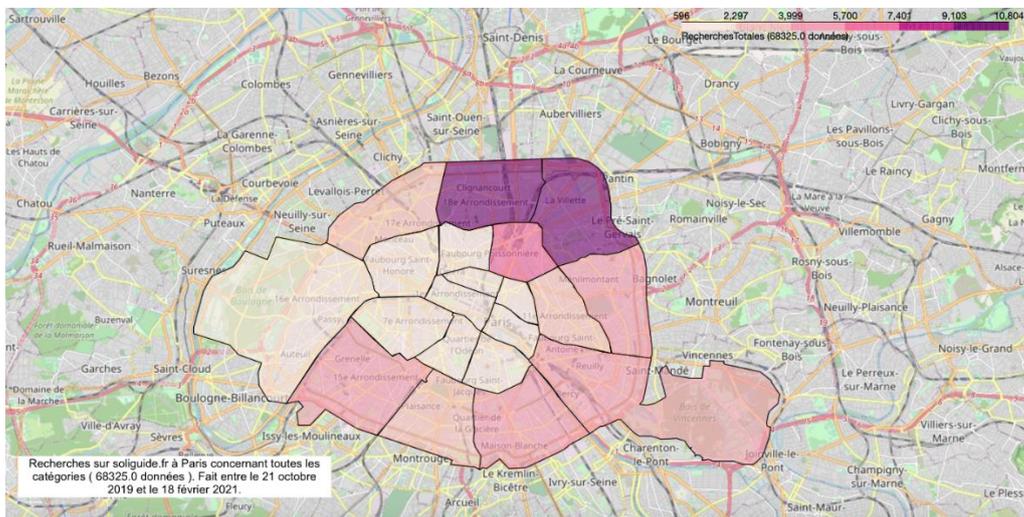


Figure 11 - Répartition des volumes de recherches par arrondissements

L'ensemble des données présentées ci-après concernent l'ensemble des données disponibles.

Evolutions du nombre d'utilisateurs à Paris

Si l'on s'intéresse aux évolutions du nombre d'utilisateurs semaines par semaine (à Paris), on constate des variations importantes en fonction de la période avec des pics d'utilisation dépassant les 1000 utilisateurs hebdomadaire (mars, avril et novembre 2020) et des creux où le nombre d'utilisateurs par semaine est inférieur à 300 (juin 2020, août 2020).



Figure 12 - Nombre d'utilisateurs uniques par semaine sur le site soliguide.fr, extrait des données Google Analytics

La variabilité de ces volumes d'utilisations en fonction de la période peut s'expliquer par trois raisons principales :

- **Des saisonnalités** : l'historique des données d'utilisation est actuellement trop court pour identifier les saisonnalités qui impactent l'utilisation de l'outil. Cependant, on note tout de même une diminution de l'utilisation de Soliguide sur les mois d'été et les périodes de vacances (exemple : août, fin décembre/début janvier, février). Dans un contexte de crise sanitaire, il est aujourd'hui délicat d'en tirer des conclusions définitives.
- **L'impact de la crise sanitaire** : la crise sanitaire a eu un impact très fort sur l'utilisation de Soliguide. Cet impact est analysé dans la partie ci-après.
- **Impact des mises à jour technique** : Entre le 8 février et le 4 mars, en raison de la mise en conformité des cookies, les statistiques d'utilisation du site internet sont partielles, et non-représentatives de la réalité de l'utilisation du site.

Si l'on considère le **nombre de sessions par utilisateur**, il est **relativement stable sur la période puisqu'il varie entre 1,68 (mars 2020) et 2,22 (août 2020) à Paris**.

Globalement, on constate une corrélation entre le nombre d'utilisateurs et le nombre moyen de sessions par utilisateur. Plus le nombre d'utilisateurs est important et plus le nombre de sessions par utilisateur est faible. Ceci s'explique notamment par une proportion de nouveaux utilisateurs qui consultent généralement moins Soliguide que les utilisateurs fidèles (voir partie ci-après consacrée aux utilisateurs fidèles).

Un effet visible des périodes de confinement et de la crise sanitaire

Lors des entretiens menés avec les membres du comité opérationnel, ces derniers ont indiqué que Soliguide avait notamment été très utile pendant les périodes de confinement : en effet, l'outil disposait, « *par rapport aux autres outils existants* », des informations « *les plus à jour* » concernant l'ouverture, les horaires, etc. des services.

Ces « pics d'usage » liés aux aléas de la crise sanitaire de la Covid-19 sont nettement visibles lorsque l'on observe les données extraites des outils numériques de suivi du trafic sur le site www.soliguide.fr :

Comme on peut l'observer sur la figure précédente, les données du trafic internet issues de Google Analytics indiquent une hausse de l'usage de Soliguide lors des périodes de confinement avec des pics d'utilisation au démarrage de ces périodes.

- **Pic n°1 vendredi 20 mars 2020** : 488 utilisateurs à Paris ⇒ *Début confinement : 17 mars 2020*
- **Pic n°2 jeudi 5 novembre 2020** : 311 utilisateurs à Paris ⇒ *Début confinement : 29 octobre 2020*
- **Pic n°3 lundi 22 mars 2021** : 303 utilisateurs à Paris ⇒ *Début confinement : 20 mars 2021*

Globalement, on constate donc que les différents confinements ont un impact important sur le nombre d'utilisateurs de Soliguide. Cette analyse statistique démontre que Soliguide est un outil particulièrement adapté à un contexte propice à des modifications des horaires et des conditions d'accès des structures et plus globalement aux pertes de repère quant aux services mobilisables.

B. Zoom sur l'utilisation des applications

Deux versions sont disponibles en téléchargement :

- La première version applicative de Soliguide, dite « encapsulée », qui est une déclinaison du site Web
- La seconde version, dite « native » qui est le résultat des travaux menés avec le comité opérationnel et les personnes en situation de précarité

La première version était disponible dès janvier 2020 (premier téléchargement le 30 janvier 2020), quand la seconde version était disponible en téléchargement en avril 2020 (premier téléchargement le 22 avril 2020).

Comme évoqué ci-dessus, la nouvelle version a été relativement peu diffusée et peu utilisée, il est donc difficile à ce stade de tirer des conclusions quant à l'utilisation de celle-ci.

Téléchargement de l'application

- L'application Soliguide V1 est installée sur 3182 appareils mobiles au 29 mars 2021.
- L'application V2 est installée sur 266 appareils mobiles au 29 mars 2021.

Téléchargements de l'application sur appareil Android

- L'application Soliguide V1 est installée sur 1630 appareils Android au 29 mars 2021.
- L'application V2 est installée sur 46 appareils Android au 29 mars 2021.

Ces premiers éléments quantitatifs indiquent une utilisation plus importante de l'application « V1 » par rapport à l'application produite dans le cadre de l'expérimentation : **aujourd'hui, moins de 3% de utilisateurs de l'application utilisent la V2 sur un appareil Android.**

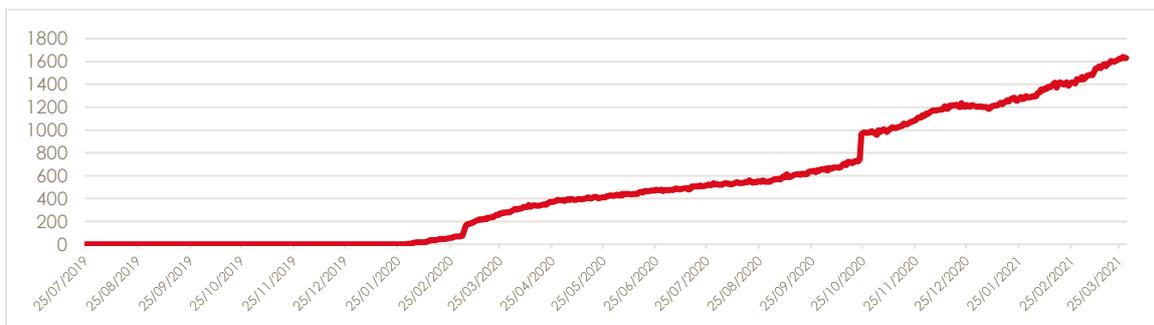


Figure 13 - Evolution du nombre cumulé d'installations sur appareil Apple (appli V1)

Téléchargements de l'application sur appareil Apple

- L'application Soliguide V1 est installée sur 1552 appareils au 29 mars 2021.
- L'application V2 est installée sur 220 appareils au 29 mars 2021.

Ces premiers éléments quantitatifs indiquent une utilisation plus importante de l'application « V1 » par rapport à l'application produite dans le cadre de l'expérimentation : **aujourd'hui, moins de 15% de utilisateurs de l'application utilisent la V2 sur un appareil Apple. L'application V1 est plus utilisée sur Android que sur Apple.**

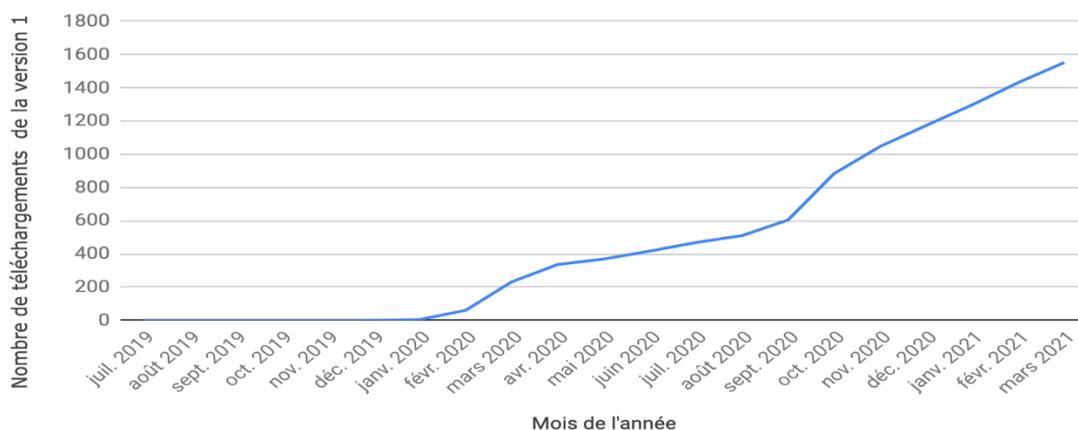


Figure 14 - Evolution du nombre cumulé d'installations sur appareil Apple (appli V1)

Les effets des confinements sur les téléchargements

Tout comme pour l'utilisation du site internet, les **confinements successifs liés à la crise sanitaire ont un effet positif sur l'augmentation du nombre d'installations de l'application V1**. Si l'augmentation du nombre d'installations est continue, on observe un pic d'installations :

- **Un pic d'installations lors du premier confinement** : évolution de 73 installations au 3 mars, à 225 installations au 16 mars sur Android ⇒ *Début confinement : 17 mars 2020*
- **Un pic d'installations de la V1 samedi 24 octobre 2020** : évolution de 711 installations au 19 octobre, à 961 au 29 octobre ⇒ *Début confinement : 29 octobre 2020*

Les effets de la communication sur les téléchargements

Tout comme pour l'utilisation du site internet, les grosses actions de communication sur l'application ont favorisé **l'augmentation du nombre d'installations de l'application V1**. Si l'augmentation du nombre d'installations est continue, on observe un pic d'installations :

- **Un pic d'installations lors du coop du 5 mars 2020**: évolution de 76 installations au 3 mars à 187 installations au 5 mars, soit une augmentation de 146% des installations sur Apple et Android.
- **Un pic d'installations de la V1 lors du passage de Victoria Mandefield, fondatrice de Solinum, sur TF1 le samedi 24 octobre 2020** : évolution de 714 installations au 23 octobre à 1121 au 24 octobre. Soit une augmentation de 57% des installations sur Apple et Android.

Préconisation n°1 : Développer des tableaux de bord de suivis permettant d'analyser de manière plus fine les données d'utilisation du site Web, sur la base des informations disponibles dans Google Analytics ou en se basant sur l'utilisation d'un autre outil dédié. Solinum pourra ainsi avoir la capacité de fournir des tableaux de bord de suivis, sur demande. Cette préconisation s'applique également à l'application, afin que Soliguide puisse avoir la capacité de distinguer et de fusionner (ex : Android et Apple) les données des différents modes d'utilisation de Soliguide.

Préconisation n°2 : Opter pour l'une des deux applications et communiquer afin qu'une seule d'entre elles soit utilisée. Cela permet en outre de concentrer les développements sur une seule des deux applications, et d'en garantir la qualité.

2. LES UTILISATEURS DES OUTILS DE DIFFUSION SOLIGUIDE

Synthèse

Soliguide atteint son objectif principal de favoriser l'accès à l'information, avec des effets nuancés selon les publics.

Les personnes en situation de précarité de l'échantillon connaissent très peu l'outil, et lorsqu'elles le connaissent, ne l'utilisent que rarement en autonomie (peu de sensibilisation des personnes à l'utilisation de l'outil par les bénévoles ou professionnels + des difficultés à accéder au numérique). La recherche directe d'information par les personnes qui en ont le plus besoin est donc rare, et il reste donc des marges de progression importante pour permettre à Soliguide de remplir sa fonction d'accès à l'information accessible directement pour tous.

Les principaux utilisateurs de Soliguide sont les utilisateurs intermédiaires, c'est-à-dire les bénévoles et les professionnels de l'action sociale. Ils l'utilisent majoritairement afin d'informer les personnes en situation de précarité (**usage de transmission**). Ceci confirme les données statistiques évoquées en partie 1 (baisse de fréquentation lors des vacances et weekend, ce qui signifie que les utilisateurs sont principalement des bénévoles et professionnels).

Enfin, les acteurs de l'action sociale, **désireux de mieux connaître l'offre sociale de proximité**, mentionnent également un autre type d'usage de Soliguide : un **usage** d'exploration de territoire ou de **répertoire**, afin de découvrir quels autres acteurs sont présents sur un territoire donné.

A. Les personnes en situation de précarité

Des personnes ayant pour habitude d'utiliser leur smartphone dont des personnes migrantes

Au regard de la faiblesse de l'échantillon de personnes concernées utilisatrices de Soliguide interrogées lors de l'enquête, il n'est pas pertinent de proposer une analyse détaillée des spécificités des utilisateurs finaux de Soliguide.

Il est cependant possible de distinguer **deux grands profils d'utilisateurs** qui se sont dégagés dans le panel des personnes interrogées :

- **Personnes migrantes isolées**, vivant en centre d'hébergement, et qui **utilisent Soliguide en autonomie, via leur smartphone**.
- **Personnes seules**, qui alternent, dans leurs parcours, passages en centre d'hébergement et hébergement chez un tiers, qui utilisent Soliguide soit via leur smartphone, soit via un ordinateur, notamment du **matériel public**, et qui ont **besoin de l'aide d'un intervenant social ou d'un proche**.

Les personnes rencontrées dans le cadre de l'enquête étaient âgées de 35 à 66 ans, et le facteur âge semble peu impacter leur capacité à se servir de Soliguide en autonomie. De même, la langue n'est pas un frein à l'utilisation de Soliguide pour les personnes rencontrées qui ne lisent pas le français. L'une des personnes rencontrées parlait notamment espagnol, langue dans laquelle Soliguide est disponible. Aujourd'hui, **Soliguide est traduit en trois langues : anglais, arabe et espagnol**. Par ailleurs, le **tchat dispose d'un service de traduction automatique en ligne**.

En revanche, **la capacité à se servir de Soliguide en autonomie semble liée aux habitudes des personnes avec ce type de technologies**, et notamment l'usage du smartphone (ex : utilisation de WhatsApp). A noter que les personnes dans un parcours de migration se disent confiantes dans l'usage de Soliguide sur leur téléphone, car elles ont l'habitude de ce type d'outils.

Une découverte de Soliguide via le bouche-à-oreille entre pairs

Les personnes en situation de précarité ont pu découvrir Soliguide grâce au bouche-à-oreille, surtout via des pairs.

Parmi les personnes en situation de précarité, les personnes migrantes indiquent avoir déjà recommandé Soliguide à d'autres personnes, voire à des intervenants sociaux qu'elles rencontrent. Elles ont ainsi pu utiliser Soliguide pour aider d'autres personnes en situation de précarité à s'orienter.

En cela, Soliguide est un outil participant de la pair aide, qu'il convient de développer, tant dans le développement de Soliguide et sa diffusion, que dans le développement du pouvoir d'agir et de l'autonomie des personnes en situation de précarité utilisatrices de l'outil.

B. Les utilisateurs intermédiaires de Soliguide

Qui sont les utilisateurs intermédiaires de Soliguide ?

Sont désignés par l'expression « utilisateurs intermédiaires » les personnes qui vont utiliser Soliguide pour informer un tiers, et non s'informer directement. Les utilisateurs intermédiaires peuvent être distingués selon trois catégories : les professionnels de l'action sociale, les bénévoles, et les professionnels hors action sociale.

L'enquête de terrain de février à mars a permis de collecter des données via le questionnaire administré auprès de :

- 1) 24 bénévoles de l'action sociale, dont 13 maraudeurs et 4 pour des distributions alimentaires ;
- 2) 16 professionnels de l'action sociale ;
- 3) 17 écoutants 1152 (ceux-ci ont été particulièrement ciblés dans le cadre de l'évaluation) ;
- 4) 2 professionnels hors action sociale (agents SNCF et RATP).

Au cours de l'analyse, nous distinguerons, lorsque cela sera pertinent, les quatre profils d'utilisateurs intermédiaires, ainsi que leur contexte d'intervention.

A quelles structures sont rattachés ces utilisateurs ?

L'observation des structures de rattachement des professionnels indiquent que deux structures sont surreprésentées dans les réponses au questionnaire : la **Croix Rouge Française** d'une part, avec notamment un nombre important de bénévoles qui ont pu répondre au questionnaire en autonomie ; le **Samu Social de Paris** d'autre part, ce qui s'explique par les entretiens menés par l'équipe de Solinum avec les écoutants du 115 (17 entretiens).

A noter : La majorité des répondants au questionnaire « utilisateurs intermédiaires » sont des professionnels de structures auprès desquelles l'équipe de Solinum s'est déplacée et a réalisé une formation collective au Soliguide et à son utilisation.

² Les écoutants 115 sont les professionnels qui répondent aux appels passés au 115 : leur mission est d'informer la personne appelant sur les dispositifs de veille sociale et l'orienter le cas échéant vers une solution d'hébergement d'urgence ou vers un autre service selon le besoin des personnes.

Focus : sessions de sensibilisation organisées par l'équipe Solinum

L'équipe Solinum indique que la sensibilisation des professionnels et des bénévoles de l'action sociale est une partie importante de leur travail.

Ainsi, depuis juin 2020, **248 actions de sensibilisation** ont été réalisées par l'équipe de Solinum. Elles ont permis de toucher **430 professionnels et 386 personnes en situation de précarité**. Ces actions représentent :

- 5 réunions de coordination d'associations ;
- 210 rencontres de structures spécialisées (l'équipe de Solinum est allée à la rencontre d'acteurs à la suite d'une sollicitation, ou sans rendez-vous, dans une approche de communication proactive) ;
- 14 rendez-vous avec des acteurs non-référencés dans Soliguide (dont institutionnels) ;
- 9 maraudes ;
- 1 double écoute au Samu social de Paris, avec les écoutants 115.

Caractéristiques sociales des répondants du panel

Le genre des répondants

On compte 20 hommes et 34 femmes dans notre panel d'utilisateurs intermédiaires (3 non-réponses), soit une répartition 37% d'hommes, 63% de femmes. Cet échantillon est représentatif de la répartition sexuelle des usagers du Soliguide, comme le confirment **les données du Google Analytics, avec 61% des utilisateurs du site www.soliguide.fr qui sont des utilisatrices, et 39% d'utilisateurs qui sont des hommes**³.

Cette répartition sexuelle des usages de Soliguide fait écho aux estimations de la division sexuelle du travail dans le champ de l'action sociale. Les études estiment la part de femmes dans le travail social autour de 70% en moyenne selon les professions, avec des différences marquées entre les divers métiers du travail social et les lieux d'intervention.

Si 96% des assistants sociaux sont des femmes, la part de travailleuses sociales en accueil de jour ou en centre d'hébergement diminue. Quant au secteur bénévole caritatif, et plus précisément le secteur des maraudes, les estimations mettent en avant une représentation assez égale des deux sexes. Ces proportions se retrouvent dans notre échantillon.

³ Nous ne disposons pas de ce type de données pour les deux versions applicatives.

Les classes d'âge des répondants

Les données issues de Google Analytics permettent d'identifier l'âge des visiteurs du site internet www.soliguide.fr. Ainsi, les visiteurs se répartissent selon les proportions suivantes :

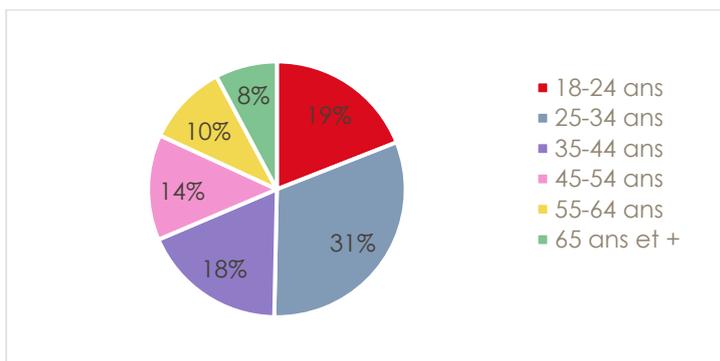


Figure 15 - Répartition des utilisateurs du site soliguide.fr selon leurs classes d'âge, données Google Analytics

Si on regarde le nombre de pages vues par session, ou encore le temps passé sur le site internet, on constate que **les classes d'âge qui passent le plus de temps sur le site sont les plus jeunes** (18-24 ans et 25-34 ans).

L'ancienneté des répondants

L'ancienneté sur le poste (en mois) :

nous avons interrogés les enquêtés sur leur ancienneté sur leur poste, pour identifier des possibles corrélations entre l'ancienneté et les différents usages possibles de Soliguide. En moyenne, les utilisateurs intermédiaires qui ont répondu au questionnaire sont en poste ou occupent une fonction de bénévole depuis 28 mois. A noter que 2 répondants sont en poste depuis 180 mois et plus, comme indiqué dans le graphique suivant.

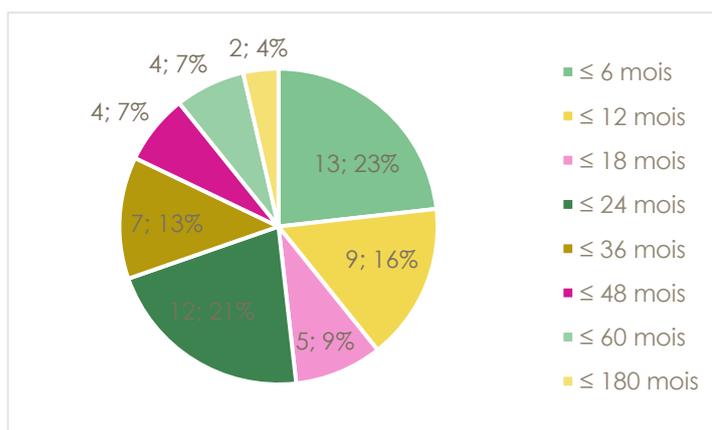


Figure 16 - Ancienneté des répondants sur leur poste, données questionnaire « Utilisateurs intermédiaires »

La localisation des répondants

22 répondants sur 58 indiquent que leur secteur d'activité est « tout Paris » ; un utilisateur en Seine-Saint-Denis ; un utilisateur dans le Val-de-Marne ; un utilisateur dans les Yvelines. Les 33 autres répondants se répartissent parmi les 20 arrondissements parisiens, avec des secteurs d'intervention d'un à trois arrondissements différents.

Comment les utilisateurs intermédiaires ont-ils connu Soliguide ?

Les utilisateurs intermédiaires interrogés ont répondu **très majoritairement avoir connu Soliguide grâce à un professionnel ou à un bénévole de l'action sociale** (40 réponses sur 58 répondants).

Notons que les bénévoles, notamment maraudeurs, ont tous répondu avoir connu Soliguide grâce à un professionnel ou autre bénévole, et **déclarent avoir été sensibilisés voire formés à l'usage de cet outil** :



« Lors de réunions / formations internes à la Croix-Rouge » ; « On a eu une formation » ; « C'est l'outil mis en avant par les coordinateurs maraudes CRF, lors de formations ».

En effet, comme l'indique plusieurs répondants, **Soliguide est présenté comme une ressource de la boîte-à-outils des maraudeurs, mise en avant par les encadrants de la Croix Rouge Française, des Restos du Cœur ou encore du Samu social de Paris :**



« Nous l'utilisons lors de nos maraudes avec la Croix-Rouge. C'est donc via d'autres bénévoles Croix-Rouge que j'ai découvert l'outil. » ; « Je suis bénévole pour les Maraudes et distributions alimentaires aux restos du cœur, c'est l'outil que nous utilisons la plupart du temps ».

Les répondants déclarent également **avoir découvert Soliguide lors de réunions dédiées**, parfois avec la **présence de l'équipe de Solinum** pour une session de sensibilisation à l'usage de l'outil : c'est notamment le cas de la Halte Jeunes et d'une maraude de la Croix Rouge Française.

Les publics cibles des utilisateurs intermédiaires

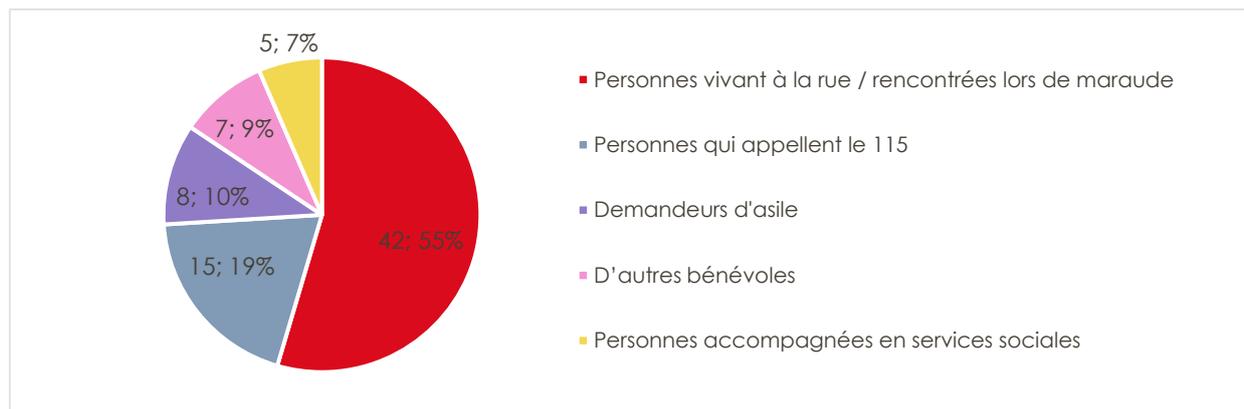


Figure 17 - Répartition des publics bénéficiaires de Soliguide, selon leurs profils

Si l'on regroupe les catégories mentionnées, notamment « Personnes vivant à la rue » et « Personnes qui appellent le 115 », on constate que les publics orientés par les utilisateurs intermédiaires sont pour **les ¾ en situation de grande précarité, sans domicile.**

Les bénévoles utilisent également Soliguide pour informer d'autres bénévoles (9%, 7 réponses).

Les utilisateurs intermédiaires comme prescripteurs de Soliguide

Les intervenants sociaux ont plutôt tendance à utiliser eux-mêmes Soliguide pour donner l'information aux personnes concernées plutôt que de faire sa promotion pour favoriser un usage en autonomie de l'outil par les personnes concernées, puisque, selon les répondants correspondants, l'application n'est pas adaptée à un usage en autonomie par les personnes en situation de précarité.

Toutefois, **certains bénévoles n'hésitent pas à aider les personnes à installer Soliguide sur leur téléphone**, comme en atteste cet extrait du journal de bord de l'équipe Solinum :



« Je suis bénévole dans une bagagerie ; j'ai rencontré des personnes pour lesquelles j'ai pu installer Soliguide sur leur portable et/ou ordinateur quand elles étaient intéressées par le service. »

Quand on interroge les personnes en situation de précarités, plusieurs répondants citent toutefois les **structures de l'action sociale, et les organismes qui accueillent les publics comme relais possibles de Soliguide.**



« Les organismes qui prennent en charge les personnes en grande difficulté (les IDE...) devraient être prescripteurs de l'utilisation de l'outil et participer à l'accompagnement à l'apprentissage de l'outil des bénéficiaires. »

Selon les utilisateurs finaux, ce relai permettrait d'améliorer l'usage en autonomie par les personnes en situation de précarité, à travers des sessions de sensibilisation dédiées. Un répondant suggère également la création de vidéos pédagogiques afin d'informer tant les personnes en situation de précarité que les intervenants sociaux sur l'existence de cet outil, tout en proposant un mode d'emploi de son utilisation.

C. Les acteurs désireux de mieux connaître l'offre sociale locale

Les entretiens que nous avons pu réaliser avec les membres du comité opérationnel ont permis de saisir des bénéfices plus larges de Soliguide. Nous avons par exemple déjà mentionné l'usage « cartographie de territoire » que l'association La Cloche pouvait faire du Soliguide, pour identifier les acteurs en présence sur un territoire et aller à leur rencontre, développer des coopérations, nouer des partenariats, etc.

Plus largement, Soliguide est utilisé par certains acteurs comme un outil d'information sur l'offre sociale locale : tenu à jour régulièrement, l'outil sert de lieu d'information concernant les évolutions des horaires des partenaires, les conditions d'admissibilité, etc. Cela fut particulièrement le cas pendant la période de confinement, qui a eu un effet levier dans l'usage de Soliguide.



« Pendant le confinement, ça nous a permis de faire gagner énormément de temps quant à savoir ce que faisaient les collègues : les informations mises à jour par ce biais, nous permettent de nous adapter »

Préconisation n°3 : communiquer auprès des personnes en situation de précarité pour leur faire connaître l'outil afin qu'elles puissent l'utiliser et le faire connaître à leurs pairs. Cette communication peut se faire directement, en allant vers les personnes, ou bien passer par les professionnels et bénévoles en contact avec ces personnes, ce qui implique de bien sensibiliser ces aidants à cet outil.

Préconisation n°4 : poursuivre les rencontres avec les structures, les professionnels de terrain, les bénévoles mais surtout avec les personnes en situation de précarité pour communiquer sur l'outil et favoriser son appropriation. Solinum pourraient également participer régulièrement aux réunions de coordination des acteurs de l'action sociale.

Préconisation n°5 : l'organisation de permanences à date régulière (ex : vendredi matin) dans certaines structures de référence doit permettre de rencontrer des utilisateurs finaux, afin de les sensibiliser à l'utilisation de Soliguide et les accompagner dans la prise en main de l'outil.

Préconisation n°6 : sensibiliser les professionnels à l'intérêt de présenter Soliguide aux personnes en situation de précarité, afin de développer tant un usage plus direct de Soliguide par les publics orientés, que leur autonomie.

3. LES MODALITES D'UTILISATION DE SOLIGUIDE

Synthèse

On distingue trois grands types d'utilisation en fonction du type d'utilisateur :

- **Les personnes en situation de précarité** utilisent leur smartphone pour des besoins urgents et la recherche d'un appui social et administratif
- **Les bénévoles** sont les principaux utilisateurs des versions applicatives de Soliguide, avec leur matériel personnel et très souvent en itinérance.
- **Les professionnels privilégiés** l'ordinateur, ou bien un double usage téléphone/ordinateur, selon le contexte d'utilisation.

C'est le contexte d'utilisation qui va jouer sur l'usage de tel ou tel outil. Le choix de Solinum de développer une offre accessible sur différentes plateformes est donc pertinent au regard de ces éléments.

C'est l'expérience des utilisateurs intermédiaires et leurs propres connaissances qui vont influencer leur mode d'utilisation de Soliguide. Ces derniers l'utilisent pour deux raisons :

1. Orienter une personne en situation de précarité

- Pour orienter quelqu'un faisant une demande à laquelle ils n'ont pas la réponse (**usage aide-mémoire**) ;
- Lorsque l'information est susceptible d'avoir changé, notamment en contexte de crise sanitaire (**usage de crise**) ;
- Pour rechercher des informations plus précises (**usage d'approfondissement**).

2. **Pour s'informer eux-mêmes : l'usage « répertoire »** permet aux intervenants sociaux qui découvrent un territoire d'explorer l'offre via la cartographie du Soliguide.

A. Dans quels contextes Soliguide est-il utilisé ?

Pour les personnes en situation de précarité

Deux motifs principaux d'utilisation en fonction des profils ressortent de l'analyse :

- **Un usage « d'urgence »**, pour trouver de quoi se nourrir, des vêtements, des douches etc. (« besoin d'aide pour le logement ou pour se nourrir, trouver quelque chose de chaud ») ;
- **Un usage de recherche d'accompagnement social et administratif** (3/3 des personnes migrantes) :



« Je l'ai utilisé presque tous les jours lorsque je me suis lancée dans le processus de régularisation et que j'avais besoin de trouver une conseillère sociale et juridique. Et ensuite pour trouver un emploi et un logement. »

Pour les utilisateurs intermédiaires

Concernant le contexte d'intervention des utilisateurs intermédiaires, 32 répondants interviennent plutôt lors d'action en rue de type maraude, et les 26 autres répondants évoluent plutôt dans des lieux fixes, d'information et/ou d'accueil des publics (écouteurs 115, bagagerie, accueil de jour, etc.).

Il y a donc **deux grands contextes d'intervention qui se dégagent, à savoir** :

- 1) **L'utilisation nomade,**
- 2) **L'utilisation sédentaire**

Tous les utilisateurs intermédiaires jouent leur rôle d'intermédiaires, et utilisent Soliguide pour informer des personnes en situation de précarité (56/56 répondants). **20 précisent qu'il s'agit principalement d'une utilisation lors de maraude**. Si l'on retire de l'échantillon les écouteurs 115, qui utilisent Soliguide dans un contexte particulier, cela représente près de la moitié **des répondants (45%)**. **Ils utilisent Soliguide lors de maraude**, principalement pour :

1. Orienter les personnes avec une pleine information (11 répondants/20) :



« On est sûr que la personne repart avec les bonnes informations ».
« Lorsque je veux renseigner quelqu'un ou que je veux vérifier un renseignement que je donne »

2. Vérifier qu'un lieu est ouvert (9 répondants/20) :



« Vous êtes les plus réactifs, les plus à jour ».

3. Lorsque l'intervenant est dans un secteur qu'il ne connaît pas (4 répondants/20).

Pour les autres utilisateurs qui n'utilisent pas le Soliguide lors de maraude (55% des répondants environ, en excluant les écouteurs du 115), les usages de Soliguide ont également majoritairement pour objectif :

1. D'orienter des personnes (10 répondants) ;
2. D'informer les personnes, **notamment sur l'alimentation** (8 répondants)
3. De vérifier une information, notamment dans un contexte de changements, comme les horaires pour le couvre-feu, les confinements, etc. (5 répondants).

- ▶ **On observe une différence entre les professionnels et les bénévoles** : les premiers vont avoir tendance à se référer à Soliguide de manière moins systématique, et s'appuient plus sur leurs connaissances personnelles, pour un usage de Soliguide plutôt ponctuel, lorsqu'ils oublient une information, et/ou pour s'assurer qu'ils ont une information à jour. A l'inverse, les bénévoles vont plutôt avoir tendance à utiliser Soliguide plus systématiquement, pour s'assurer de l'information et pouvoir bien orienter les personnes.

Pour les partenaires de l'action sociale

Lors d'un entretien, l'association La Cloche a indiqué faire un autre usage de Soliguide dans le cadre d'un **diagnostic territorial**, afin de cartographier les acteurs présents sur un territoire, et identifier les liens partenariaux à tisser, les besoins en termes d'offre, etc. :



« On peut utiliser Soliguide dans le cadre d'un diagnostic territorial, pour défricher un territoire d'implantation : Soliguide a une vraie plus-value dans ce cas, car il permet de se faire une idée de qui est présent sur le territoire, et où ; pour voir comment on peut développer notre activité. [...] C'est visuel et concret ».

B. Le téléphone, support plus utilisé que l'ordinateur

Les supports utilisés

Selon les types d'intervention, les supports d'utilisation de Soliguide varient : ainsi, on observe une **corrélation entre un mode d'intervention nomade et l'usage d'un téléphone pour consulter Soliguide**, et un **mode d'intervention plus sédentaire et l'usage d'un ordinateur portable** :

A noter : un seul répondant utilise une tablette pour consulter Soliguide, mais n'a pas un usage exclusif de ce support, et utilise également son smartphone.

Dans les données présentées ci-dessous, nous avons retiré les écoutants 115 de l'analyse, pour éviter un biais lié à l'usage de l'ordinateur, ceux-ci étant très nombreux dans le panel. Ils font ainsi l'objet d'une section spécifique au sein de ce rapport.

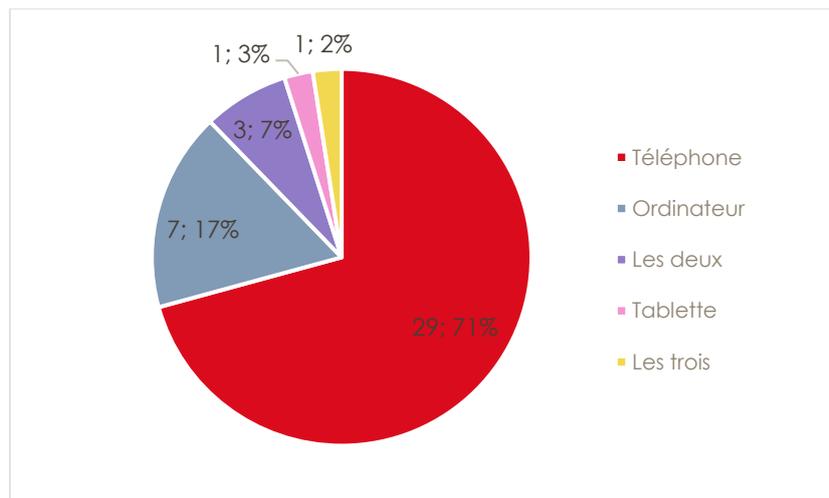


Figure 18 - Support utilisé pour consulter Soliguide, données questionnaire « Utilisateurs intermédiaires »

Parmi les 29 répondants ayant indiqué utiliser un téléphone, 20 répondants précisent qu'il s'agit d'un **usage en maraude** (13 bénévoles, 7 professionnels) et 28 ont répondu utiliser le Soliguide dans un usage nomade, notamment en situation de rue. Ils indiquent notamment que **l'usage de l'application est plus simple dans une situation d'interaction en maraude** :



« C'est plus pratique en maraude » ; « c'est plus rapide, on peut donner tout de suite la réponse à la personne » ; « pratique dans un usage en mobilité ».

Parmi les 23 répondants qui déclarent utiliser Soliguide sur ordinateur, et qui privilégient donc le site internet <https://soliguide.fr/>, dans un usage sédentaire, **17 sont des écoutants 115 du Samu social de Paris**. Hors écoutants 115, ce sont donc 6 répondants qui utilisent l'ordinateur pour consulter Soliguide.

Trois répondants (des professionnels) déclarent utiliser les deux supports, téléphone et ordinateur, selon la situation d'usage, **en privilégiant l'utilisation du téléphone lors des maraudes** :



« Téléphone portable lorsque je suis sur le terrain, ordinateur lorsque je suis chez moi » ; « Ça dépend de l'endroit où il l'utilise : en maraude c'est le smartphone et pour la permanence d'accueil et d'orientation à La Croix rouge préférence pour le site web. Ça permet aussi de voir les différentes fonctionnalités »

Le support d'utilisation de Soliguide est différent selon la situation d'utilisation (nomade ou sédentaire), plus que selon le profil de l'utilisateur (bénévole ou professionnel) : en effet, si l'on met de côté les 17 répondants écoutants 115 rencontrés, les professionnels déclarent utiliser Soliguide sur téléphone ou ordinateur selon leur situation d'intervention (nomade ou sédentaire).

Toutefois, trois bénévoles qui interviennent en bagagerie et en accueil de jour, et trois professionnels d'accueil de jour et/ou centre d'hébergement (**utilisation sédentaire**) **privilégient tout de même l'utilisation de leur téléphone pour consulter Soliguide**, car : « c'est plus simple » ; « c'est rapide » ; « c'est pratique, je l'ai toujours sur moi ».

Les statistiques Google Analytics montrent qu'à Paris (sur 37.000 utilisateurs), les utilisateurs ont comme support l'ordinateur à 45% et le téléphone à 54% et la tablette à 1%. L'utilisation du téléphone est plus forte à Paris qu'au niveau national, pour lequel l'utilisation d'un ordinateur reste majoritaire (60% ordinateur, 38,5% téléphone, 1,5% tablette).

Les modalités d'utilisation du téléphone : site web et application

L'analyse des réponses permet de constater **que parmi les utilisateurs intermédiaires qui déclarent utiliser leur smartphone, un tiers n'a pas téléchargé l'application, et consulte donc Soliguide via leur navigateur de téléphone, et non via l'application.**

On constate par ailleurs que **très peu de répondants utilisent la V2 de l'application** :

- 16 répondants indiquent utiliser l'ancienne version de **l'application (dont 15 professionnels)** ;
- 5 répondants seulement déclarent utiliser la nouvelle version de l'application, tous bénévoles de la Croix Rouge Française, et tous ayant bénéficié d'une information directe de Solinum.
- 2 répondants déclarent utiliser les deux versions.

La faiblesse d'utilisation de l'application peut s'expliquer par des bugs et des difficultés à l'utiliser, notamment sur iOS :



« L'application fonctionne mal sur iPhone. Je l'ai téléchargé deux fois mais j'ai arrêté. Elle plante sur la page d'accueil. Je ne peux pas aller plus loin. C'est dommage parce que je la trouvais très utile et bien faite. ».

Ces bugs constituent un frein majeur dans l'utilisation de l'application.

Les améliorations suggérées par les répondants

Les répondants ont fait plusieurs remarques d'amélioration concernant les versions des applications :

- **Résoudre les bugs** liés à la géolocalisation et plus généralement à l'utilisation de l'application sur iPhone
- **Clarifier quelle application est à jour** : trois répondants soulignent le manque de clarté dans la communication de Solinum concernant la « bonne » version de l'application, quand quatre autres mettent en avant l'intérêt de disposer des deux versions et de leur *complémentarité*.
- **La transmission des informations aux personnes en situation de précarité** : si plusieurs répondants mettent en avant la nécessité d'améliorer le système de transmission par SMS.



« Lorsqu'on envoie la fiche par sms il y a seulement l'adresse et le lien mais il faudrait rajouter les indications d'accès et les horaires surtout qu'on n'est pas toujours sûr que ces personnes aient internet. »

C. L'utilisation de Soliguide par les écoutants du 115

Les écoutants 115 du Samu Social de Paris sont des utilisateurs assidus de Soliguide : depuis que certains écoutants ont bénéficié d'une formation à l'utilisation de l'outil, ils s'en sont saisis comme l'outil central pour informer les personnes qui appellent le 115. Par ailleurs, ils soulignent que Soliguide permet d'avoir des éléments de réponse beaucoup **plus précis**, notamment en fonction de la situation et du profil de la personne :



« J'utilise surtout Soliguide dans le cadre de mon travail, souvent quand on me demande un service dans un **endroit en particulier** ou alors qu'il s'agit d'un **profil spécial** (par ex : famille). »

Les écoutants 115 indiquent utiliser Soliguide lors de leurs réponses aux appels, principalement pour :

1. **Vérifier une information** lorsque l'écoutant a un doute ;
2. **Lorsque l'information demandée et/ou le profil du public est spécifique.**



« Lorsqu'on nous appelle et notamment que quelqu'un cherche un service dans une localisation en particulier, sinon j'utilise mes connaissances. »

Soliguide, un outil intégré à la boîte-à-outils professionnelle de l'intervenant social

Qu'ils soient écoutants 115 ou non, les professionnels indiquent majoritairement utiliser du matériel professionnel pour consulter Soliguide (24 répondants, sur 32 répondants professionnels au total). 1 seul répondant professionnel indique utiliser du matériel personnel pour consulter Soliguide.

Cela témoigne d'une **intégration de Soliguide comme un outil de travail** : les observations de terrain et les entretiens ont permis de confirmer que le Samu Social de Paris et certains accueils de jour avaient ajouté le site <https://soliguide.fr> parmi leurs favoris de navigateur.

- **Pour les écoutants 115**, Soliguide vient combler un manque d'outil réel : Soliguide est plébiscité par ces utilisateurs, qui indiquent se sentir beaucoup plus confiants dans l'information qu'ils donnent aux personnes.

Lors des entretiens avec les écoutants du Samu social de Paris, l'équipe de Solinum a pu constater l'enthousiasme généré par l'outil Soliguide. **Ces utilisateurs représentent une cible clé pour le développement de Soliguide.**

Préconisation n°7 : Prêter une attention particulière dans le développement de l'utilisation de Soliguide sur téléphone, qui répond au besoin d'une grande majorité d'utilisateurs finaux et d'utilisateurs intermédiaires, y compris s'ils interviennent sur des activités sédentaires.

Préconisation n°8 : Utiliser de manière systématique une version « test » et une version « production » des applications ainsi que des procédures de tests poussées afin d'éviter de mettre en production des versions comprenant des régressions susceptibles de décrédibiliser l'outil.

Préconisation n°9 : Proposer de manière plus systématique des temps de sensibilisation des intervenants sociaux à l'utilisation de Soliguide. Cette sensibilisation pourrait être réalisée par l'équipe de Solinum directement, ou bien via des pairs déjà sensibilisés.

Préconisation n°10 : Diffuser systématiquement l'outil auprès des acteurs du 115 pour toutes les zones de déploiement de Soliguide.

Préconisation n°11 : Soliguide est un outil utile pour cartographier l'offre sociale, dans la recherche d'optimisation du maillage territorial, l'émergence de nouveaux partenariats et l'identification des zones non-couvertes ou de l'absence de réponse. Dès lors, les actions de sensibilisation réalisées par l'équipe pour les collectivités territoriales et les opérateurs de services publics sont importantes, et doivent être poursuivies et soutenues par les partenaires de Solinum.

4. LES SERVICES RECHERCHES DANS SOLIGUIDE

Synthèse

L'analyse des données de recherche de Soliguide permet d'identifier les informations les plus recherchées par les utilisateurs : **les requêtes concernent en premier lieu le champ de l'aide alimentaire, suivent l'accueil (tout type confondu), l'hygiène, le conseil et la santé.** Ce sont donc à la fois des **recherches d'aide en urgence**, et un **besoin d'accompagnement et de conseil.**

Concernant les filtres des profils des publics à orienter utilisés lors de recherche, on constate un **usage important du filtre « Femmes »**, qui tend à conforter le constat de recherche de services spécifiquement dédiés aux femmes en situation de précarité.

Pour ce qui est des filtres concernant les services, les plus utilisés sont les filtres permettant de distinguer **les services ouverts, gratuits, et sur rendez-vous/en accès libre.**

Les réponses du panel d'enquêtés permettent de préciser les informations les plus recherchées par type de profils : **les personnes migrantes vont davantage rechercher un soutien juridique ou un accompagnement social.**

Du côté des intervenants sociaux, les recherches effectuées évoluent progressivement vers des **recherches d'informations de plus en plus spécifiques** : selon les répondants, cela est lié à **une amélioration générale du niveau d'information des intervenants sociaux utilisateurs de Soliguide.**

A. Etude des données d'utilisation collectées sur l'utilisation du site Internet

Les catégories les plus recherchées

Les catégories les plus recherchées dans Soliguide concernent avant tout l'alimentation, l'accueil, l'hygiène et bien-être et le conseil (dans lequel on retrouve l'accompagnement social).

Catégories	Nombre de recherches	%
Alimentation	14345	29%
Accueil	8777	18%
Hygiène et bien-être	7837	16%
Conseil	7037	14%
Santé	3573	7%
Matériel	2619	5%
Formation et emploi	2469	5%
Technologie	2148	4%
Activités	685	1%
Spécialistes	409	1%
Total	49899	100%

Figure 19 - Catégories les plus recherchées dans Soliguide, données d'analyse Soliguide, période du 21 octobre 2019 au 10 février 2021

Si l'on met de côté la dimension « conseil », assez large et pouvant recouper plusieurs types de services et besoins liés notamment à l'accès aux droits, on constate que la plupart des catégories recherchées renvoient au champ de **l'urgence sociale** :

- **Se nourrir** (« Alimentation ») : cette catégorie est la plus largement consultée avec près de 30% des recherches.
- **Trouver un endroit convivial pour se poser et se reposer** (« Accueil ») : 18%
- **Prendre soin de soi** (« Hygiène et bien-être ») : 16%

Viennent ensuite les besoins ponctuels, tels que se soigner (« Santé » : 7%), s'habiller (« Matériel » : 5%), se former (« formation et emploi » : 5%), gérer ses télécommunications (« Technologie » : 4%).

Les principales requêtes réalisées par les utilisateurs (termes entrés librement dans le champ « Recherche ») confirment cette tendance. L'extraction brute des données est présentée ci-après.

Les termes de recherche les plus récurrents

Ainsi, comme le montre le tableau ci-dessous, **les mots « Resto », « Repas » et « Alimentation » représentent à eux trois près de 20% des recherches** auxquels on peut ajouter le terme « restaurant solidaire » qui représente à lui seul 14% des recherches.

On retrouve également le terme « Accueil de jour » qui représente 17% des recherches ainsi que les mots « Douche », « Bains » et « Bains douches » qui à eux trois représentent 12% des recherches.

Enfin, à noter la très forte utilisation du mot « Camion » (16% des recherches), ce terme pouvant renvoyer à plusieurs dispositifs tels que les Camions du Cœur ou les services itinérants proposés par d'autres acteurs tels que les Enfants du Canal ou l'ADSF (Agir pour la santé des femmes).

Requête	Nombre de recherches	%
restos, repas, alimentation	725	19%
accueil de jour	605	16%
camions	575	15%
restaurant solidaire	495	13%
douches & bain	441	11%
PASS	551	14%
ESI	326	8%
PSA	210	5%
suivi social	102	3%
Femmes	86	2%
TOTAL	3836	100%

Requête	Nombre de recherches	%
cimade	244	7%
captifs	115	3%
restos du coeur	115	3%
halte femme	107	3%
carreau du temple	96	3%
chorba	83	2%
secours populaire	80	2%

Figure 20 - Requêtes les plus recherchées dans Soliguide, données d'analyse Soliguide, période du 21 octobre 2019 au 10 février 2021

L'analyse des mots clés recherchés permet également de constater que les recherches peuvent se concentrer sur des services très spécifiques tels que les permanences d'accès aux soins de santé (« **PASS** » : 15% des recherches par terme) ou les Espaces Solidarités Insertion de la mairie de Paris (« **ESI** » : 9% des recherches par terme) à travers la saisie de leurs acronymes.

Certains dispositifs sont recherchés directement de manière nominative. C'est le cas par exemple pour la **CIMADE** (7% des recherches) qui accompagne des personnes d'origine étrangère, pour les Captifs de la libération (« **Captifs** » : 3% des recherches), **les restos du cœur, le carreau du temple, la Chorba ou le Secours Populaire.**

Une attention particulière doit être apportée au public féminin, puisque les femmes font l'objet de recherches spécifiques (« Femmes » : 2% des recherches) ou à travers des dispositifs qui leur sont plus particulièrement destinés (« Halte Femme » : 3% des recherches). Ceci est confirmé par l'utilisation des filtres.

Répartition géographique des recherches

Ces données de pilotage de Solinum sont issues des adresses recherchées par les utilisateurs, et non de leur localisation lorsqu'ils font une recherche.

Exemple : un utilisateur dans le XVe arrondissement qui recherche une maraude autour de la Gare de l'Est verra sa recherche repérée dans le Xe arrondissement.

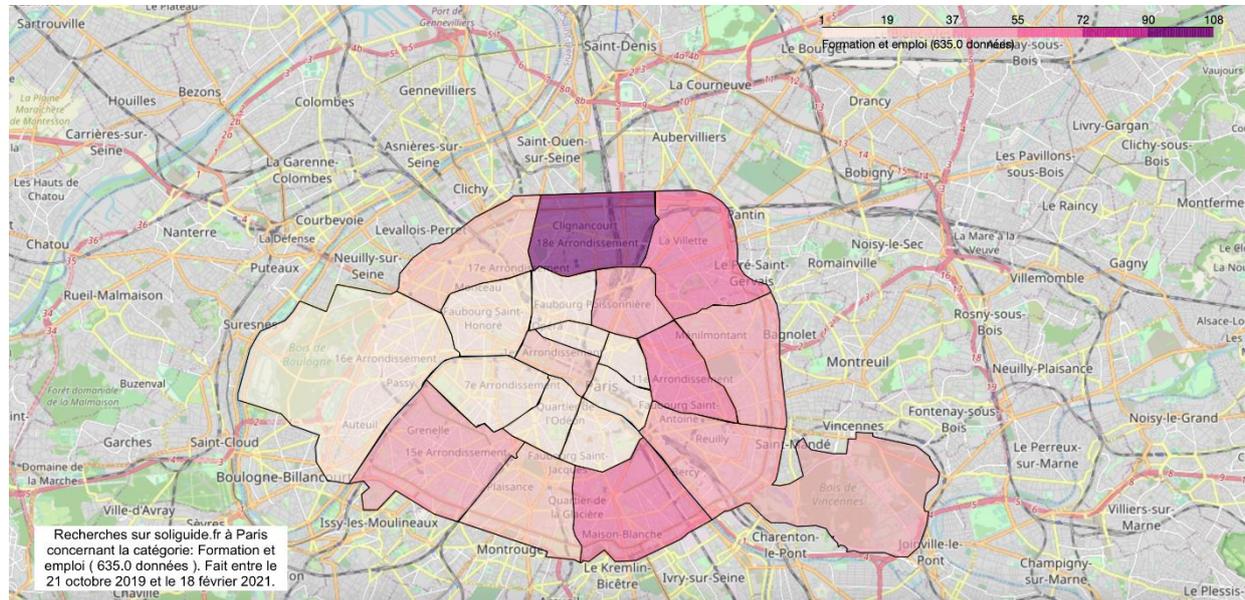


Figure 21 - Volume de recherche par arrondissements de la catégorie « Formation / emploi », données Soliguide

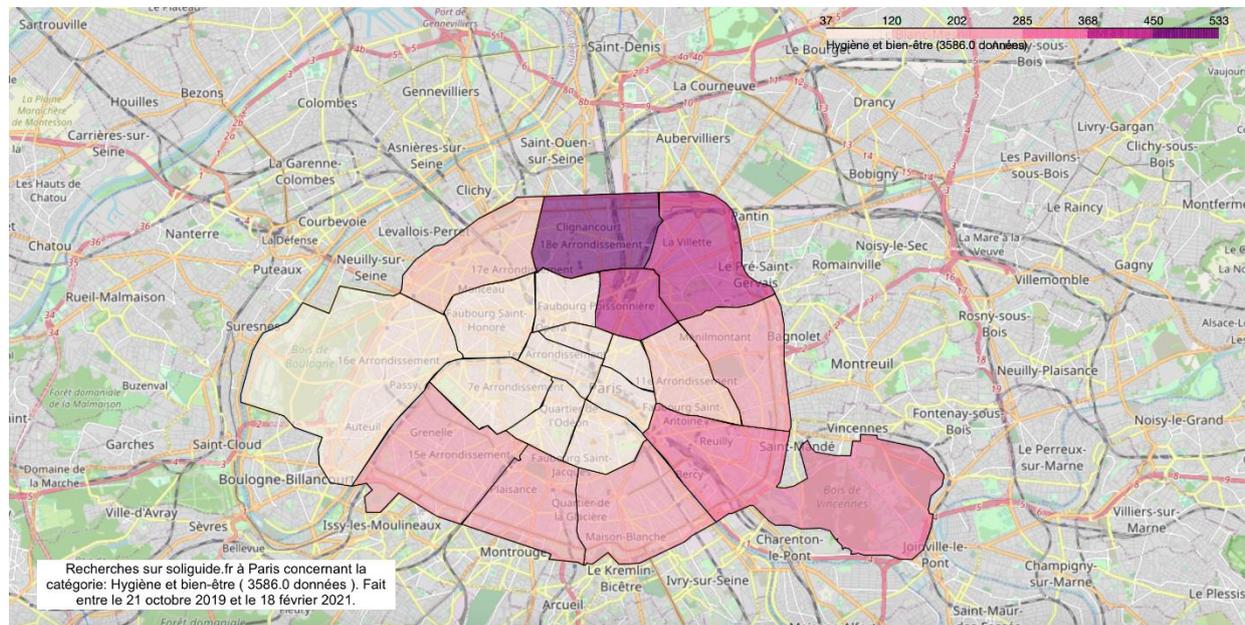


Figure 22 - Volume de recherche par arrondissements de la catégorie « hygiène / bien-être », données Soliguide

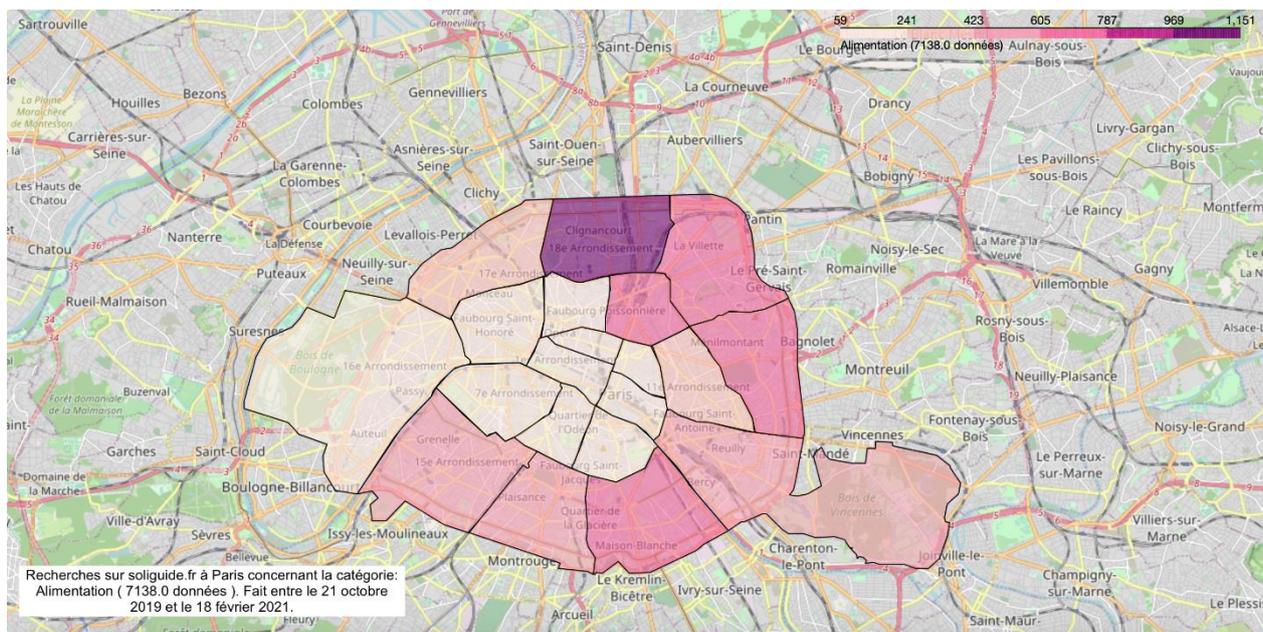


Figure 23 - Volume de recherche par arrondissements de la catégorie « Alimentation », données Soliguide

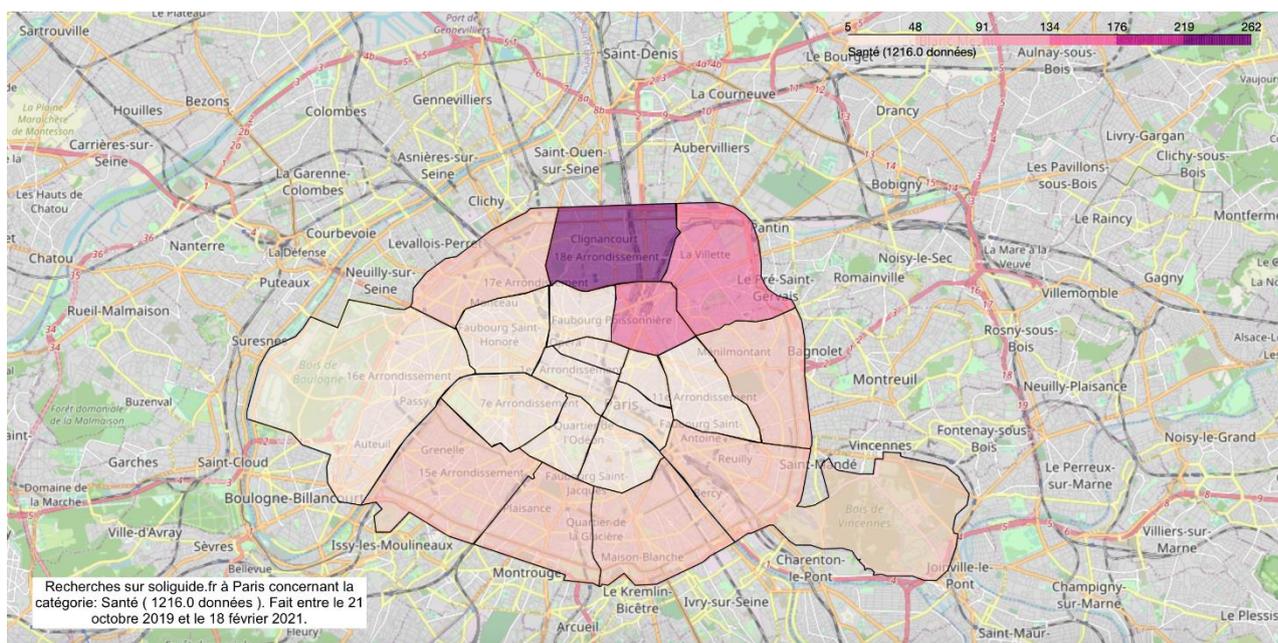


Figure 24 - Volume de recherche par arrondissements de la catégorie « Santé », données Soliguide

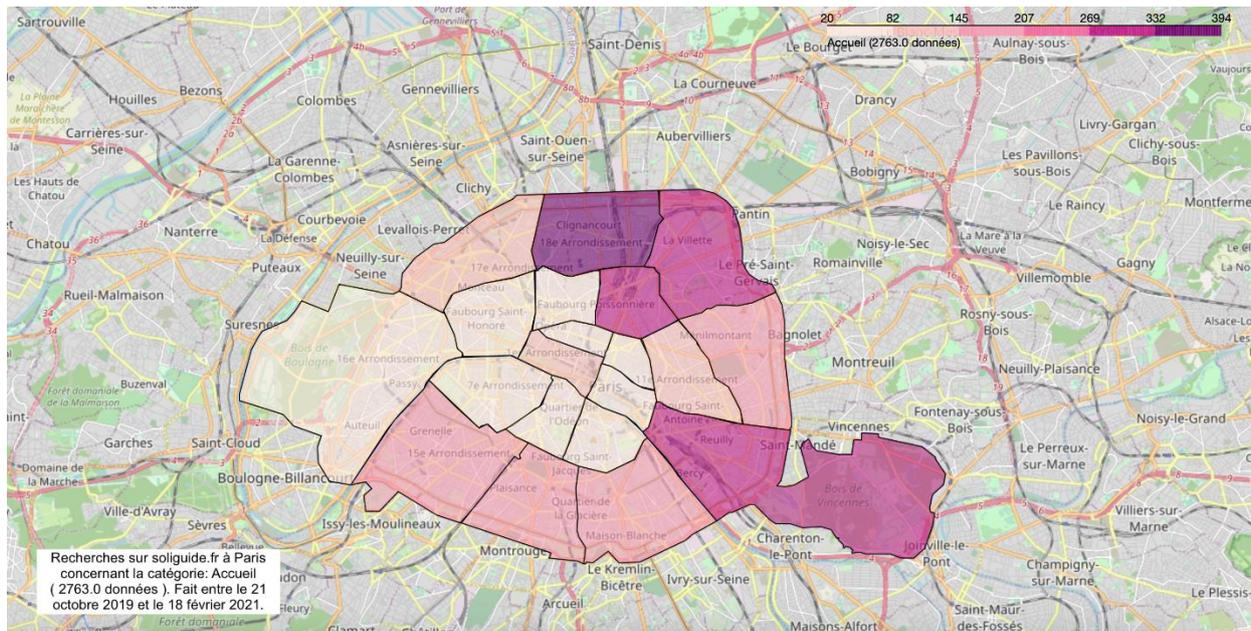


Figure 25 - Volume de recherche par arrondissements de la catégorie « Accueil », données Soliguide

Les filtres « profil » les plus utilisés

Le filtre « femme » est celui qui est le plus utilisé, toutes recherches confondues. Cela s'explique par le besoin de rechercher des lieux dédiés aux femmes, afin de les préserver des violences qui peuvent être générées dans un lieu mixte. **Les filtres « réfugié » et « asile » sont surtout utilisés pour les catégories « Conseil » ou « Accueil »,** dont les critères d'accès ne sont pas toujours inconditionnels. Enfin, concernant le filtre « ouvert/fermé », qui permet de savoir si une structure est ouverte ou fermée, celui-ci est très utilisé pour les catégories qui relèvent plus de l'urgence, et appellent donc à un service accessible de suite, comme l'alimentation, ou l'accueil.

Filtres	Femme	Homme	Animal	Réfugié	Asile	Sur rendez-vous	Ouvert/fermé	Gratuit/payant
Accueil	414	0	23	57	105	288	362	203
Activités	16	0	3	6	8	9	25	38
Alimentation	220	1	13	31	39	407	579	395
Conseil	179	2	22	66	110	217	140	163
Hygiène et bien-être	174	0	36	31	22	147	23	162
Matériel	40	0	1	9	12	57	209	84
Santé	81	0	1	22	11	155	107	134
Spécialistes	9	0	2	3	0	3	113	8
Technologie	13	0	1	2	13	19	2	28
Formation et emploi	44	0	6	30	21	30	9	78
TOTAL	1190	3	108	257	341	1332	1569	1293
% TOTAL	19,5%	0,0%	1,8%	4,2%	5,6%	21,9%	25,8%	21,2%

Figure 26 - Filtres les plus utilisés par catégories de recherche, données Solinum

B. Analyse des données collectées directement auprès des utilisateurs

Les services les plus recherchés par les intervenants sociaux du panel

Les services recherchés prioritairement par les répondants **utilisateurs intermédiaires** sont les suivants :

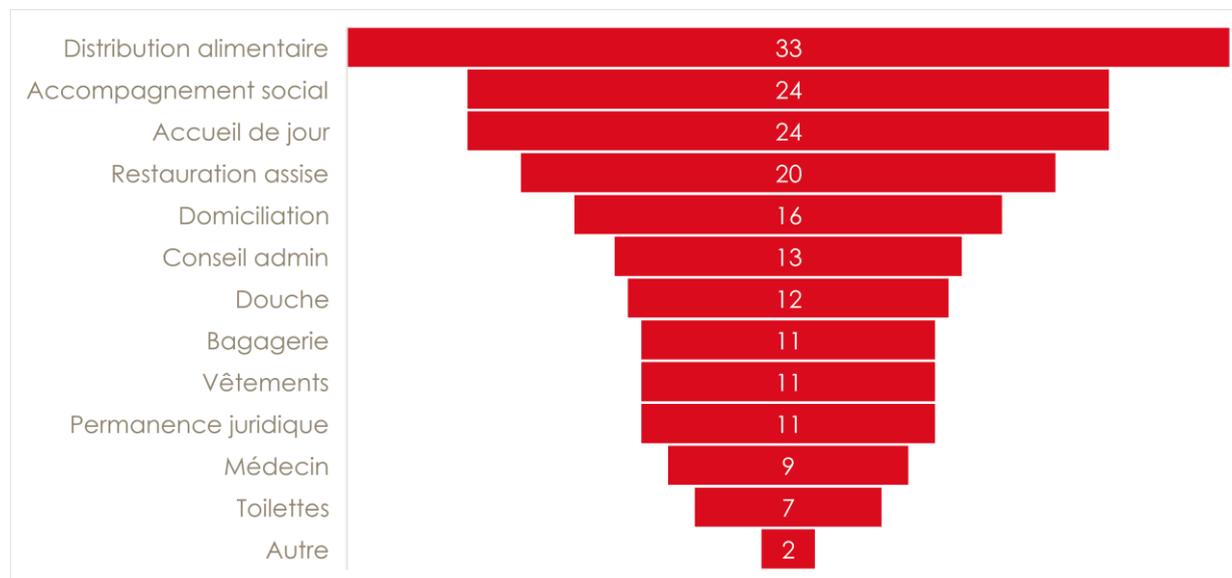
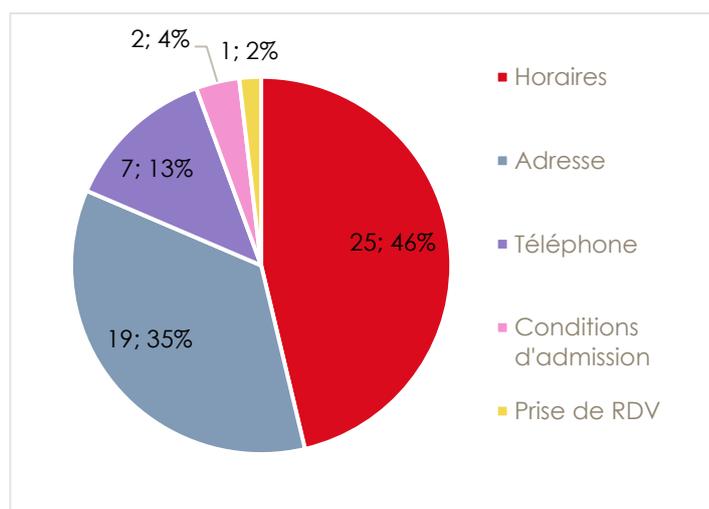


Figure 27 - Services les plus recherchés par les utilisateurs intermédiaires du panel

Ces éléments concordent avec les données transmises par Soliguide : ce sont bien à la fois **des services d'urgence** tels que la distribution alimentaire et les accueils de jour, et **des services liés à un accompagnement social**, qui sont les plus recherchés. Cela permet de confirmer l'hypothèse de publics majoritairement en situation de précarité, voire de grande précarité, comme cibles des utilisations de Soliguide.

Principaux motifs d'utilisation de Soliguide

Le graphique suivant met en avant les principaux motifs de recherche évoqués par les utilisateurs intermédiaires de l'échantillon.



Les utilisateurs intermédiaires recherchent principalement des informations relatives aux **horaires des structures** (25 réponses sur 37 répondants à cette questions), **l'adresse** (19 réponses), ou encore un **contact téléphonique** (7 réponses).

Sont également évoquées les conditions d'admission (2 réponses) et la prise de rendez-vous (1 réponse). 4 répondants ont indiqué « Autre », sans préciser leur réponse.

Figure 28 – Principaux motifs de recherche

On observe dans les réponses une différence de pratiques entre les bénévoles et les professionnels :

- **Les bénévoles visent l'exhaustivité de l'information** : majoritairement, les bénévoles indiquent que les informations qui les intéressent le plus sont les horaires et l'adresse.



« Je tiens à renseigner au maximum les personnes, je leur donne donc l'adresse, téléphone, horaire, conditions d'accès, etc. »

- **Les professionnels**, et notamment les professionnels de l'action sociale, cherchent plutôt à **avoir une précision**, sur les conditions d'admissions par exemple.



« Fondamental pour moi d'avoir tout de suite accès aux conditions d'accès aux services car sinon grande déception de la personne accompagnée » ;

« Conditions d'accès aussi hyper important : parfois des bénévoles donnent des infos sans s'être suffisamment renseignés ; "Il n'y a rien de pire que d'orienter la personne sans vraie information" »

Evolution des usages de Soliguide

Les répondants au questionnaire utilisateurs intermédiaires pointent également une évolution dans les recherches réalisées sur Soliguide, qui tend vers une demande **d'informations de plus en plus spécifiques** :



« **Les services souvent sollicités sont maintenant connus donc plus besoin de les rechercher.** Maintenant les recherches sont plus pointues : permanence juridique, point d'accès juridique, etc. Car nous les maîtrisons moins. »

Certains services sont moins recherchés car les utilisateurs savent qu'ils ne pourront pas orienter les personnes, en raison de leur saturation, **comme la domiciliation, ayant connaissance de l'état de l'action sociale en île de France.**

Les répondants indiquent également qu'ils recherchent moins certains services car ils ont acquis une meilleure connaissance de ceux-ci, notamment **grâce à Soliguide : on constate dès lors un véritable effet de Soliguide dans l'amélioration de la connaissance des services d'un territoire.**

Préconisation n°12 : Sur les territoires, prêter une attention particulière au recensement des informations relatives à l'aide alimentaire.

5. LA PLUS-VALUE DE SOLIGUIDE POUR LES PERSONNES EN RECHERCHE D'INFORMATIONS

Synthèse

Les personnes en recherches d'information, qu'elles soient des personnes en situation de précarité directement utilisatrices de Soliguide, ou bien des intervenants sociaux qui vont utiliser Soliguide pour aider des personnes en situation de précarité qui recherchent un service, mettent en avant tant **l'exhaustivité des informations** contenues dans Soliguide que **l'ergonomie et la facilité d'utilisation de l'outil**.

Plus précisément, les personnes en situation de précarité insistent sur la **fiabilité des données**, et la **découverte de nouvelles informations, comme les critères d'admission**, essentielles pour s'orienter vers la bonne structure.

Les intervenants sociaux quant à eux apprécient **la précision des informations de Soliguide** : notons que les **professionnels** soulignent la complexification des recherches réalisées sur Soliguide, qui sont de plus en plus précises car Soliguide permet de maîtriser rapidement un ensemble d'informations socles. Les **bénévoles** mettent en avant le rôle positif de Soliguide dans **la confiance qu'ils ont lorsqu'ils orientent** les personnes, vraie plus-value dans **la relation de confiance** qu'ils peuvent construire avec les personnes qu'ils orientent.

Plus spécifiquement, **les écoutants 115 soulignent l'intérêt d'un tel outil, qui vient combler un vide dans les ressources** dont ils disposaient jusqu'alors pour informer les personnes : l'outil est largement plébiscité par les écoutants 115, qui s'appuient systématiquement dessus lors de leurs écoutes.

A. Pour les personnes en situation de précarité

Une information plus large et plus précise

Les personnes en situation de précarité disposent rarement d'une source d'informations centralisées, à jour, homogènes, facilement accessibles et compréhensibles. La plus-value de Soliguide réside donc avant tout dans la centralisation de différentes informations, qui vont permettre aux utilisateurs d'accéder plus facilement aux services qui répondent à leurs besoins. A ce titre, les personnes en situation de précarité du panel sont unanimes concernant la qualité et l'exhaustivité des informations disponibles dans Soliguide, à l'exception d'une personne qui a besoin de l'aide de ses enfants.

Ils voient ainsi une plus-value de Soliguide par rapport à d'autres outils⁴ :

- Découvrir une offre plus large, accessible facilement ;
- L'exactitude et la fiabilité des informations et leur mise à jour par rapport aux autres outils ;
- La concordance entre les informations recherchées et les informations trouvées :



« On peut trouver un service proche et qui correspondra à ce que l'on cherche ! »

Quand on interroge les utilisateurs intermédiaires, ceux-ci mettent également en avant la qualité des informations disponibles dans Soliguide qui permet aux personnes en situation de précarité de :

⁴ Les personnes interrogées citent comme outils : Google Maps, le Guide solidarités de la Ville de Paris (via un intervenant social), et les réseaux sociaux, notamment WhatsApp.

1. **Connaitre les horaires d'ouverture** : information essentielle selon les utilisateurs intermédiaires du panel, une information à jour concernant les horaires d'ouverture des services évite une situation encore trop fréquente, lorsque la personne se rend dans un lieu alors que celui-ci est fermé.
2. **Trouver le service le plus proche** : la proximité est un élément déterminant dans la capacité des personnes en situation de précarité à accéder à un service. Selon les intervenants sociaux du panel, les personnes concernées seront beaucoup plus enclines à se déplacer vers une structure à proximité de leur lieu de vie, et ainsi limiter leur déplacement.



“Certaines personnes ont une mobilité fortement réduite, en raison de problèmes de santé multiples [...]. Accéder à une structure de proximité via la géolocalisation est une vraie plus-value de l'outil. “

3. **Être plus autonome** : une vingtaine de répondants soulignent la plus-value de Soliguide pour les personnes en situation de précarité pour développer leur autonomie. A noter que six répondants indiquent que l'outil semble avoir un effet positif sur le renforcement de l'estime de soi et sur la capacité à transmettre une information à d'autres personnes sans-abri, renforçant les stratégies d'entraide, entre pairs.



« **On donne une canne à pêche plutôt que du poisson** »
« Celui la [cet outil] non seulement on peut le montrer très facilement aux personnes accompagnées mais elles peuvent, elles aussi, l'utiliser en toute autonomie. Donc effectivement c'est très important de leur montrer, pour qu'elles gagnent cette façon autonome de trouver des services qu'elles n'auraient même pas penser à regarder »

Les personnes en situation de précarité interrogées ont également fait état d'effets plus larges de Soliguide et notamment sur le fait de se sentir plus autonomes dans la recherche des services utiles.

4. **Connaitre les critères d'admission** : les intervenants sociaux du panel indiquent également **l'importance des informations concernant les conditions d'admissibilité** des différents services pour éviter les « mauvaises » orientations.



“Ce que Soliguide apporte aux utilisateurs ? La certitude.”

Un outil simple d'utilisation améliorable par l'ajout de langues étrangères

Les répondants indiquent **que Soliguide est simple d'utilisation**. La langue ne semble ainsi pas être une barrière pour les personnes de l'échantillon, même si **certaines d'entre elles évoquent l'intérêt de développer les nouvelles langues**, en plus de l'espagnol, l'anglais et l'arabe.

A ce titre, notons que les utilisateurs intermédiaires interrogés et le groupe des personnes migrantes consulté lors d'un atelier indiquent qu'il serait **pertinent d'augmenter le nombre de langues pour la traduction**, ou *a minima* prendre en compte la réalité des langues parlées par les personnes en situation de précarité aujourd'hui : **urdu, pashto, roumain, polonais, russe**.

Du côté des utilisateurs finaux interrogés (dont une majorité de personnes migrantes) **le seul point à améliorer est le nombre de langues disponibles**, bien que cela ne représente pas un blocage à l'utilisation de l'outil (notamment du fait du service de tchat en ligne automatiquement traductible).

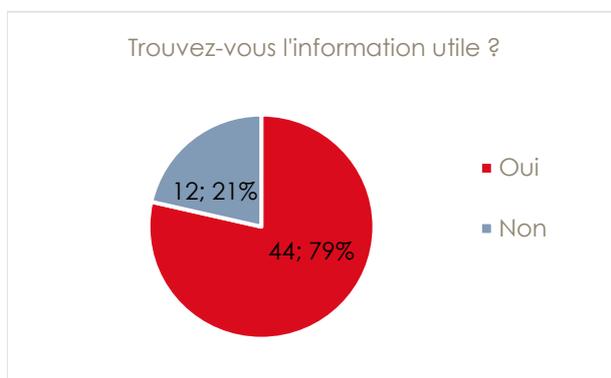
B. Pour les utilisateurs intermédiaires

Des informations utiles...

79% des utilisateurs trouvent l'information utile.

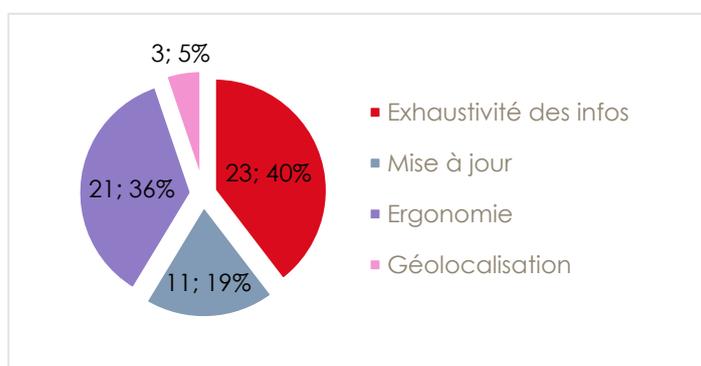
Cette proportion est légèrement plus forte chez les bénévoles (83% des bénévoles) que chez les professionnels (78% des professionnels).

Figure 29 – Utilité de l'information



Pour les **utilisateurs intermédiaires**, l'exhaustivité des informations et l'ergonomie sont ressorties comme les deux principaux atouts de cet outil. Viennent ensuite la qualité des mises à jour et la fonctionnalité de géolocalisation.

Figure 30 – Atouts Soliguide



... Permettant de mieux répondre aux besoins des personnes

88 % des répondants utilisateurs intermédiaires pensent que Soliguide permet de mieux connaître les services utiles aux personnes, et donc de mieux les orienter (40 % répondent « Oui, complètement », et 48 % « Oui, un peu »).

62 % des utilisateurs intermédiaires interrogés déclarent que Soliguide leur permet d'informer les personnes sur de nouveaux services, tels que :

- Les aides administratives spécifiques ;
- Des « services plus pointus » par rapport à des publics précis : plus de vingt réponses **mentionnent des services dédiés à des publics spécifiques.**
- On retrouve également les permanences juridiques (cités 7 fois) ou les permanences des médecins dans les hôpitaux (cités 4 fois), comme services que les utilisateurs intermédiaires ont pu découvrir.

Cet avis positif est largement partagé, chez les professionnels comme chez les bénévoles. Cela rejoint ce qu'un membre du comité opérationnel a pu souligner lors d'un entretien :



« Soliguide est un outil complet et polyvalent, qui permet deux types d'usage : 1) un usage répertoire : on trouve facilement l'information

quand on sait quoi chercher. 2) Un usage découverte : facilité via l'entrée géolocalisation, qui pourrait être améliorée. »

Soliguide peut être utile pour identifier des services utiles pour les personnes mais il est également souvent utilisé comme un **aide-mémoire** ou pour trouver **une information à jour, lorsque celle-ci est susceptible d'évoluer** ; l'outil n'a pas vocation à remplacer les connaissances des intervenants sociaux mais à les compléter et à les soutenir

La confiance dans les informations transmises

Grace à la qualité et à la précision des informations disponibles dans le Soliguide (voir partie consacrée aux utilisateurs finaux), **les utilisateurs intermédiaires déclarent se sentir plus confiants dans l'orientation des personnes grâce aux informations sur les conditions d'admissibilité**. De même, les indications concernant la saturation des dispositifs permettent de **gagner du temps, et éviter d'orienter les personnes vers des services saturés**.

Ce gain de confiance est particulièrement important pour les bénévoles qui ne connaissent pas toujours bien les dispositifs vers lesquels il leur est possible d'orienter des personnes.



« J'ai le sentiment de leur donner une vraie information et de pouvoir leur transmettre cette confiance »

Si Soliguide permet aux bénévoles d'être plus confiants dans les informations qu'ils donnent aux personnes en situation de précarité, cet accès à une information large interroge le rôle des bénévoles dans l'accueil et l'orientation des personnes. Globalement, les répondants du panel indique qu'il ne s'agit pas d'un outil de « professionnalisation » des bénévoles, qui leur permettrait de devenir « expert » de l'action sociale, mais plutôt d'un outil supplémentaire à disposition des bénévoles, pour les soutenir dans leur rôle :



« Ce n'est pas un outil pour se professionnaliser mais pour avoir une réponse plus précise et moins confuse »

Les utilisateurs soulignent un effet de la crise sanitaire, avec une montée en importance de la fiabilité des informations, défi que semble avoir relevé Soliguide :



« Avant, l'avantage de Soliguide c'était l'ergonomie mais pendant la période Covid-19, c'est plutôt la qualité des informations, »

L'amélioration de la relation avec les personnes

Lorsque l'on interroge les bénévoles du panel sur les bénéfices de Soliguide par rapport à leurs pratiques initiales, au-delà des bénéfices directs comme une meilleure connaissance des services, plus des **deux tiers d'entre eux (71%) confirment que Soliguide permet d'améliorer leur relation avec les personnes qu'ils orientent**.

Ce bénéfice est essentiellement lié à la plus grande confiance que les bénévoles ont dans l'information qu'ils donnent aux personnes, et dans la fiabilité de celle-ci.



« Une orientation réussie, c'est une relation de confiance qui s'instaure avec la personne concernée »

« En communiquant les informations les plus justes, cela permet de renforcer ou créer le lien de confiance »

Cette instauration d'un lien de confiance, grâce à la fiabilité des informations et les orientations réussies, est essentielle dans la relation que les bénévoles vont développer avec les personnes en situation de précarité. **L'outil technologique vient ainsi soutenir et renforcer une relation d'aide.**

Cependant, les bénévoles soulignent également la fragilité de cette relation, quand l'outil vient à faillir :



« Parfois la plateforme bug et c'est compliqué, ça abîme le lien » ;
« Disons que si la plateforme ne marche pas, on n'a pas le temps d'être bloqué donc on avance et on ne l'utilise pas finalement. Le lien qu'on peut avoir va être rompu si la recherche est trop longue »

Pour les bénévoles, il est donc primordial de s'assurer du bon fonctionnement de Soliguide, et du maintien de la qualité des informations disponibles.

Lorsqu'on interroge les professionnels, cette plus-value semble plus modérée. Certains évoquent par exemple privilégier une prise de contact directe avec la structure proposant le service :



« Moi je prends le temps d'appeler les structures à chaque fois donc je peux dire une orientation parfaite ce qui crée une meilleure relation, plus de confiance et d'écoute »

Pour d'autres professionnels, Soliguide a l'avantage de pouvoir délivrer une information en toute transparence :



« C'est de la transparence » ; « On ne cache rien »

Dès lors que l'outil n'est pas utilisé en direct par les personnes en situation de précarité, la recherche d'informations peut se faire via l'intervenant social qui leur montre les résultats de la recherche.

Cette démarche de « **faire avec** » les personnes assure la **transparence de l'information**, et peut, elle aussi, avoir un **effet direct sur le lien de confiance** entre les personnes en situation de précarité et les utilisateurs intermédiaires qui les informent. Elle peut également participer au renforcement de l'autonomie des personnes, à travers une utilisation accompagnée de Soliguide, vers un usage en autonomie. Certains répondants proposent ainsi de développer une stratégie pédagogique de sensibilisation progressive à l'outil à destination des personnes en situation de précarité, sur le modèle des « permanences bénéficiaires » que propose déjà Solinum.



« J'ai l'impression de renforcer la plus-value de l'accompagnement en les rendant plus autonome »

Un outil ergonomique qui permet de gagner du temps

Globalement, **les utilisateurs intermédiaires déclarent qu'il est très facile** (30% des utilisateurs intermédiaires de l'échantillon) **ou « assez facile »** (57% des utilisateurs intermédiaires de l'échantillon) de trouver l'information qu'ils recherchent dans Soliguide. Aucun répondant n'a répondu « Non, très compliqué », ce qui est positif.

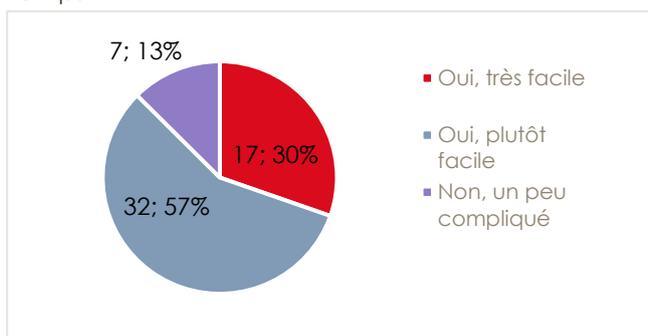


Figure 31- Facilité d'utilisation

Les utilisateurs intermédiaires évoquent également un gain de temps, lié à la centralisation des informations, et à la facilité d'utilisation de l'outil.

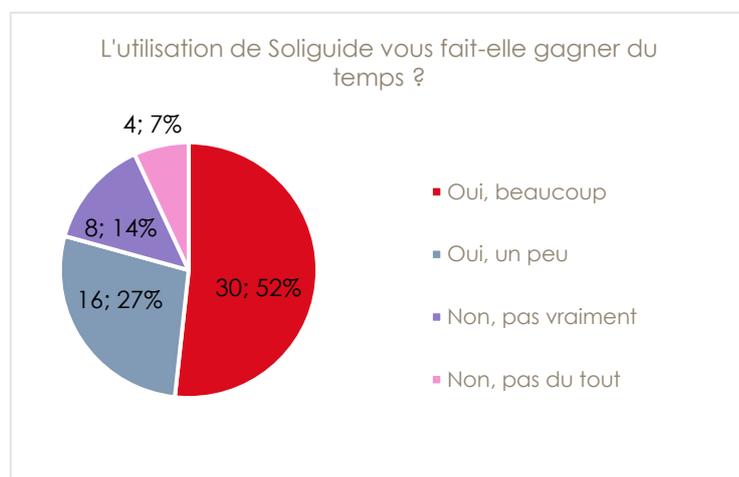


Figure 32 – Gains de temps



« Je gagne surtout du temps, et on a besoin ! » ; « C'est rapide, ce qui est bien pour nous, mais aussi pour les personnes qui demandent des réponses quasi immédiates à leurs questions »

L'ensemble des bénévoles indiquent que Soliguide leur permet de gagner du temps. Seuls 8 professionnels ont répondu « Non, pas vraiment » (dont 3 écoutants 115), et « Non, pas du tout » (dont 4 écoutants 115, soit la totalité des répondants à cette question).

La géolocalisation

Plébiscitée lors des comités opérationnels, cette fonctionnalité reste à améliorer car seulement 3 répondants au questionnaire « utilisateurs intermédiaires » ont indiqué que la géolocalisation constituait aujourd'hui un point fort de Soliguide. Cette situation vient du fait qu'elle n'est aujourd'hui pas complètement opérationnelle, tant sur le site que sur les applications en raison de certains dysfonctionnements relevés par les personnes interrogées.

Les utilisateurs soulignent tout de même l'importance de la dimension cartographique de l'outil : une dizaine de répondants indiquent que la carte reste un outil très utile, et l'un d'eux souligne à juste titre que Soliguide a évolué en laissant un peu de côté cette fonctionnalité.



« Ce n'est vraiment pas indispensable mais pouvoir **visualiser les résultats sur une carte** pourrait être utile. Pour orienter la personne rencontrée au plus proche facilement quand plusieurs structures

peuvent lui venir en aide. Je pense par exemple à la distribution alimentaire. »



« La facilité d'utilisation : ce serait bien de faire correspondre les chiffres sur la carte aux numéros de fiche afin de vraiment voir lesquels sont les plus proches »

A noter que la géolocalisation des services est également citée par les personnes en situation de précarité comme un avantage par rapport aux outils existants.

6. LA PLUS-VALUE DE SOLIGUIDE POUR LES STRUCTURES QUI DIFFUSE L'INFORMATION

Synthèse

Pour que Soliguide fonctionne bien, il est nécessaire que la base de données soit mise à jour régulièrement. A ce titre, des **comptes professionnels ont été créés**, afin de simplifier la mise à jour des informations les concernant par les structures référencées dans Soliguide.

Les structures mettent en avant la pertinence de ce système, qui leur permet de garder la main sur la mise à jour des informations les concernant.

Si les comptes professionnels sont plébiscités, **le travail de diffusion engagé doit se poursuivre**, pour faire connaître ces comptes professionnels aux structures et leur donner envie de les utiliser pour alimenter la base de données.

En parallèle, d'autres mode de transmission de l'information se maintiennent : le courriel, l'appel téléphonique, ou via le tchat.

A. Plus-value sur la mise à jour des informations.

La mise à jour des informations et l'ergonomie sont saluées par les structures répondantes.

Elles mettent notamment en avant la qualité de la mise à jour des informations pendant la période de la crise sanitaire, certains répondants indiquent que Soliguide s'est démarqué par rapport aux autres outils dans la capacité à tenir l'information à jour malgré les évolutions rapides : cela est notamment dû au travail sans relâche des chargés de territoires.

B. Plus-value sur la visibilité des services proposés

Concernant les effets de Soliguide sur la visibilité de leurs offres de services, les associations restent globalement prudentes, même si un tiers d'entre elles estiment que Soliguide a un effet positif sur cette visibilité.

5 structures (sur 23 répondants) estiment que ce référencement a pu avoir un effet sur leur visibilité auprès des publics en situation de précarité et sans doute augmenter le nombre d'orientations vers leurs services.

C. Plus-value sur la qualité des orientations vers les structures.

L'impact de Soliguide sur la qualité des orientations est difficile à mesurer.

Toutefois, six structures du panel de structures référencées dans Soliguide (sur 22 répondants) **indiquent avoir accueilli des personnes orientées via Soliguide dont le profil correspondait plus aux conditions d'admission de leurs services** que les personnes orientées en temps normal.

Quand on interroge les utilisateurs intermédiaires sur leur capacité des personnes à accéder effectivement aux services recherchés, **la majorité des répondants pense que les personnes accèdent effectivement au service après qu'ils les ont orientés.**

A noter cependant qu'un grand nombre des personnes interrogées (40%) déclarent ne pas être en mesure de répondre à cette question.

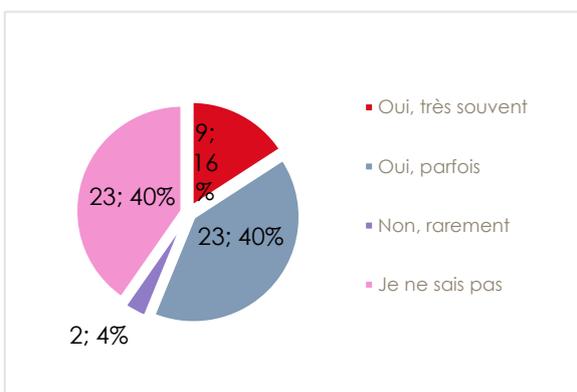


Figure 33 – Accès effectif aux services

Du côté des utilisateurs finaux, les personnes rencontrées lors de l'enquête affirment que les informations trouvées grâce à Soliguide leur permettent d'accéder *effectivement* aux services.

Les personnes en situation de précarité indiquent que Soliguide leur a notamment permis de **mieux identifier les critères d'admissibilité des services**, et donc de se rendre dans les bons services ; ou même de découvrir de nouveaux services, notamment pour les personnes étrangères :



« Il y a des services que je ne connaissais pas comme les repas chauds, pour se laver et pour laver des habits, je ne savais pas ça avant et voilà je croyais que seulement c'est pour les gens qui dorment dans la rue mais quand j'ai cherché dans Soliguide j'ai compris que moi aussi je pouvais y aller. »

D. Retour d'expérience sur les comptes professionnels

Degré d'utilisation des comptes professionnels

Fin avril 2021, 203 comptes professionnels étaient créés. Ils représentaient **389 structures parisiennes** sur un total de **1292 structures** référencées à cette date (à noter : un compte professionnel peut mettre à jour plusieurs structures).

Au 3 mai 2021, 203 organismes parisiens avaient un compte professionnel sur Soliguide contre 593 qui n'en possédaient pas. Cela représente **389 adresses référencées** qui ont la possibilité de se mettre à jour de façon autonome (sur 1225 au total), **soit 32% des fiches actives sur le site internet.**

Sur les 1292 structures référencées dans Soliguide au 28 mars 2021 : **28% des structures référencées disposent d'un compte professionnel Soliguide.**

Date de la création du compte pro	Nombre de compte pro (mois)	Nombre de comptes pro cumulé
01/11/2020	13	13
01/12/2020	123	136
01/01/2021	17	153
01/02/2021	13	166
01/03/2021	37	203

Figure 34 - Evolution du nombre de comptes professionnels, données Soliguide

En parallèle, les structures sont de plus en plus incitées à utiliser leur compte professionnel car cela améliore la qualité des mises à jour et réduit la charge de travail pour les équipes Solinum.

Parmi les 21 structures ayant répondu au questionnaire, 17 d'entre elles étaient utilisatrices des comptes professionnels.



Figure 35 - Part des structures référencées du panel utilisatrices de Soliguide

Si 65% des structures interrogées sont utilisatrices d'un compte professionnel, notons que 3 structures ne l'utilisent pas.

Les trois réponses « Je n'ai jamais entendu parler de comptes professionnels » souligne la nécessité de continuer à informer les structures référencées des modalités de mises à jour des informations de Soliguide. Cette communication peut se traduire par des prises de contact de la part de Solinum avec les structures qui n'utilisent pas les comptes professionnels afin de mettre en avant les points forts de cette solution (voir ci-après) et de leur faire une démonstration si cela est nécessaire afin de faciliter la prise en main.

Points forts des comptes professionnels

Les structures qui utilisent les comptes professionnels ont plutôt un avis positif de cette modalité de mise à jour des informations :

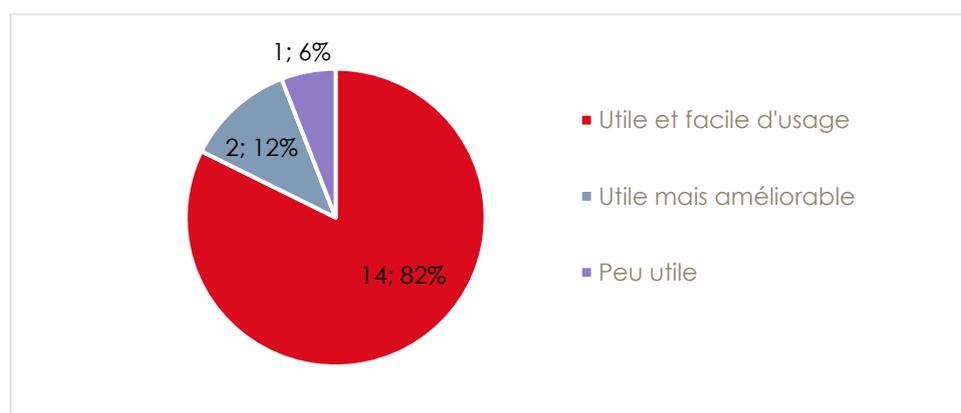


Figure 36 - Avis des structures du panel sur l'utilisation des comptes professionnels

Parmi les points forts des comptes professionnels évoqués par les répondants, on retrouve l'autonomie dans la mise à jour et le remplissage des informations les concernant :



« On a la main ! »

En plus de la liberté d'action, les structures soulignent l'intuitivité et la facilité d'usage des comptes professionnels, dont l'ergonomie est saluée, ainsi que la vision par tableau de bord :



« Simple d'utilisation dans le tableau de bord et dans les modalités de remplissage et de mise à jour. »



« Très facile d'utilisation, très intuitif, le côté historique est aussi intéressant quand on est plusieurs de la même structure à utiliser le compte + petit carré covid très utile. »

Enfin, la possibilité d'ajouter différents collaborateurs à un seul et même compte est saluée par les structures utilisatrices.

Améliorations possibles

Les structures qui ont répondu que l'outil leur était « Utile mais améliorable » ou « Peu utile » indiquent rencontrer des difficultés dans la saisie des informations, du fait d'un **manque d'habitude à l'usage d'outils numériques** notamment.

En effet, alors que les répondants ayant indiqué être responsables des comptes professionnels sont plutôt à l'aise avec leur utilisation, **les répondants ayant indiqué ne pas avoir la charge de l'animation des fiches sont plus souvent en difficulté pour utiliser cette fonctionnalité.**

Le premier point d'amélioration consiste donc à **identifier un référent en charge de l'alimentation des données** à partir du compte professionnel et de **faire en sorte qu'il soit formé à son utilisation et à la passation des informations.**

Ainsi, trois répondants soulignent l'importance pour eux d'être **accompagnés dans la prise en main et la compréhension de Soliguide, et des comptes professionnels :**



« Qu'on soit beaucoup plus concentré à le mettre à jour, que ça devienne un vrai outil pour nous et par nous, un vrai outil de communication : pour cela, nous contacter plus régulièrement, travailler véritablement ensemble comme des partenaires. **C'est très difficile pour nous on n'a pas beaucoup de temps.** »

Certains répondants, plus avancés dans la maîtrise des comptes professionnels, souhaitent mieux comprendre leur fonctionnement pour **s'en servir comme outil de mise en avant de l'offre** de leur structure dans Soliguide :



« Compréhension des différentes modalités spécifiques ayant un impact sur les filtres de recherche dans le moteur de recherche Soliguide (ex : qu'est-ce que cela implique dans la recherche de ma structure si je modifie telle ou telle modalité ?) »

D'autres soulignent **l'importance d'avoir la possibilité de vérifier le rendu final avant enregistrement de la mise à jour.**

D'autres répondants mettent en avant l'aspect **communication**, en témoigne ce commentaire :



« Au niveau de la communication, quand on arrive dans le centre je m'interrogeais beaucoup sur Soliguide, Solinum, ville de paris : en gros qui est qui/ qui fait quoi. C'est la multiplicité des acteurs qui est complexe à comprendre (peu de rapport avec le compte professionnel) ».

Trois répondants indiquent également qu'il serait utile de pouvoir visualiser la fiche structure avant d'enregistrer les modifications. Cela est aujourd'hui possible, mais certainement pas assez mis en avant : il serait intéressant de **rendre plus visible la possibilité pour les référents des structures de prévisualiser la fiche avant mise en ligne.**

L'équipe de Solinum témoigne de l'intérêt pour les structures d'utiliser les comptes professionnels, afin d'avoir une information la plus à jour possible et le contrôle sur cette information, mais également pour éviter les campagnes de *mailing*, aujourd'hui nécessaires tous les six mois (décembre et juin) pour demander aux structures de vérifier leurs informations, avec des relances téléphoniques et/ou par courriel souvent nécessaires. Ces actions sont chronophages pour l'équipe de Solinum : une systématisation de l'usage des comptes professionnels permettrait de gagner du temps, surtout dans la perspective de la montée en charge de Soliguide.

Le contexte sanitaire et les évolutions plus fréquentes et plus rapides des fermetures, conditions d'accès aux services, horaires d'ouverture, etc. illustrent la nécessité de faire évoluer, grâce aux comptes professionnels, les modalités de mise à jour. Selon Solinum, c'est aller vers une plus grande autonomie des structures, et :



Les comptes pros, c'est l'avenir !

Aujourd'hui, l'équipe de Solinum passe plus de temps à promouvoir les comptes professionnels : il s'agit du meilleur levier pour accompagner progressivement l'ensemble des acteurs de l'action sociale à utiliser les comptes professionnels.

Comme nous l'avons vu, le nombre de structures disposant de comptes professionnels augmente progressivement, grâce au travail de sensibilisation de l'équipe de Solinum.

E. Retour sur les autres modalités de mises à jour

D'autres modalités de mise à jour des informations de Soliguide coexistent en parallèle :

1. Via des mails, des appels ou des rencontres avec des structures organisées par l'équipe Soliguide Paris ;
2. Par un utilisateur, via une information dans le tchat (7 informations par jour en temps de crise, contre une par jour en temps normal) ;
3. Via des appels entrants, d'utilisateurs ou de structures ;
4. Via des mails, et la communication de tableaux Excel de la part des structures.

La majorité des structures interrogées salue le travail réalisé par l'équipe de Solinum pour faire en sorte que l'information soit la plus à jour possible.

Pour faciliter les mises à jour, plusieurs répondants évoquent la nécessité que les informations soient systématiquement transmises par les structures de l'action sociale. A ce titre, l'utilisation des comptes professionnels semble tout à fait répondre à ce besoin.

Un répondant indique la nécessité de **renforcer les liens entre les équipes de Solinum et les partenaires de l'intervention sociale parisienne**, de manière à intégrer Solinum comme un partenaire clé :



Ceux qui gèrent Soliguide devrait participer aux réunions inter-asso avec les institutions pour qu'on puisse à chaque fois mettre un visage sur un référent pour échanger directement avec lui. Faut vous impliquer avec nous directement lors de réunions collectives.

Dans notre panel, 7 structures qui n'utilisent pas les comptes professionnels vont avoir recours à l'information proactive par courriel, et une par téléphone.

- ▶ **Les modalités de mise à jour de la base de données de Soliguide évoluent progressivement vers un recours plus systématique aux comptes professionnels.** Néanmoins, d'autres modalités subsistent (téléphone, courriel, information sur le tchat) et sont aujourd'hui nécessaires pour que l'ensemble des structures référencées mettent à jour leurs informations, car elles ne sont pas encore sensibilisées à l'utilisation des comptes. Ces différentes modalités demandent un travail important de l'équipe de Solinum, mais faisable : l'équipe s'outille progressivement pour faire face aux grandes campagnes de mise à jour et l'envoi/réception des nombreux courriels. Dans tous les cas, la proactivité et la disponibilité de l'équipe de Solinum sont mises en avant par les répondants :



Je trouve qu'il y a plus de mis à jour et vous avez une équipe très réactive.

Lors d'une réunion du comité opérationnel, nous avons interrogé les structures sur les modalités de mise à jour de la base de données. Les structures interrogées estiment, dans leur majorité, que c'est à elles que revient la mise à jour de l'information ou a minima sa validation. Les structures étaient opposées à une mise à jour directe par les utilisateurs des informations Soliguide, sans vérification de l'équipe de Solinum.

Un contrôle *a minima* des modifications de la base de données par l'équipe de Solinum est essentiel selon les structures membres du comité opérationnel.

A chaque modification effectuée par les structures, l'équipe en charge de Soliguide à Paris est notifiée afin de vérifier l'information. Ainsi, elle note si l'information est validée, à préciser ou non validée.

Préconisation n°13 : Identifier une personne responsable de la mise à jour au sein de chaque structure, afin que l'équipe de Solinum puisse identifier un contact clé dans la structure, puisse aider et sensibiliser la personne dans l'utilisation de son compte professionnel.

Préconisation n°14 : Développer l'utilisation des comptes professionnels en établissant d'emblée la relation avec les structures référencées sur ce mode d'interactions et cette fonctionnalité innovante.

Préconisation n°15 : poursuivre les actions de présentation des comptes professionnels, en mettant en avant leur simplicité d'usage et en apportant un soutien technique à l'usage.

SYNTHESE DES PRECONISATIONS

Suivi

Préconisation n°1 : développer des tableaux de bord de suivis permettant d'analyser de manière plus fine les données d'utilisation du site Web, sur la base des informations disponibles dans Google Analytics ou en se basant sur l'utilisation d'un autre outil dédié. Solinum pourra ainsi avoir la capacité de fournir des tableaux de bord de suivis, sur demande. Cette préconisation s'applique également à l'application, afin que Soliguide puisse avoir la capacité de distinguer et de fusionner les données des différents modes d'utilisation de Soliguide.

Communication

Préconisation n°2 : opter pour l'une des deux applications et communiquer afin qu'une seule d'entre elles soit utilisée. Cela permettra en outre de concentrer les développements sur une seule des deux applications, et d'en garantir la qualité.

Préconisation n°3 : communiquer auprès des personnes en situation de précarité pour leur faire connaître l'outil afin qu'elles puissent l'utiliser et le faire connaître à leurs pairs. Cette communication peut se faire directement, en allant vers les personnes, ou bien en passant par les professionnels et bénévoles en contact avec ces personnes, ce qui implique de bien sensibiliser ces aidants à cet outil.

Préconisation n°4 : poursuivre les rencontres avec les structures, les professionnels de terrain, les bénévoles mais surtout avec les personnes en situation de précarité pour communiquer sur l'outil et favoriser son appropriation. Solinum pourraient également participer régulièrement aux réunions de coordination des acteurs de l'action sociale.

Préconisation n°5 : l'organisation de permanences à date régulière (ex : vendredi matin) dans certaines structures de référence doit permettre de rencontrer des utilisateurs finaux, afin de les sensibiliser à l'utilisation de Soliguide, et de les accompagner dans la prise en main de l'outil.

Préconisation n°6 : sensibiliser les professionnels à l'intérêt de présenter Soliguide aux personnes en situation de précarité, afin de développer tant un usage plus direct de Soliguide par les publics orientés, que leur autonomie.

Développement technique

Préconisation n°7 : prêter une attention particulière dans le développement de l'utilisation de Soliguide sur téléphone, qui répond au besoin d'une grande majorité d'utilisateurs finaux et d'utilisateurs intermédiaires, y compris s'ils interviennent sur des activités sédentaires.

Préconisation n°8 : utiliser de manière systématique une version « test » et une version « production » des applications ainsi que des procédures de tests poussées afin d'éviter de mettre en production des versions comprenant des régressions susceptibles de décrédibiliser l'outil.

Développement partenarial

Préconisation n°9 : proposer de manière plus systématique des temps de sensibilisation des intervenants sociaux à l'utilisation de Soliguide. Cette sensibilisation pourrait être réalisée par l'équipe de Solinum directement, ou bien via des pairs déjà sensibilisés.

Préconisation n°10 : diffuser systématiquement l'outil auprès des acteurs du 115 pour toutes les zones de déploiement de Soliguide.

Préconisation n°11 : Soliguide est un outil utile pour cartographier l'offre sociale, dans la recherche d'optimisation du maillage territorial, l'émergence de nouveaux partenariats et l'identification des zones non-couvertes ou de l'absence de réponse. Dès lors, les actions de sensibilisation réalisées par

l'équipe pour les collectivités territoriales et les opérateurs de services publics sont importantes, et doivent être poursuivies et soutenues par les partenaires de Solinum.

Préconisation n°12 : sur les territoires, prêter une attention particulière au recensement des informations relatives à l'aide alimentaire, ces informations étant particulièrement recherchées.

Préconisation n°13 : identifier une personne responsable de la mise à jour au sein de chaque structure, afin que l'équipe de Solinum puisse identifier un contact clé dans la structure, puisse aider et sensibiliser la personne dans l'utilisation de son compte professionnel.

Comptes professionnels

Préconisation n°14 : développer l'utilisation des comptes professionnels en établissant d'emblée la relation avec les structures référencées sur ce mode d'interactions.

Préconisation n°15 : poursuivre les actions de présentation des comptes professionnels, en mettant en avant leur simplicité d'usage et en apportant un soutien technique à l'usage.