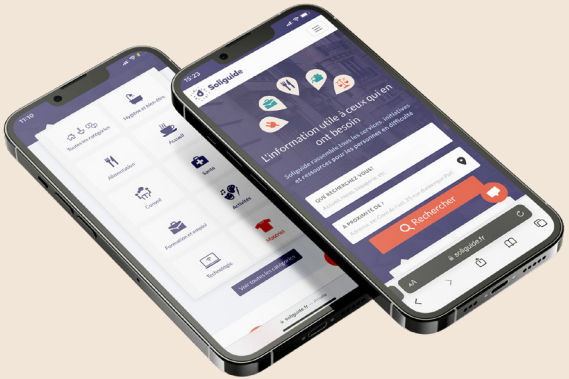
Quel impact de Soliguide sur la société ?

Synthèse d'évaluation d'impact social 2022



Soli num

ESSEC BUSINESS SCHOOL

Édito

“Entre 2021 et 2022, Soliguide s’est déployé dans **15 nouveaux départements**. Ces déploiements ont été possibles grâce à l’implication des acteurs locaux de ces territoires, et le plan de soutien de l’Etat : **France Relance.**

Après une première évaluation d’impact de Soliguide en 2021, nous avons souhaité poursuivre cette démarche et aller encore plus loin. De ces résultats, **nous savions que Soliguide avait un impact important** mais vaut-il le coût ?

Pour y répondre, nous avons fait appel au Laboratoire E&MISE de l’ESSEC qui a introduit la méthodologie **SROI (Social Return On Investment)** pour mesurer la valeur sociale et écononomique de Soliguide. Cette étude a un double rôle : elle met à jour et approfondit les données publiées en 2021, montrant la progression de Soliguide et ses axes d’amélioration. Elle permet d’autre part d’identifier de manière plus précise les effets de Soliguide et d’évaluer la valeur sociale créée grâce à l’exercice du SROI.“

Victoria MANDEFIELD,
Fondatrice et Directrice Générale de Solinum

SOMMAIRE

1 • INTRODUCTION

2 • MÉTHODOLOGIE

3 • RÉSULTATS

4 • CALCUL DU SROI

5 • À PROPOS - REMERCIEMENT

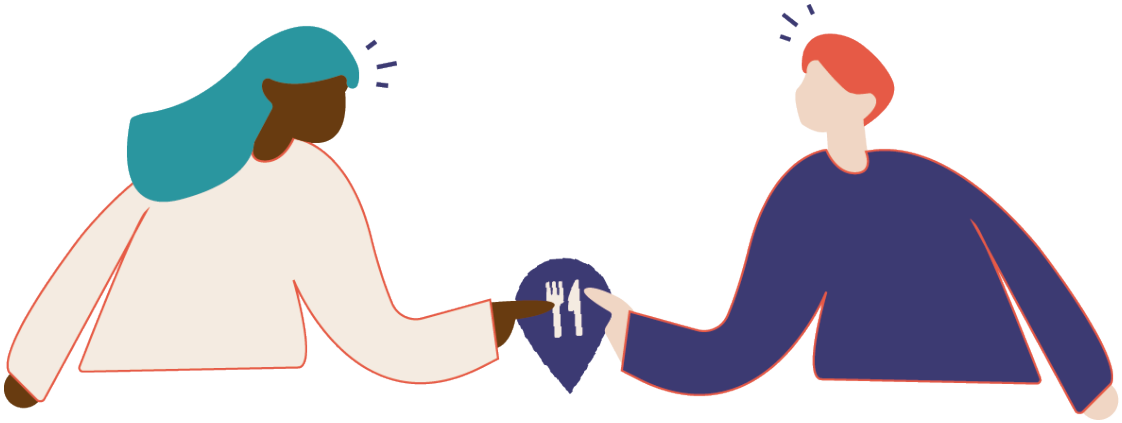
INTRODUCTION

Le besoin social

Face à une **offre complexe de l'action sociale**, les personnes en situation de précarité ont des difficultés à obtenir des informations pour s'orienter et par conséquent à accéder à certains lieux et services qui leur seraient utiles. Cette situation entraîne un **découragement voire une perte de confiance** envers les acteurs de la solidarité et l'action sociale dans son ensemble.

De leur côté, les acteurs de la solidarité rencontrent des **difficultés dans les orientations réalisées** :

- Difficulté à garder à jour les informations relatives à leur structure
- Le manque de connaissance sur les structures pouvant répondre aux besoins autres que le besoin adressé



> **C’est compliqué d’avoir des informations sur l’aide alimentaire.**
>
> Un bénéficiaire

La solution Soliguide

La mission sociale de Soliguide est de rendre l'information accessible à tous ceux qui en ont besoin et fournir des renseignements de qualité.

Soliguide est une plateforme de référencement des services et lieux utiles aux personnes en situation de précarité : distributions alimentaires, accueils de jour, permanence juridique, cours de français, etc.
La plateforme permet de géolocaliser ces prestations tout en donnant des informations concernant les horaires, les moyens de transport, la saturation des services...

La base de données de Soliguide est structurée en catégories, divisées en services

COMMENT ÇA MARCHE ?

La recherche peut se faire en sélectionnant **une catégorie**; par **mot-clé**; en indiquant **une adresse** ou en se **géolocalisant.**

Les utilisateurs peuvent utiliser **des filtres** pour affiner leur recherche selon le public (femmes, étudiants ...) et par conditions d'accès (ouvert aujourd'hui, accès aux personnes à mobilité réduite ...). La plateforme se traduit **en plusieurs langues** pour renforcer l'accessibilité aux informations.

UNE BASE DE DONNÉES ACCESSIBLE

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

→ **Un site internet** (soliguide.fr)

→ **Tchat** en ligne et **SMS**

→ Une **application mobile**

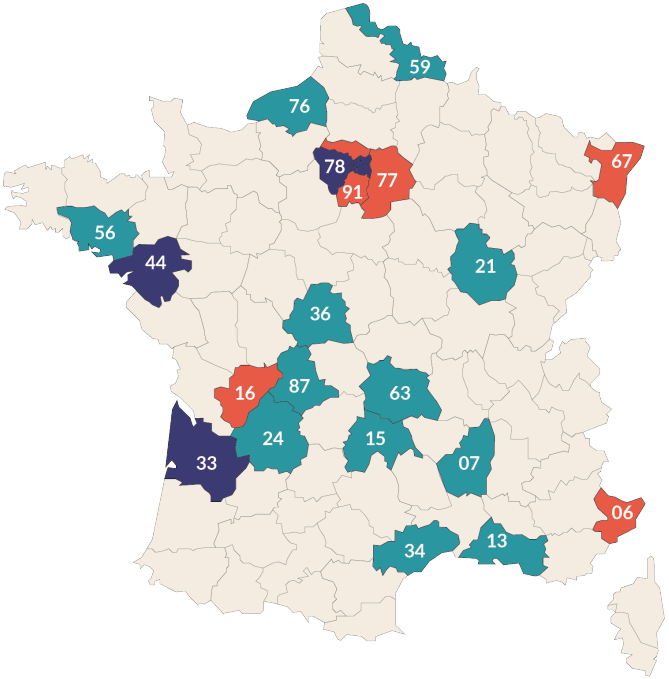
→ Un **widget**, pour intégrer Soliguide sur d'autres sites solidaires

→ Une **API** (interface de programmation d'application) qui permet de partager les données de Soliguide avec d'autres plateformes solidaires

→ Des **listes imprimables**, générées depuis la base de données.

IMPLANTATION ET CHIFFRES CLÉS

Au cours de la dernière année, **la couverture territoriale de Soliguide a doublé.**
Soliguide couvre désormais des territoires moins denses, semi-ruraux ou ruraux.



1 899 811
recherches ont été réalisées en 2022
(3,5x plus qu'en 2021)

+50 000
services référencés

Départements sur lesquels
Soliguide a été déployé :

- entre 2017 et décembre 2019
- entre janvier 2020 et juillet 2021
- entre août 2021 et décembre 2022

MÉTHODOLOGIE

L'approche SROI

L'évaluation menée a pour but de répondre aux questions suivantes :

Concernant les personnes en précarité :

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

Concernant les acteurs de la solidarité :

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

Le Social Return On Investment (SROI) est un cadre d'analyse pour **mesurer et rendre compte d'une conception élargie de la valeur incluant les coûts et les bénéfices à la fois sociaux, environnementaux et économiques.**

Plus qu'un chiffre, le Social Return On Investment (SROI) raconte **l'histoire des changements intervenus.**

"

L'approche SROI est une approche participative militante de la monétisation qui consiste à impliquer les parties prenantes dans les hypothèses de valorisation monétaire et à valoriser tous les impacts sociaux, mêmes ceux qui n'ont pas de prix sur le marché tels que l'augmentation de la dignité ou la reprise de confiance en soi (contrairement aux analyses de coûts évités par exemple). Elle se base sur l'idée que même si un impact n'a pas de prix, il a une valeur.

Elise LECLERC
Directrice du Laboratoire E&MISE de L'ESSEC

6 ÉTAPES POUR ABOUTIR AU SROI

1 Cadrage

Définition des objectifs et du calendrier, identification des ressources et acteurs à impliquer

2 Collecte de données auprès des personnes en précarité

10 entretiens qualitatifs auprès des bénéficiaires sur 4 territoires et deux focus group avec 5 bénéficiaires

3 Collecte de données auprès des professionnels

Aide à la coordination de la collecte de questionnaires, remontée de données

4 Analyse des données

Consolidation des données, rédaction d'un plan d'analyse, analyse sémantique des entretiens, analyse statistique des questionnaires et données quantitatives remontées

5 Calcul du SROI

Calcul du ratio SROI à partir de la valeur sociale créée par le Soliguide pour la société

6 Restitution

Partage des résultats
Utilisation des enseignements

MÉTHODOLOGIE

L'étude a été menée tout au long de l'année 2022. La période de collecte s'est étendue de juin à novembre, et l'analyse des données de novembre à décembre.

271

*** Personnes en situation de précarité interrogées**

1 275

Acteurs de la solidarité* interrogés

* Personne en situation de précarité : personnes situées sous le seuil de pauvreté monétaire (60% du revenu médian), utilisatrices ou non du Soliguide, situées sur les 25 départements couverts par Soliguide.

* Acteurs de la solidarité, définis ici comme les personnes qui accueillent et accompagnent des personnes en situation de précarité. Ils et elles sont bénévoles ou salariés, sont utilisateurs ou non de Soliguide dans l'un des 25 départements couverts, et font partie d'associations, de collectifs, de collectivités.

RÉSULTATS

Acteurs de la solidarité

LES RÉPONDANTS

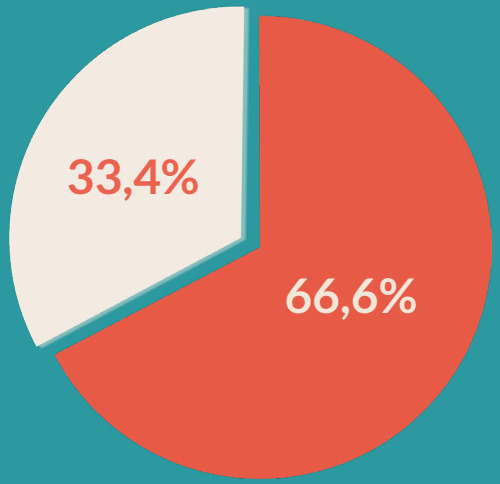
Les acteurs de la solidarité répondants sont en grande majorité **salariés de leurs structures (82%)** et ont des contacts quotidiens avec les bénéficiaires (74%). Soliguide est un **outil du quotidien** pour les salariés et les bénévoles (**64.8% des salariés et 41.6% des bénévoles l'utilisent au moins une fois par semaine**).

60% des répondants travaillent pour des structures associatives

40% sont des acteurs publics, principalement sur les territoires

> **Grâce à Soliguide nous allons pouvoir faire ce maillage territorial, et avoir une prise en charge plus fluide.**
>
> Salarié d'une organisation régionale de santé

Soliguide est de plus en plus utilisé :
deux tiers des répondants utilisent Soliguide.
La part d'acteurs de la solidarité utilisant Soliguide dans l'étude précédente était de 44% soit une **augmentation de 23 points.**



UNE INFORMATION FIABLE ET ACCESSIBLE

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

→ **4/5** acteurs considèrent qu'ils accèdent facilement aux informations dont ils ont besoin

→ **93%** estiment que l'information de Soliguide est à jour

→ **80%** trouvent les informations publiées sur Soliguide sont exhaustives

Les équipes Soliguide restent encore **fortement mobilisées** sur la mise à jour des informations sur Soliguide malgré une **autonomisation croissante des acteurs** :

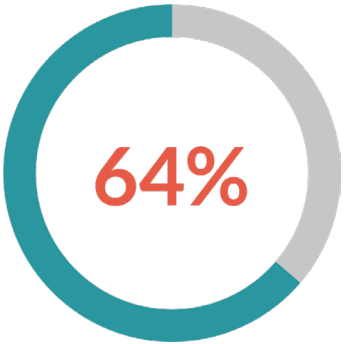
→ **35%** des acteurs mettent à jour de manière autonome les informations sur Soliguide. La moitié des répondants jugent les ressources d'appui à la prise en main de Soliguide utiles.

Acteurs de la solidarité

AMÉLIORER L'ORIENTATION

> **« Soliguide est utile pour le quotidien, mais aussi pour les crises ponctuelles. L'outil est très important en termes de rapidité de réponse.**
>
> Direction des Territoires et de l'Action Sociale Conseil Départemental 06

Plus de personnes...

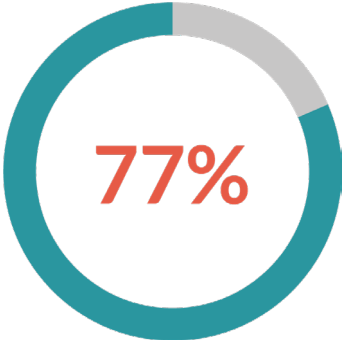


estiment que Soliguide leur permet de réaliser **davantage d'orientations.**

> **On apprécie beaucoup l'apport du Soliguide à notre association, car il nous permet d'informer nos bénéficiaires, notamment lors de leur inscription, de toutes les structures proches de leur lieu de résidence qui peuvent leur apporter une aide.**

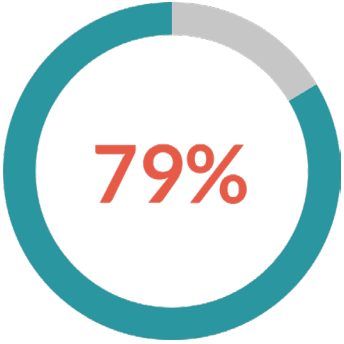
Responsable Départemental des Restaurants du Coeur du Cantal

orientées au plus près...



estiment que l'emploi de Soliguide leur permet de **réaliser des orientations** plus proches d'où sont les personnes.

vers les dispositifs adaptés.



considèrent que Soliguide leur permet d'**orienter les personnes vers des solutions pertinentes** par rapport à leur besoin.

Les acteurs accompagnant régulièrement déclarent réaliser de meilleures orientations grâce à Soliguide

Acteurs de la solidarité

Soliguide a un impact important sur la connaissance de l'écosystème des acteurs de la solidarité, tant en quantité, qu'en qualité

78% des acteurs estiment avoir une **meilleure connaissance** de ce que proposent les autres acteurs.

70% des répondants déclarent avoir **découvert de nouveaux acteurs** sur leur territoire grâce à son emploi.

> **Soliguide permet en effet une amélioration de la qualité des informations en diffusant des informations justes et mises à jour sur la présence et l'ouverture des associations. Cela permet de ne pas faire perdre du temps et de l'énergie aux individus en situation de précarité et de préserver la confiance entre ces individus et les organisations.**
>
> Salariée d'un CCAS

FACILITER LE TRAVAIL DES ACTEURS

7,5 minutes

de temps gagné par acteur de la solidarité par orientation de personne accueillie

67% déclarent **gagner du temps** dans leur mission grâce à Soliguide

65% déclarent que **leur mission est facilitée** par l'usage de Solguide

Personnes en précarité

LES RÉPONDANTS

Un tiers des personnes interrogées a déjà utilisé Soliguide

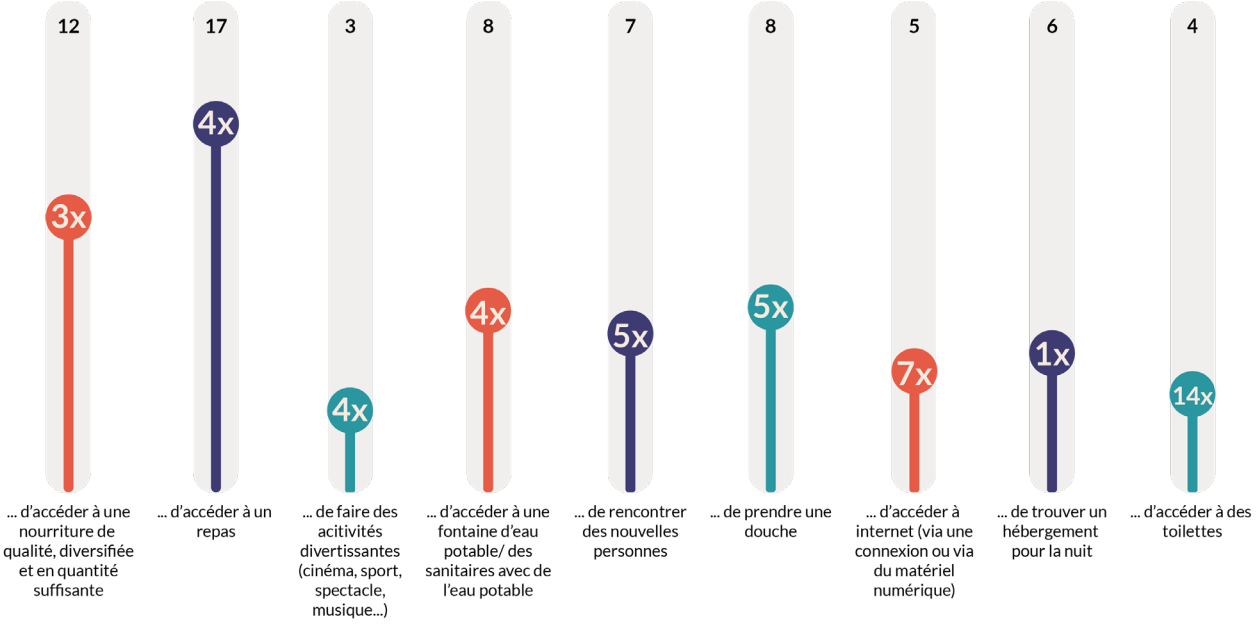
La majorité des répondants ont des besoins primaires : **trouver un logement, un emploi et ensuite se nourrir**.
En comparaison, pour les recherches faites sur Soliguide sur les 12 derniers mois, **l'alimentation est la catégorie la plus recherchée** et la **catégorie accueil** (comprenant les besoins liés au logement) est la 2ème la plus recherchée.

> **« En arrivant en France, on manque d'information et on ne sait pas quelles démarches faire ou quelle association contacter pour recevoir de l'aide. J'aurais aimé qu'on me parle de Soliguide quand je venais d'arriver ! »**
>
> Un bénéficiaire

> **J'ai trouvé un endroit pour manger le week-end, c'était le seul endroit ouvert le week-end et grâce à vous j'ai pu manger.**
>
> Un bénéficiaire

Personnes en précarité

Au cours de la dernière semaine, combien de fois une structure découverte grâce au Soliguide vous a-t-elle permis...?



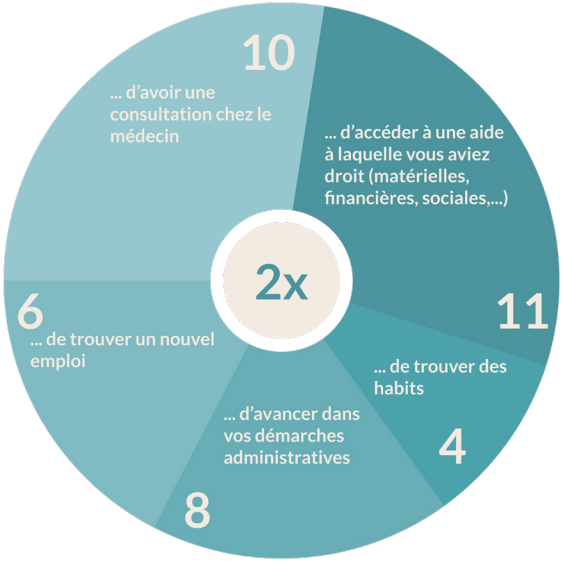
Les utilisateurs de Soliguide accèdent d'abord à une aide alimentaire puis à des infrastructures les aidant sur l'hygiène

x Nombre de personnes en précarité concernés parmis les utilisateurs de Soliguide

3x Nombre d'occurences en moyenne par personne

n = 70

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



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

Nombre d'occurrences en moyenne par personne

7 Nombre de personnes en précarité interrogées concernées

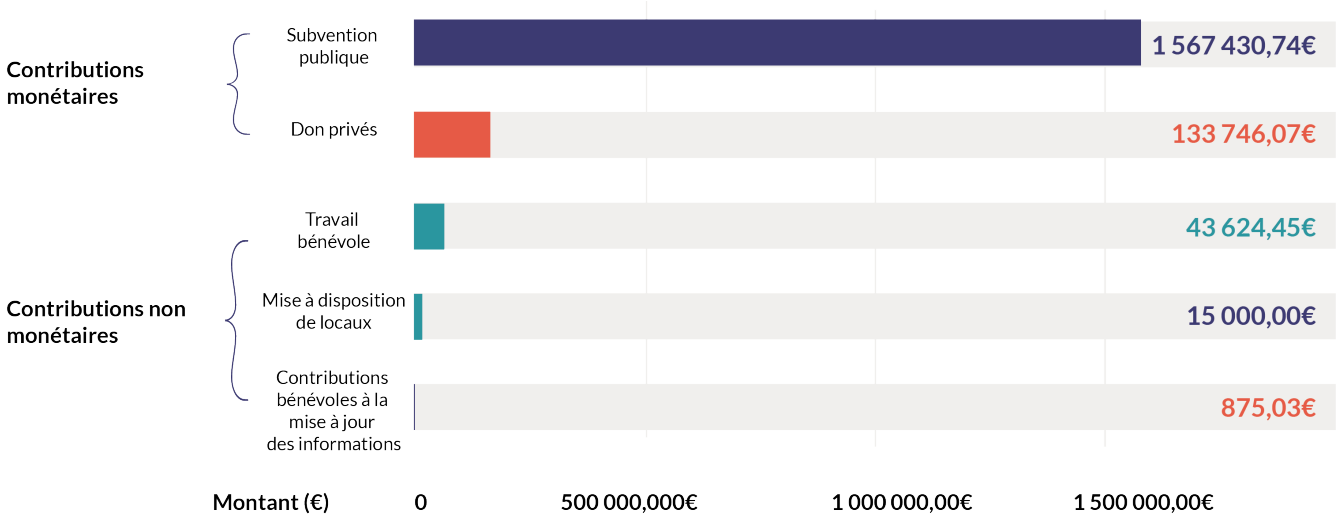
n=54

CALCUL DU SROI

Calcul des contributions

Dans le SROI, l'investissement se rapporte à la **valeur monétaire des contributions des différentes parties prenantes** pour faire fonctionner l'activité.

Les contributions totales nécessaires à l'activité de Solinum en 2022 s'élèvent à 1 760,7 K€

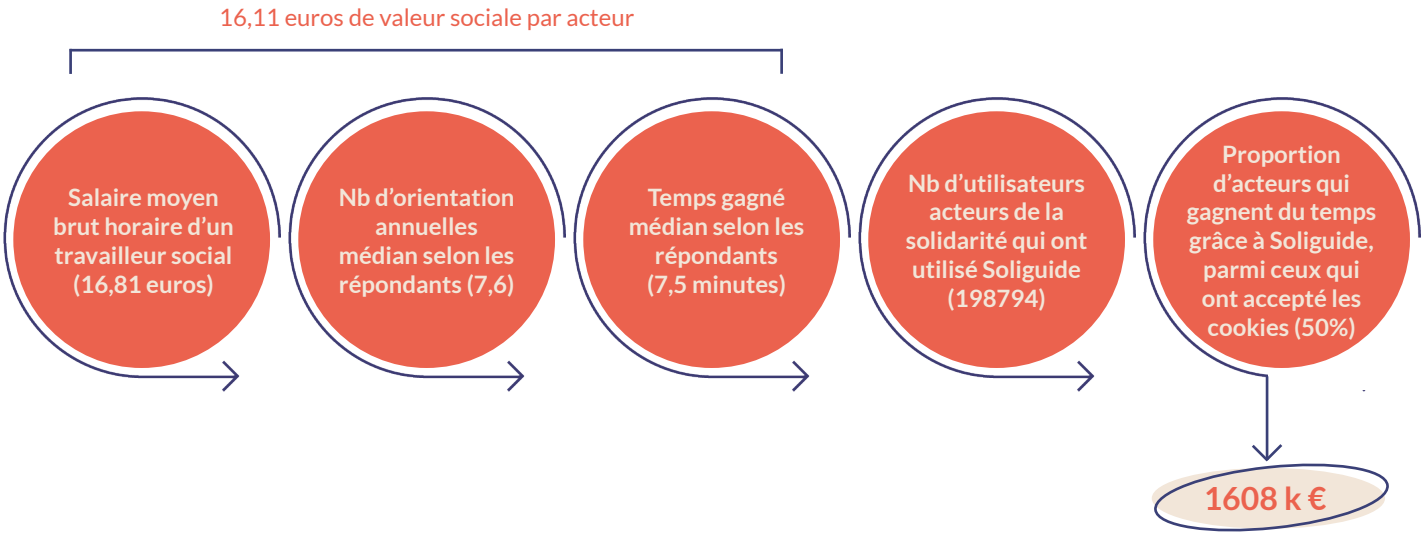


Trouver une assistance sociale ?
Trouver un cours de français ?
Prendre un repas gratuit ?
Solinum
Innover la Solidarité !
Comment s'engager ?
Orienter sur Soliguide
Héberger une femme sans-abri
Devenir bénévole
Faire un don
Soli guide
Merci pour l'invit'!
www.solinum.org

Estimer la valeur

ACTEURS DE LA SOLIDARITÉ

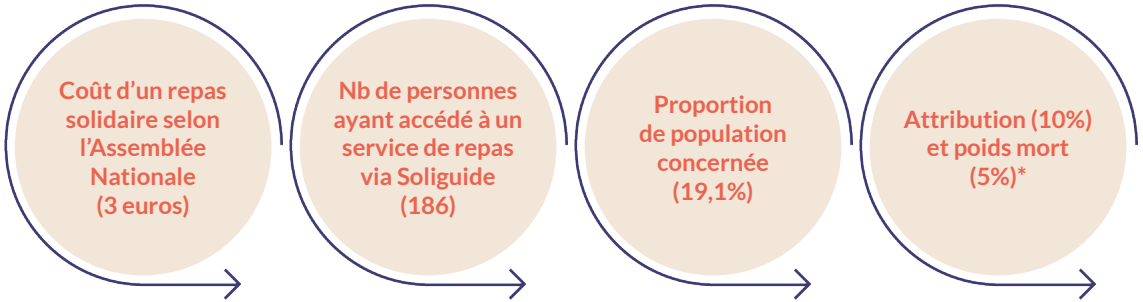
Le calcul de la valeur sociale créée pour les acteurs de la Solidarité se base sur le **gain de temps** permis par l'utilisation de Soliguide. On estime que ce gain de temps existe par la seule utilisation de Soliguide et n'aurait pas été possible sans elle.



PERSONNES EN PRÉCARITÉ

Le calcul de la valeur pour les personnes en précarité se base sur **l'accès aux services de la solidarité** grâce à Soliguide.

Exemple de calcul pour un service d'aide alimentaire



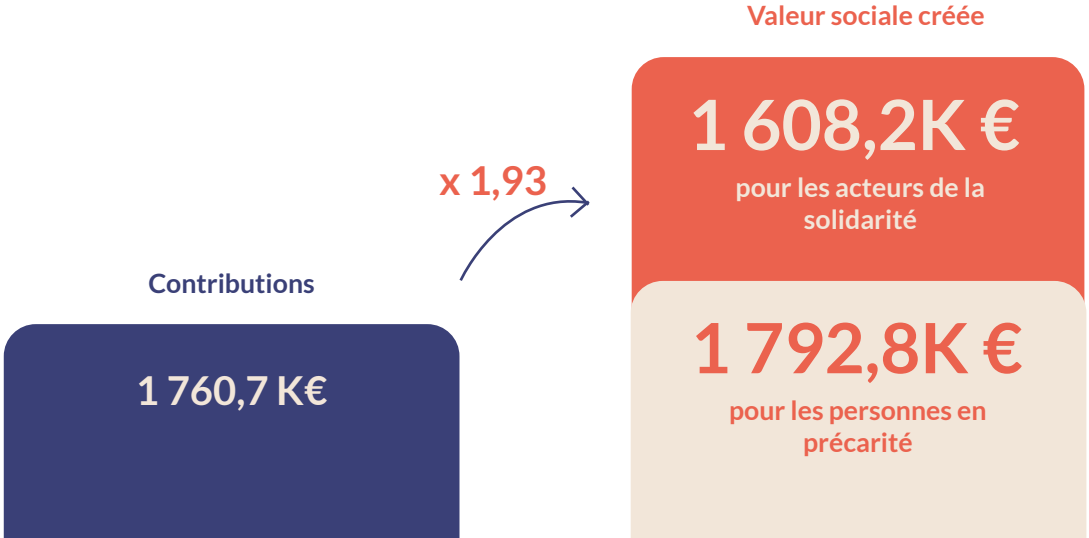
> **Soliguide permet de ne pas avoir à demander autant d'aide à des inconnus.**
>
> Un bénéficiaire

* Le poids mort se défini comme ce qu'il serait passé de toute façon.
* L'attribution se définie comme la part du résultat relevant de l'intervention d'autres organisations ou personnes.

VALEUR SOCIALE

Soliguide a permis de créer 3 401,0 K€ de valeur sociale en 2022 pour les personnes en précarité et les acteurs de la solidarité

Le scénario choisi est basé sur une **hypothèse minimaliste** prenant en compte une petite partie des répondants (ceux qui ont accepté les cookies sur le site en 2022). Si nous avions utilisé une hypothèse plus ambitieuse en extrapolant les calculs à la totalité des répondants, **la valeur créée serait plus importante**.



McDonald's
That Is Beloved (by
Its Staff)
SOYEZ
VIGILANTS
Des salariés
travaillent
ACTUELLEMENT
Soliguide.fr
Soliguide.fr
L'Après M

Le résultat

Un SROI de **1/1,93**

signifie que pour chaque euro investi dans Soliguide,

1,93€

de valeur sociale sont créés chaque année pour les personnes en précarité et les acteurs de la solidarité.

Valeur sociale créée par Soliguide

3 401,0 K€

Montant des contributions Soliguide

1 760,1 K€

= 1,93€

Avec une hypothèse plus ambitieuse en extrapolant les calculs à la totalité des répondants, on pourrait atteindre

un SROI de 1/33

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

Les recommandations

POUR TOUS LES UTILISATEURS

→ Poursuivre les **efforts d'identification** de Soliguide auprès des acteurs de la solidarité et des personnes en situation de précarité afin qu'elles aient conscience de l'utiliser

→ Développer la **notoriété** et la **confiance** dans l'outil

→ Poursuivre le développement du Soliguide en **mobilisant** des personnes en précarité et acteurs de la solidarité pour **ajouter des fonctionnalités** et informations adaptés à leurs besoins

POUR LES ACTEURS DE LA SOLIDARITÉ

→ S'assurer du recours aux outils d'**appui à la prise en main** de Soliguide

→ Développer des **partenariats avec de grands acteurs** de la solidarité pour la **formation de bénévoles** à l'outil

POUR LES PERSONNES EN PRÉCARITÉ

→ Développer des **partenariats avec des acteurs du numérique** pour **former les bénéficiaires** les moins à l'aise avec les outils numériques et leur permettre d'utiliser Soliguide

→ Déployer des points **d'accès** au Soliguide et des **guides papier** dans des lieux d'accueil de personnes en précarité

À propos de Solinum

Innover ensemble pour lutter efficacement contre la pauvreté.

Solinum est une association à **but non lucratif** (loi 1901) reconnue d'intérêt général.
Des millions de personnes avec des trajectoires de vie variées se retrouvent aujourd'hui dans des **situations d'exclusion**. Pour y faire face, de nombreuses initiatives sont présentes et nous souhaitons renforcer leur impact. Chez Solinum, nous pensons que **l'innovation et le numérique peuvent décupler l'impact social** pour mettre fin à la précarité ; à la condition que ces solutions soient développées **main dans la main avec les personnes concernées**.
C'est pourquoi Solinum détecte les problématiques clés dans la lutte contre la pauvreté, expérimente des solutions, mesure leurs effets et les généralise.

À propos du Labo E&MISE

Depuis 2003, l'ESSEC a développé, au sein de sa Chaire d'innovation sociale, une expertise reconnue sur le sujet de la mesure d'impact social et a créé en 2018 un laboratoire dédié : le Labo E&MISE, qui produit et diffuse de la connaissance et des outils concrets pour développer la culture et la pratique de l'évaluation d'impact.

Nous remercions l'ensemble de nos partenaires qui ont contribué à cette étude et qui soutiennent le développement du projet

MERCI
MERCI
MERCI
MERCI
MERCI

Retrouvez l'étude complète sur le site solinum.org

Cette étude a été menée par le
Laboratoire E&MISE de l'ESSEC
Mise en page @Solinum

Association Solinum - 153 rue David Johnston 33000 Bordeaux - contact@solinum.org