

VERS UNE MEILLEURE ORIENTATION

Comment les acteurs de la solidarité et de l'insertion s'emploient-ils à faciliter l'accès à l'information afin de lutter contre le non-recours ?

Remerciements

Nous souhaitons remercier l'ensemble des acteurs de l'action sociale - associations et collectivités territoriales - pour le temps accordé dans le cadre de cette étude. Et les équipes de Solinum qui sont allées à la rencontre des personnes accompagnées pour échanger avec elles.

Nous remercions la Fondation Caritas pour son soutien pour la réalisation de cette étude.

Nous remercions le comité de pilotage composé de l'UNCCAS, DIPLP, Watizat, DINUM, France Travail, FAS, ANCT, AD2S ainsi que le comité scientifique composé d'Eleonore Lavoine, Michelle Shumate, Emilie Da Lage pour leurs regards sur l'étude et pour leur contribution aux recommandations aux porteurs de projets, professionnel.le.s et bénévoles du secteur de la lutte contre la pauvreté.

Pourquoi cette étude ?

Les personnes accompagnées, en situation de précarité ou de rue, se retrouvent parfois en difficulté pour trouver “le bon interlocuteur” dans la nébuleuse de l’action sociale. En fonction de leurs besoins, elles peuvent se tourner vers les services publics ou les associations, mais le nombre important d’acteurs intervenant dans le champ de l’action sociale ne facilite pas toujours leur orientation.

Solinum, association loi 1901 à but non lucratif, développe le Soliguide depuis 2016. Il s’agit d’un support d’information de la solidarité et de l’insertion qui référence plus de 100 000 services utiles aux personnes en situation de précarité sur 35 départements. Les informations sont ensuite mises à disposition à travers un site internet, une application mobile, des bornes interactives, des guides papiers¹ ou un chat. Cependant, le Soliguide n’est pas le premier support du genre : bien avant, des acteurs se sont emparés du sujet et ont développé des outils divers : excels partagés entre plusieurs acteurs, guides papiers édités -majoritairement par les CCAS-, affiches dans un accueil, etc. Soliguide n’est pas non plus le dernier de ces supports, avec une recrudescence des lancements de projets similaires ces dernières années². Une prise de conscience de l’importance de l’accès à l’information pour permettre une bonne orientation dans le parcours des personnes en difficulté semble être à l’œuvre, notamment, depuis 2020.

Face à ces constats, Solinum et ses partenaires cherchent à clarifier le paysage français des outils d’information en proposant une étude sur les différentes solutions développées. Cette initiative est cruciale pour l’écosystème et toutes les parties prenantes impliquées afin de mieux comprendre la genèse des projets de supports d’information, leurs usages et leur évolution. Il s’agit aussi de déterminer dans quelle mesure ces solutions répondent véritablement aux attentes des personnes accompagnées et aux besoins des intervenants sociaux, tout en considérant leur accessibilité et leur capacité d’adaptation aux évolutions des besoins sociaux.

L’étude s’adresse ainsi aux acteurs du champ de la lutte contre la pauvreté. Ce travail a été aussi mené dans la perspective de tirer des recommandations à destination de ce secteur, à la fois pour les porteurs de projets actuels et futurs et pour les professionnel.le.s et bénévoles du secteur social.

¹ A la demande des communes et/ou organisations

² Cf. Préambule

Cette étude a été menée en collaboration avec Alice Coutereel, sociologue indépendante. Elle est spécialisée sur les pratiques professionnelles dans le travail social, les sujets en lien avec l'exil et plus globalement sur les politiques de lutte contre les exclusions.

Remerciements	2
Pourquoi cette étude ?	3
Introduction	7
○ La question du non-recours comme axe d'analyse	8
○ Inclusion numérique, accès aux droits et pratiques informationnelles	11
Méthodologie	13
○ Gouvernance de l'étude	13
○ Une étude qui porte sur les acteurs de la lutte contre la pauvreté	13
○ Sélection des parties prenantes enquêtées	15
● Les porteurs de supports d'informations	15
● Les professionnel.le.s et bénévoles de l'action sociale	15
● Les organisations et services recensés dans les supports d'information	16
● Les publics des structures de l'aide sociale	16
○ Une étude mêlant méthodes quantitatives et qualitatives	16
○ Création d'une base de données nationale	17
○ Passation d'un questionnaire	18
○ Conduite d'entretiens semi-directifs	18
○ Acteurs rencontrés et implantation géographique	19
○ Calendrier de l'étude	20
○ Définitions champs d'intervention	20
○ Point sur certaines terminologies employées	21
○ Biais et limites de l'étude	23
Préambule - Les bases du travail social : informer, orienter, accompagner	25
○ Le risque d'abandon par les personnes précarisées, faute d'information mise à jour	25
○ Les supports d'information, des outils au service du travail social	28
○ Favoriser le pouvoir d'agir des personnes	30
Partie 1 - Qu'est-ce que l'échelle territoriale fait au développement d'outils d'information ?	32
○ La prédominance de l'échelle locale dans la création d'outils d'information	32
○ Des plateformes numériques fortement développées	36
○ Focus - L'effacement du papier à mesure que la focale s'élargit	38
Partie 2 - Création et évolution des outils d'information pour répondre à des besoins identifiés	40
○ Partir d'une analyse des besoins des publics et des partenaires	40
○ Le choix des thématiques : entre remontées de terrain et comparaison de l'existant	43
○ Faut-il multiplier les canaux de diffusion ?	46
○ L'inconditionnalité de l'accès à des outils d'informations	49
○ Penser l'accessibilité sous toutes ses formes	49
○ Focus - Comment mesurer l'accès à l'information ?	52
Partie 3 - Les supports inscrits au coeur des pratiques professionnelles et bénévoles	55
○ L'accès à l'information au coeur du militantisme	56

o Pratiques professionnelles et usages des outils d'information pour orienter	59
o Le paradoxe entre l'utilité des mises-à-jour et les contraintes des professionnel.le.s et bénévoles	63
Partie 4 - Investissements financiers, engagements humains : quelle gestion de l'information et de l'orientation ?	67
o Une pluralité de modèles d'organisation	67
o Des financements différents en fonction des structures	67
o Focus - Une diversité de profils professionnels gérant les outils	70
o Mise à jour des informations : un temps de travail difficile à quantifier	71
o L'animation des outils : condition sine qua none de l'utilité et l'usage des outils	74
o Le lien partenarial, ingrédient essentiel pour le fonctionnement des outils d'information	74
o La transmission des informations entre professionnel.le.s : une étape nécessaire dans le cadre des turnover	76
Conclusion	79
Recommandations	81
o Aux acteurs portant d'ores et déjà un outil d'information	81
o Aux professionnel.le.s et bénévoles orienteurs	82
o Aux futurs porteurs de supports d'information	83
Bibliographie	85
Annexes	89
Étude préalable menée en Ardèche et Bouches du Rhône	89
Introduction	89
1. Périmètre de l'étude	89
c) Périmètre des supports d'orientation	90
2. Méthodologie	90
3. Résultats	91
a) Ressources nécessaires	91
b) Résultats généraux	91
c) Résultats du département Ardèche	92
d) Résultats du département Bouches-du-Rhône	92
4. Analyse des résultats	93
Conclusion	94
Paroles d'acteurs	95
o Guide d'entretien pour les porteurs de projet	96
o Guide d'entretien pour les usagers	98
o Guide d'entretien pour les professionnel.le.s et bénévoles	100

Introduction

“Le job c'est quand même de pouvoir [...] diagnostiquer, orienter, accompagner”³. Les missions d'information et d'orientation des personnes sont centrales pour les professionnel.le.s⁴ rencontrées dans le cadre de cette étude. Les associations de lutte contre les exclusions, les CCAS, les collectivités, etc., ont pour enjeu de transmettre la « bonne information » pour orienter les personnes en fonction des besoins qu'elles expriment. Bien informer les personnes est une préoccupation pour plusieurs acteurs, notamment pour des organisations comme la Défenseure des droits ou le HCTS qui l'un et l'autre émettent des recommandations sur ce sujet :

“Recommandation 27 : **Améliorer l'information des usagers** afin de faire mieux connaître la gratuité des démarches administratives et de mettre fin aux pratiques d'orientation des usagers vers un service privé payant.”⁵

“Recommandation 10 : **Faciliter les démarches d'accès aux droits : accès à l'information facilité** (séances d'informations communes, partage d'infos entre institutions, délais de réponse raisonnables, maintenir des accueils physiques pour l'accès aux droits)”⁶

Afin de permettre cette information et orientation, des outils d'informations ont été développés par plusieurs acteurs de l'action sociale et ce sous divers formats (papier, numérique). Une clarification du paysage des supports d'informations existants dès lors apparaît nécessaire pour comprendre comment les acteurs de la solidarité et de l'insertion s'emploient à faciliter l'accès à l'information dans une visée d'accès aux droits et de lutte contre le non-recours.

Dans le cadre de cette étude nous définissons un support d'informations comme un outil regroupant et recensant tous les lieux et services utiles pour (s')orienter vers l'aide sociale et solidaire. Yves-François Le Coadic, dans un livre consacré à la science de l'information, rappelle que : “*L'information est une connaissance inscrite (enregistrée) sous forme écrite (imprimée ou numérisée), orale ou audiovisuelle sur un support spatio-temporel.*”⁷ Ce support peut donc se présenter sous différentes formes et peut être destiné à une communication externe (vers le public) ou interne (au sein des organisations). Il permet d'accéder à divers services d'aide, tels

³ Extrait d'entretien avec une professionnelle d'association

⁴ Nous choisissons de féminiser le terme “professionnelle” dans cette étude pour représenter à la fois la réalité du secteur de la lutte contre la pauvreté et des interlocutrices que nous avons rencontrées au cours de cette étude.

⁵ Défenseure des Droits (2022), « Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? », p.84

⁶ Haut Comité au Travail Social (2023), Livre blanc du travail social, p.17

⁷ Le Coadic Yves-François (2004), « La science de l'information », Paris, Presses Universitaires de France, p.6

que les centres de santé, les associations caritatives, les services d'assistance juridique, et bien plus encore. En fournissant des informations claires et accessibles, il joue un rôle crucial dans l'orientation et le soutien des personnes précarisées.

○ La question du non-recours comme axe d'analyse

Il fallait alors se demander dans quel cadre d'analyse de l'action sociale et des politiques publiques ancrer cette thématique de recherche sur les supports d'informations. Ces derniers étant mis en place – majoritairement – par des collectivités qui les portent dans le cadre de leurs politiques sociales mais aussi par des associations de solidarité et lutte contre les exclusions.

La question du non-recours aux prestations importée en France depuis les années 1990⁸ est un cadre d'analyse intéressant pour deux raisons :

- au cours de l'enquête qualitative des acteurs nous ont d'eux-mêmes parlé du non-recours comme un enjeu auquel ils tentent de répondre grâce aux outils d'information qu'ils développent⁹ ;
- le non-recours est devenu depuis les années 1990 une « *réalité à mesurer, analyser et traiter. Les prestations sociales légales (notamment sous condition de ressources), mais aussi les prestations extra-légales, l'aide sociale et les dispositifs d'accompagnement sont pris en compte, en même temps que ce thème s'ouvre à des questionnements sur l'accès à la santé, aux transports, aux loisirs, au logement, à la justice, etc.* »¹⁰

Le non-recours concerne donc « *toute personne qui – en tout état de cause – ne bénéficie pas d'une offre publique, de droits et de services, à laquelle elle pourrait prétendre.* »¹¹ Entrer par le prisme du non-recours permet d'analyser la manière dont les personnes vont se saisir d'outils d'information pour y pallier. Ceci concerne aussi bien les professionnel.le.s qui informent et orientent vers « la bonne solution » ou « le bon interlocuteur » que les personnes précarisées qui d'elles-mêmes vont chercher des solutions.

⁸ Warin Philippe (2011), « Le non-recours aux droits comme question publique : innovations dans la production des politiques sociales », *Quatrième congrès de l'association française de sociologie*, Grenoble, France, p.2

⁹ Certains font parties de l'expérimentation « Territoire Zéro Non Recours »

¹⁰ Warin Philippe (2011) *ibid.*

¹¹ Warin Philippe (2010), « Le non-recours : définitions et typologies » *Working Paper*, Actualisé en 2016, p.4

La classification de l'Odenore¹² est intéressante en ce sens car elle permet de définir les contours de notre étude :

- La non-connaissance : lorsque l'offre n'est pas connue ;
- La non-proposition : lorsque n'est pas activée par les agents prestataires malgré l'éligibilité du demandeur, que celui-ci connaisse ou pas l'offre ;
- La non-réception : lorsque l'offre est connue, demandée mais pas obtenue ou pas utilisée ;
- La non-demande : quand l'offre est connue mais pas demandée, abandonnée, ou bien un droit est ouvert mais la prestation non utilisée [ou encore] un service est accessible mais non sollicité.¹³

L'une des premières étapes qui entraîne le non-recours est la non-connaissance, à savoir le fait de ne pas recourir à un droit faute d'information sur son existence. Ce manque d'information amène ainsi la non-demande¹⁴ dans le sens cité ci-dessus : un service est accessible mais non sollicité, car non connu. Le non-recours est un problème important en France, touchant 30 % de la population, dont 37 % en raison du « manque d'information sur les aides ou les organismes »¹⁵. La DREES¹⁶ souligne aussi que si le manque d'information reste le motif principal du non-recours, il recule toutefois de 17 points entre 2016 et 2021¹⁷ (voir le graphique ci-dessous).

¹² Observatoire des non-recours aux droits et services

¹³ Warin Philippe (2017), « Chapitre 1. Modèles d'analyse et définition du non-recours », Le non-recours aux politiques sociales, FONTAINE, Presses universitaires de Grenoble, 17-44.

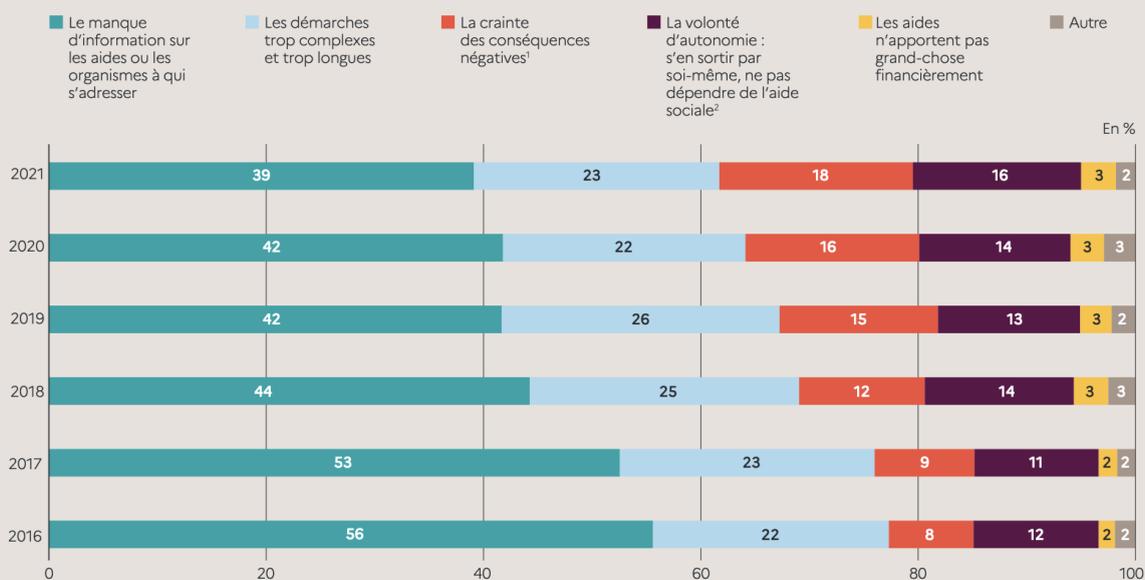
¹⁴ Warin Philippe (2014), « Le non-recours : éléments de définition et de présentation des enjeux », Les Politiques Sociales, vol. 3-4, n°2, 108-121.

¹⁵ DREES (2022), « Non-recours aux prestations sociales : le manque d'information en tête des motifs selon les Français | Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques » *Jeux d'information*

¹⁶ Direction de la Recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques

¹⁷ <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/sites/default/files/2023-04/FR1263.pdf>

Graphique 2 Raisons principales pouvant expliquer que certaines personnes n'ont pas recours aux aides et dispositifs sociaux, entre 2016 et 2021



1. La crainte des conséquences négatives regroupe les raisons « Pour ne pas avoir à rendre des comptes, à faire l'objet de contrôle » et « Ne pas subir des conséquences négatives (perte d'autres droits, obligation de payer des impôts, problèmes administratifs, etc.) ».
 2. La volonté d'autonomie regroupe les raisons « Parce qu'elles préfèrent s'en sortir par elles-mêmes » et « Parce qu'elles refusent de dépendre de l'aide sociale et d'être considérées comme des assistées ».
Note > Les répondants à l'enquête sont amenés à se prononcer sur la raison principale qui expliquerait que certaines personnes se retrouvent dans des situations de non-recours. Une liste de huit raisons leur est proposée qui ont été regroupées en six raisons.
 La part de personnes répondant « Ne sait pas » non prise en compte dans l'étude est supérieure à 3 % depuis 2018.
Lecture > En 2021, 39 % des enquêtés estiment que la raison principale du non-recours est le « manque d'information sur les aides, ou sur les organismes auxquels s'adresser ».
Champ > Personnes 18 ans ou plus résidant en France métropolitaine.
Source > DREES, Baromètre d'opinion 2021.

> Études et Résultats n° 1263 © DREES

Source : DREES (2023), « Prestations sociales : pour quatre personnes sur dix, le non-recours est principalement lié au manque d'information », *Études et résultats*, N° 1263

Par ailleurs, la connaissance des aides varie en fonction de leur nature comme le montre la DREES et l'Odenore¹⁸. Par exemple, plus de 90% des personnes connaissent les allocations familiales, les aides au logement, le RSA, mais ces pourcentages tombent en dessous de 50%¹⁹ pour les personnes estimant en avoir une connaissance "assez précise". Ceci induit donc que si les personnes ont connaissance de l'aide "de nom", elles ne sont pas plus informées pour estimer en avoir une connaissance "assez précise".

Par ailleurs, le non-recours touche plus particulièrement certaines typologies de publics. Par exemple, à Lyon²⁰, le non-recours touche particulièrement les personnes étrangères (62 %), les personnes seules avec un ou des enfants à charge (58 %), les jeunes de 18 à 29 ans (44 %). Et de manière plus globale, les populations avec un faible niveau de diplôme (52 %), en grande

¹⁸DREES (2022), *op.cit*

¹⁹ Respectivement 47%, 43%, 39%

²⁰ Revil Héléna et Olm Christine (2023), « Le baromètre du non-recours à Lyon », Lyon, Odenore et VizGet, p.23

précarité (72 %), en isolement social (63 %), ayant des difficultés à se rendre dans une structure (78 %), et celles ayant des difficultés d'utilisation ou aucun accès à internet (63 %). Ce manque de compétences est également visible dans la réalisation des démarches administratives en ligne. À Lyon, 24 % des jeunes de 18 à 24 ans abandonnent les démarches administratives dématérialisées²¹. D'autres obstacles, économiques et géographiques, peuvent avoir un impact sur l'accès à l'information et aux services des personnes. Les inégalités géographiques peuvent entraver l'information et les offres surtout dans les zones rurales ou éloignées ne disposant pas des mêmes infrastructures et structures de soutien. Les personnes sont alors contraintes de parcourir de longues distances afin d'atteindre les services souhaités, ce qui peut devenir bloquant pour les personnes n'ayant pas de moyens de transport adéquats.

Prendre en compte les enjeux d'inclusion numérique est dès lors nécessaire dans notre étude, notamment au regard de la prédominance du numérique dans les différentes sphères de la société.

○ Inclusion numérique, accès aux droits et pratiques informationnelles

L'accès à l'information devient de plus en plus conditionné par la possibilité d'accéder à un outil numérique. Toutefois, s'informer en ligne peut être un acte payant lorsqu'il est nécessaire de s'équiper et de payer un forfait²² et devenir dès lors un frein pour s'informer et s'orienter. La dématérialisation est de fait un sujet qui revient régulièrement dans les travaux sur le non-recours²³. Comme le rappelle la Défenseure des droits : « *L'illectronisme n'apparaît donc pas seulement comme le prolongement de l'illettrisme, en tant qu'incapacité, par manque de compétences, à déchiffrer un langage. La notion renvoie à une double dimension de **compétences et d'usages**, ce qui explique le nombre important de personnes qui en sont victimes.* »²⁴ Les compétences numériques sont très inégales, et il y a des catégories de personnes pour qui l'interaction avec un ordinateur ou un smartphone peut être difficile. L'accès à l'information devient donc complexe pour les personnes en situation d'illectronisme.

²¹ *Ibid*, p.33

²² Boubaker Nobilet Patricia et Ihadjadene Madjid (2019), « Approche de l'expérience informationnelle des personnes défavorisées », Les Enjeux de l'information et de la communication, vol. 20/1, n°1, p.63

²³ Revil Hélène et Warin Philippe (2020), « Le numérique, le risque de ne plus prévenir le non-recours », Vie sociale, ERES L'avenir du numérique dans le champ social et médico-social

²⁴ Défenseure Des Droits (2022), *op.cit.*, p.25

Pourtant comme le rappelle le HCTS dans son livre blanc en 2023 : *“Dans le cadre de la lutte contre le non-recours aux droits sociaux [...] il convient de privilégier le contact humain avec des professionnels connaissant les dispositifs pour trouver l'information dans une dynamique de réseau. Les professionnels assurant cet accueil doivent être formés à recevoir une demande, l'évaluer et élaborer une réponse adaptée. Elles doivent accompagner le lien vers le bon interlocuteur.”*²⁵ Le rôle des professionnel.le.s est donc primordial dans le fait de transmettre l'information et d'orienter vers l'interlocuteur adéquat pour répondre aux besoins des personnes.

Il est alors intéressant de se tourner vers les sciences de l'information pour analyser le matériau recueilli au cours de cette étude. La science de l'information a pour objet *“l'étude des propriétés générales de l'information (nature, genèse, effets) et l'analyse de ses processus de construction, de communication et d'usage.”*²⁶ Nous mobiliserons, plus particulièrement, la notion de pratiques informationnelles. Une chercheuse y consacre sa thèse²⁷ et explique que l'information sociale est le premier besoin informationnel évoqué par les personnes précarisées. Ce besoin induit la connaissance des aides sociales et leur sollicitation.²⁸

Nous voyons donc que lutte contre le non-recours et expérience informationnelle sont étroitement liés pour permettre aux personnes d'accéder à leurs droits et aux professionnel.le.s de bien informer et orienter. Ainsi, dans un contexte marqué par la précarité sociale et économique, l'accès à l'information joue un rôle crucial dans l'émancipation des individus et dans la lutte contre les phénomènes de non-recours aux dispositifs de solidarité et d'insertion. Face à cette réalité complexe, les acteurs de la solidarité et de l'insertion déploient des efforts considérables pour faciliter l'accès à l'information et ainsi contrer le non-recours.

L'ambition de cette étude est ainsi double : apporter un éclairage sur les outils d'informations et leurs usages et contribuer aux réflexions sur le non-recours. Il s'agit ainsi de tenter de définir l'impact de tels outils dans les pratiques professionnelles et donc dans le parcours des personnes accompagnées.

²⁵ HCTS, (2023), *op.cit.*, p.51

²⁶ Le Coadic Yves-François (2004), *op.cit.*, p.28

²⁷ Boubaker Nobilet Patricia (2017), Les capacités d'agir des personnes défavorisées en matière d'information.

²⁸ Boubaker Nobilet Patricia et lhadjadene Madjid (2019), *op.cit.*, p.62

Méthodologie

○ Gouvernance de l'étude

Afin de limiter les biais, une gouvernance spécifique à l'étude a été créée permettant d'enrichir la réflexion et présenter des résultats objectifs et impartiaux. La gouvernance est composée d'un COPIL comprenant les pouvoirs publics et têtes de réseaux associatives (UNCCAS, DIPLP, Watizat, DINUM, France Travail, FAS, ANCT, AD2S) ; ainsi que d'un comité scientifique avec des acteurs de la recherche (Eleonore Lavoine, Michelle Shumate, Emilie Da Lage).

○ Une étude qui porte sur les acteurs de la lutte contre la pauvreté

L'étude s'adresse uniquement aux acteurs du champ de la lutte contre la pauvreté. La question de l'orientation des publics en situation de précarité mobilise un panel d'acteurs qui œuvrent à l'accès aux informations et services attendus. Ces acteurs peuvent être classés en trois grandes catégories :

- **Les acteurs publics :** Les acteurs publics forment la colonne vertébrale de l'écosystème d'orientation des publics précaires. Ceux-ci incluent les services de l'État, des collectivités locales et des organismes parapublics. Ils visent à assurer l'accès équitable aux droits et aux services sociaux pour tous les citoyens. Les services publics sont normalement le premier point de contact pour les personnes qui sont en grande difficulté. Les centres communaux d'action sociale (CCAS), par exemple, informent sur les aides existantes, orientent dans le bon réseau, et assurent le suivi administratif des demandes. Les travailleurs sociaux, présents dans plusieurs institutions publiques, sont également essentiels pour accompagner les publics individuellement et les aider à se retrouver dans les démarches de l'assistance sociale.
- **Les acteurs associatifs et citoyens :** Les initiatives citoyennes et les organisations associatives sont les piliers de base pour repérer le climat et les situations des personnes précarisées. Le contact étroit avec le terrain et la capacité de réponse flexible, leur permettent d'agir efficacement et dans des délais appropriés afin de mettre en œuvre des actions de soutien aux publics. Les associations représentent des acteurs majeurs de la gestion des personnes en situation de précarité. Allant des

services administratifs et d'accueil d'urgence au suivi et à la réinsertion professionnelle, en passant par les activités de formation, les structures d'intervention prennent la forme d'un tissu associatif aux réseaux très développés tels que le Secours Catholique, Emmaüs et la Croix-Rouge, qui peuvent efficacement atteindre de larges publics pour fournir des informations sur les services pertinents et actualisés.

- **Les initiatives privées et partenariats** : Des entreprises privées et des partenariats public-privé arrivent dans le secteur des services d'orientation pour les communautés vulnérables. Leur contribution apporte de nouveaux investissements ainsi que des innovations technologiques par lesquelles les actions d'orientation peuvent fonctionner de manière plus productive.

Dans le cadre de cette étude, nous avons sélectionné ces acteurs en partenariat avec le comité de pilotage et les définissons comme suit :

- **Organisations référencées** : ces organisations regroupent l'ensemble des établissements à destination des populations vulnérabilisées. Elles sont généralement gérées par des institutions sociales ou médico-sociales, qu'il s'agisse de personnes morales de droit public ou de droit privé, principalement des organismes publics ou privés à but non lucratif tels que des associations, et dans une moindre mesure, des entreprises commerciales²⁹.
- **Les porteurs des supports d'orientation** : ces acteurs conçoivent, diffusent et entretiennent les supports répertoriant les structures et services. Ils peuvent être des individus créant une liste pour leurs besoins particuliers ou être représentés par une organisation.
- **Les professionnel.le.s et bénévoles de l'orientation** : il s'agit des professionnel.le.s de la solidarité et de l'insertion qui sont amenées à orienter, conformément à la définition des pouvoirs publics³⁰. Pour assurer une représentativité, les professionnel.le.s et bénévoles enquêtés travaillent au sein de différents types de structures ou associations.

²⁹ Priou Johan et Demoustier Séverine (2015), « 1. Définition des institutions sociales et médico-sociales », Institutions et organisation de l'action sociale et médico-sociale, Paris, Dunod, p.1-4.

³⁰ DREES, (2022), Les professions sociales : Effectifs, profil et caractéristiques des emplois.

- **Les publics finaux ciblés** : ils sont définis comme les personnes ou groupes qui subissent les effets négatifs du problème public que cherche à résoudre la politique publique et dont la situation est censée s'améliorer suite à la mise en œuvre de celle-ci.³¹

○ Sélection des parties prenantes enquêtées

● Les porteurs de supports d'informations

Le choix des porteurs de supports d'informations a été effectué afin de refléter la diversité des supports que nous avons compilés. Pour ce faire, nous avons appliqué une méthodologie proportionnelle : si, par exemple, 60% des supports recensés étaient portés par des associations, alors nous avons sélectionné 60% de porteurs associatifs à enquêter. Les critères de sélection ont inclus le type de porteurs, tels que les associations, les entités étatiques, les collectivités locales (communes, conseils départementaux), les entreprises privées, ainsi que les acteurs para-publics. De plus, le choix a pris en compte le niveau géographique d'intervention des porteurs, qu'il soit communal, départemental, régional ou national. Nous avons également considéré le statut des supports, qu'ils soient actifs, clôturés, ou en cours de clôture. Enfin, les domaines d'intervention des porteurs ont été alignés sur les différentes populations cibles définies par le Comité de Pilotage, telles que les jeunes, les demandeurs d'emploi, les immigrés, les seniors, les publics de logements sociaux, les personnes sans domicile fixe, etc.

● Les professionnel.le.s et bénévoles de l'action sociale

Le choix des professionnel.le.s et bénévoles pour cette étude a été conçu pour garantir une représentation équilibrée des différentes structures sélectionnées par le COPIL. La diversité des profils a été prise en compte pour refléter la pluralité du public accompagné, les contextes d'intervention variés, ainsi que la taille et l'ancienneté des institutions impliquées. Une attention particulière a été portée à la nécessité d'avoir des supports d'orientation ou par la

³¹ Monnier Eric, Varone Frédéric et Sage Karine (2008), « Evaluer une politique publique avec ses groupes cibles versus ses publics finaux ? »

lassitude dû à la multiplication des supports. Par souci de limitation des biais, il a été décidé de limiter à moins de 50% la présence de professionnel.le.s et bénévoles issus des zones géographiques couvertes par l'association Solinum.

- **Les organisations et services recensés dans les supports d'information**

Ces structures regroupent les lieux de travail des professionnel.le.s et bénévoles et les lieux d'accueil des publics. Les organisations et services recensés dans les supports d'information sont des entités publiques, privées ou associatives, identifiées et documentées dans diverses ressources informatives. La sélection de ces structures est donc en lien direct avec celle des professionnel.le.s et bénévoles.

- **Les publics des structures de l'aide sociale**

Le choix des publics a été réalisé afin de garantir une approche des différents publics ciblés par le Comité de Pilotage. En tenant compte de la diversité des besoins repérés, et des contextes socio-économiques.

- **Une étude mêlant méthodes quantitatives et qualitatives**

Cette étude mobilise des méthodes à la fois qualitatives et quantitatives permettant de recueillir des éléments représentatifs et fins pour analyser et comprendre comment se structure l'usage des outils d'information dans le secteur social. Pour se faire, ont été mis en œuvre :

- Le recensement de supports d'orientation à l'échelle nationale ;
- La passation de questionnaires auprès des professionnel.le.s, bénévoles et personnes accompagnées ;
- La conduite d'entretiens semi-directifs avec des porteurs de projets, des professionnel.le.s et bénévoles et lorsque cela était possible avec des personnes accompagnées.

o Création d'une base de données nationale

Afin d'étudier les supports d'information, il s'agissait dans un premier temps de les recenser au sein d'une base de données de façon aussi exhaustive que possible.

2 méthodologies ont été menées en parallèle :

- S'appuyer sur des recherches :
 - Sur internet en cherchant des mots-clés pertinents tels que : "guide de la solidarité", "guide du social", "livret des aides", "guide SDF", "guide migrants", "livret d'accueil", "adresses utiles aide sociale", "guide accès aux droits" ont été utilisés sur divers moteurs de recherche.
 - Auprès des acteurs de la solidarité afin de repérer les supports existants. Les Restos du Cœur, le Secours Catholique, le Secours Populaire, la Fondation Abbé Pierre, Action contre la Faim, etc., ont été sollicités, ainsi que les membres du Comité de Pilotage de l'étude afin d'identifier d'autres supports potentiels. Cette méthodologie a permis de repérer au total 222 supports d'information, avec en moyenne 3 supports par département (hors supports régionaux et nationaux).
- Afin de s'assurer de l'exhaustivité du recensement, une étude plus approfondie a été menée sur le département de l'Ardèche et le département des Bouches-du-Rhône. Pour cela, nous avons mené une recherche exploratoire poussée sur le département de l'Ardèche et des Bouches-du-Rhône. Le département de l'Ardèche a été choisi pour sa caractéristique rurale, son taux de pauvreté dans la moyenne basse française et sa faible densité de population. A l'inverse, les Bouches-du-Rhône ont été choisies pour son aspect citadin, son fort taux de pauvreté et sa forte densité de population. Au sein de ces deux départements, une campagne d'appel a été menée envers l'ensemble des communes, CCAS, et têtes d'associations. Grâce à cette méthodologie, 13 supports d'information ont été repérés en Ardèche et 56 dans les Bouches-du-Rhône.

La différence importante dans le nombre de supports recensé rend apparent que des recherches nationales et basées sur des partenaires ne permettent pas d'obtenir une exhaustivité dans le recensement des supports d'information. Pourtant, le recensement dans l'Ardèche et les Bouches-du-Rhône, s'il est plus complet, n'est toujours pas exhaustif : les acteurs départementaux nous ont confirmé que malgré cette recherche poussée nous n'avons pas pu recenser l'ensemble des supports d'information, renforçant le constat de l'impossibilité

de créer une base de données exhaustive. Cependant, on estime qu'il existerait 2099 supports en France.³²

o **Passation d'un questionnaire**

Le questionnaire quantitatif est un outil de recherche utilisé pour collecter des données statistiques à grande échelle auprès d'un échantillon représentatif de la population étudiée. L'objectif est de confirmer des tendances, faire des corrélations et des relations causales avec l'analyse des entretiens qualitatifs.

Les questionnaires s'appuient sur des thématiques communes telles que la situation personnelle, la méthode d'accès aux informations, l'utilisation des supports d'orientation ou encore les besoins en termes d'orientation. Ces thématiques offrent la possibilité de comparer les besoins des parties prenantes, les pratiques communes et les corrélations entre la situation personnelle et l'utilisation des supports.

Le nombre de répondants se distribue de la manière suivante :

- 44 professionnel.le.s et bénévoles
- 8 porteurs de supports
- 34 personnes accompagnées

L'analyse quantitative s'appuie donc à la fois sur la base de données compilées recensant les différents supports d'information et sur les questionnaires.

o **Conduite d'entretiens semi-directifs**

L'entretien qualitatif semi-directif est une méthode utilisée en sociologie qui permet de laisser la parole aux personnes tout en orientant la discussion sur les thèmes traités pour mener l'étude. Il ne s'agit donc pas de poser des questions fermées (avec pour seule réponse oui/non) ni de lancer un sujet de conversation sans l'orienter vers les sujets traités par l'étude.

³² Vous pouvez retrouver l'étude préalable en annexes de ce rapport.

L'entretien semi-directif s'appuie sur un guide d'entretien³³ qui sert de fil conducteur à ce dernier et permet de rebondir et réorienter la discussion au besoin. Ce guide permet ainsi une analyse fine et systématique des éléments recueillis est menée pour rédiger une étude incarnée par des remontées « terrain ».

Les entretiens ont été menés avec :

- 15 porteurs de supports d'informations
- 10 professionnel.les et bénévoles

Des échanges ont pu avoir lieu avec 8 usagers de structures de l'action sociale et solidaire.

- **Implantation géographique des parties prenantes et typologies de porteurs de supports**



³³ Voir annexes

TYPLOGIE	ÉCHELLE TERRITORIALE
CCAS	Commune (+ communes limitrophes)
CCAS	Commune
CCAS	Commune (+ communes limitrophes)
ASSOCIATION	Métropole
COLLECTIVITÉ	Département
ASSOCIATION	Région
GIP	Département
CCAS	Commune
COLLECTIVITÉ	Département
FONDS DE DOTATION	Département
COLLECTIVITÉ	Département
MSA	Département
ASSOCIATION	Deux territoires d'une métropole
COLLECTIVITÉ	Département
ASSOCIATION	National

○ **Calendrier de l'étude**

Étapes du projet	Étapes clés	Dates
Étude préliminaire Bouches-du-Rhône et Ardèche	Enquête par appel, analyses des résultats et choix du scope de l'étude	du 5 janvier 2024 au 27 février 2024
Gouvernance	Relecture contexte et méthodes	du 29 février 2024 au 13 mars 2024
	1° Réunion Comité scientifique	le 12 et 13 mars 2024
	1° Copil	22 mars 2024
	2° Copil	12 septembre 2024
	Relecture étude finale	octobre 2024
Collecte de données	Entretiens auprès des parties prenantes	mi-mai au 30 juillet 2024
	Retranscription des entretiens	du mi-mai au 30 juillet 2024
	Questionnaire auprès des parties prenantes	du 1 au 30 juillet 2024
Analyse des données et rédaction du rapport	Analyse statistique et qualitative. Rédaction d'un rapport et d'une synthèse	du 15 juillet au 5 octobre 2024
Valorisation de l'étude	Restitution de l'étude au niveau national	novembre 2024

○ **Définitions champs d'intervention**

Une diversité d'acteurs a été rencontrée à ce stade de l'étude afin de respecter la pluralité des acteurs recensés de manière quantitative dans la base de données d'outils d'information. Ainsi, nous avons mené des entretiens avec des CCAS, des associations, un GIP, des services rattachés au département, une MSA. Chaque structure intervient à différentes échelles : ville, métropole, commune, département, région. Si l'ensemble des acteurs font partie

du secteur social, ces outils sont développés en rapport avec un champ d'intervention spécifique. Il nous semble important d'en définir les notions pour comprendre la spécificité et la complémentarité des outils sur un territoire donné.

- **Action sociale :** « *L'action sociale peut être définie comme un ensemble de politiques, de programmes et d'interventions mis en œuvre par les collectivités publiques et les organisations non gouvernementales pour résoudre ou atténuer les problèmes sociaux et améliorer la qualité de vie des individus [...] ces problèmes sociaux peuvent inclure la pauvreté, le chômage, la maladie, l'isolement social, la violence domestique, l'accès limité à l'éducation, la protection maternelle et infantile, l'aide aux personnes âgées et bien d'autres encore.* »³⁴
- **Insertion socio-professionnelle :** « *Institutionnellement inscrite dans le champ du travail social, l'insertion sociale et professionnelle renvoie à une conception de l'insertion selon laquelle l'insertion sociale est préalable sinon concomitante à l'insertion professionnelle* »³⁵
- **Politique de la jeunesse :** « *La politique en faveur de la jeunesse regroupe l'ensemble des actions concourant à l'accompagnement des parcours de jeunes vers l'autonomie, notamment par l'éducation, la formation, l'insertion sociale et professionnelle, le logement, la santé, la sécurité, les loisirs éducatifs, sportifs et culturels, la mobilité, l'engagement, et ce dans une perspective de réduction des inégalités, qu'elles soient sociales ou territoriales.* »³⁶
- **Aide alimentaire :** « *L'aide alimentaire a pour objet la fourniture de denrées alimentaires aux personnes en situation de vulnérabilité économique ou sociale, assortie de la proposition d'un accompagnement.* »³⁷
- **Sécurité sociale des salariés et exploitants agricoles :** la Mutualité sociale agricole (MSA) assure la totalité de la couverture sociale de l'ensemble de la population agricole et des ayants droits [...] Guichet unique, elle se différencie du régime général où les ressortissants sont gérés par quatre caisses indépendantes (CNAV, CNAF, CNAM, URSSAF)

○ **Point sur certaines terminologies employées**

Le premier point à mettre en lumière est l'utilisation de l'écriture inclusive du terme "professionnel.le.s" que nous avons choisi pour être représentatives du champ sur lequel porte

³⁴ <https://formation.lefebvre-dalloz.fr/dossier/action-sociale>

³⁵ Mbiatong Jérôme (2019) « Insertion sociale et professionnelle », Christine Delory-Momberger éd., *Vocabulaire des histoires de vie et de la recherche biographique*. Érès, p. 423.

³⁶ <https://www.jeunes.gouv.fr/le-cadre-des-politiques-de-jeunesse-433>

³⁷ [article L266-2 du code de l'action sociale et des familles](#)

cette étude. De nombreux écrits mettent en avant combien les métiers du social sont féminins et combien le travail de care incombe aux femmes. De plus, les femmes étant majoritaires dans les rencontres que nous avons faites, il nous semble opportun d'opter pour l'inclusivité dans l'écriture.

Les terminologies employées pour parler des personnes usagères des outils d'informations, autres que les professionnel.le.s et les bénévoles, seront désignées par les termes :

- **Publics** : Lorsque nous parlerons au sens large des personnes pour qui les outils sont développés et/ou qui les utilisent.
- **Personnes accompagnées** : Lorsque les personnes sont accompagnées par des structures de l'action sociale.
- **Personnes précarisées/vulnérabilisées** : Lorsque nous parlerons de personnes pour lesquelles des outils spécifiques ont été développés, sans pour autant savoir si elles sont accompagnées par des professionnel.le.s de l'action sociale.

Concernant les autres termes que vous rencontrerez au fil de la lecture, nous avons souhaité les définir pour plus de lisibilité :

- **Outils d'informations** : Nous entendons par outils d'information l'ensemble des supports existants. Nous qualifierons dans notre propos lorsque nous parlons de "support" s'il s'agit d'un "support papier", "support numérique" ou toute autre forme.

Concernant les différentes typologies territoriales dont nous allons parler dans ce rapport nous souhaitons rappeler les définitions suivantes :

- **Communes** : La commune est la collectivité territoriale de base, la plus petite division administrative française. Elle est administrée par le maire. Elle exerce de nombreuses compétences en autonomie. C'est la collectivité la plus répandue sur le territoire. Au 1er janvier 2023, on comptait 34 945 communes, dont 34 816 en métropole.³⁸
- **Collectivité** : Les collectivités territoriales sont des structures administratives françaises, distinctes de l'administration de l'État, qui doivent prendre en charge les intérêts de la population d'un territoire précis. Sont définies comme collectivités territoriales :
 - les communes ;

³⁸ Définition de l'INSEE

- les départements auxquels s'ajoutent les cinq départements d'outre-mer (Dom);
 - les régions auxquelles s'ajoutent également cinq régions d'outre-mer ;
 - les collectivités à statut particulier ;
 - les collectivités d'outre-mer (Com)³⁹.
- **Métropole** : La métropole exerce de plein droit, dans le périmètre métropolitain, un certain nombre de compétences, en lieu et place des communes (développement économique ; politique locale de l'habitat ; gestion des services d'intérêt collectif comme l'eau et l'assainissement, les cimetières, les abattoirs...), et également du département (transports scolaires, voirie...) et de la région. L'État peut également lui déléguer ses compétences en matière d'habitat.⁴⁰

○ Biais et limites de l'étude

Au cours de cette étude nous avons rencontré des limites et des biais que nous souhaitons mettre en lumière.

- La périodicité de l'étude peut expliquer un nombre "limité" de personnes ayant répondues à nos sollicitations. L'étude s'est concentrée sur la période mai, juin et juillet traversée par les congés, les assemblées générales et le début des congés d'été. Ainsi, la répartition entre sollicitations et réponses se distribue comme suit pour les entretiens qualitatifs :
 - Sur 38 porteurs sollicités, seuls 15 ont répondu.
 - Sur 40 professionnel.le.s sollicités, seuls 10 ont répondu.
- Les échanges avec des publics sont difficiles à analyser. La durée est souvent très courte (10 min en moyenne), se rapprochant plus d'échanges dans le cadre d'une passation orale d'un questionnaire. De fait, le point de vue des porteurs de projets et des professionnel.le.s est plus mobilisé pour parler des besoins des publics. Il n'y a pas assez de données provenant des publics directement pour parler de leurs usages. Toutefois,

³⁹ Définition de l'INSEE

⁴⁰ Définition disponible sur vie-publique.fr

nous avons inséré dans ce rapport certains de leurs propos lors des discussions pour les mettre en lumière avec les résultats des questionnaires.

- Des entretiens avec des financeurs de projets devaient être menés à l'origine du projet d'étude, mais souvent les financeurs sont eux-mêmes les porteurs de projets. Par ailleurs, nous n'avons pas reçu de réponses de la part des financeurs, extérieurs aux structures, que nous avons sollicités. L'étude ne peut donc pas prendre en compte l'intérêt pour des organisations de financer des projets sur les supports d'informations.

Pour restituer le matériau collecté dans le cadre de cette étude, le rapport s'articule autour de cinq parties. Un préambule vient rappeler les bases du travail social et son lien l'usage des outils d'informations dans le quotidien des professionnel.le.s, notamment dans une visée de développement du pouvoir d'agir des publics. La première partie s'attachera à mettre en lumière l'impact de l'échelle territoriale sur les outils d'informations développés et notamment le rôle de l'échelon local dans la diffusion des informations. La seconde partie dédiée à la création des supports d'informations viendra clarifier la genèse des projets en termes de réflexions sur les besoins et attentes des publics visés et mettra en avant le travail d'accessibilité et d'évolution que les porteurs mettent en œuvre. La troisième partie sera un focus sur les pratiques des professionnel.le.s et bénévoles en matière d'information et d'orientation. Enfin, la dernière partie mettra en avant les investissements financiers et les engagements humains que demandent la gestion de tels outils d'informations, en insistant sur l'importance du lien partenarial dans la viabilité de ces derniers.

Préambule - Les bases du travail social : informer, orienter, accompagner

“Le travail social vise à permettre l'accès des personnes à l'ensemble des droits fondamentaux, à faciliter leur inclusion sociale et à exercer une pleine citoyenneté. **Dans un but d'émancipation, d'accès à l'autonomie, de protection et de participation des personnes**, le travail social contribue à promouvoir, par des approches individuelles et collectives, le changement social, le développement social et la cohésion de la société. Il participe au développement des capacités des personnes à agir pour elles-mêmes et dans leur environnement.

À cette fin, le travail social regroupe un ensemble de pratiques professionnelles qui s'inscrit dans un champ pluridisciplinaire et interdisciplinaire. Il s'appuie sur des principes éthiques et déontologiques, sur des savoirs universitaires en sciences sociales et humaines, sur les savoirs pratiques et théoriques des professionnels du travail social et les savoirs issus de l'expérience des **personnes bénéficiant d'un accompagnement social**, celles-ci étant **associées à la construction des réponses à leurs besoins**. Il se fonde sur la **relation entre le professionnel du travail social et la personne accompagnée**, dans le respect de la dignité de cette dernière.

Le travail social s'exerce dans le cadre des principes de solidarité, de justice sociale et prend en considération la diversité des personnes bénéficiant d'un accompagnement social.”⁴¹

La définition du travail social nous permet d'entrer dans le sujet en rappelant l'importance des professionnel.le.s dans l'accompagnement à l'émancipation des personnes précarisées en les impliquant dans la réponse à leurs besoins. Le lien relationnel avec les professionnel.le.s est essentiel dans les parcours des personnes précarisées. De plus, la confiance envers les professionnel.le.s du social est essentielle dans les pratiques informationnelles dans la mesure où les personnes se tournent voire s'orientent d'elles-mêmes vers les professionnel.le.s en fonction de leurs besoins.⁴²

○ **Le risque d'abandon par les personnes précarisées, faute d'information mise à jour**

L'accès à l'information sociale pour les personnes accompagnées, précarisées, nous l'avons exposé en introduction est le premier besoin informationnel qu'elles émettent. Dépendant donc souvent de ces informations pour accéder aux services, elles peuvent se retrouver confrontées à des données obsolètes : horaires de fermeture mal renseignés, partenaires non informés de changements (comme un changement de locaux), services

⁴¹ Article D142-1-1 du Code de l'action sociale et des familles, créé par le décret n°2017-877 du 6 mai 2017. Cette définition correspond à celle adoptée par l'assemblée plénière du Haut Conseil du travail social en février 2017.

⁴² Boubaker Nobilet Patricia (2017), *op.cit.*, p.215-216

proposés qui ont évolué, etc. Ce décalage entre la réalité de terrain, l'urgence dans laquelle les professionnel.le.s interviennent et les informations disponibles dégrade inévitablement la perception du service. L'imprécision des données amène les publics à contacter plus fréquemment les structures pour obtenir des renseignements que ces dernières peinent à actualiser, pouvant parfois engendrer une saturation des lignes.

“L'information n'était pas vraiment bien donnée. Donc il y a aussi ce problème-là. Par exemple sur Google, vous voyez, il y a ça et ça et ça, ils font ceci, ils font cela. Quand vous arrivez sur terrain, non, c'est pas vraiment ce qu'ils font.”

Usager.ère d'un accueil de jour

“À (nom de support d'information), il n'y a que des adresses et des numéros de téléphone. Mais quand vous appelez, soit ça ne répond pas, sinon “ on est débordés.””

Usager.ère d'un hôtel social

En effet, 12 personnes enquêtées⁴³ par questionnaire sur 26 rencontrent des difficultés ou ont abandonné l'accès aux services malgré l'utilisation de supports d'information dédiés. La première difficulté rencontrée⁴⁴ provient d'erreurs dans les horaires indiqués sur les supports d'information incluant des horaires incorrects, non actualisés ou manquants. Même si les professionnel.le.s peuvent avoir des supports d'information à distribuer aux personnes, la non-actualisation des informations peut amener les publics devant des services fermés ou hors des heures d'ouverture annoncées, créant une frustration et un sentiment de perte de temps. Ces erreurs ne sont pas seulement des inexactitudes mineures ; elles affectent directement la capacité des individus à accéder aux ressources dont elles ont besoin, parfois de manière urgente.

“Non mais ça dépanne bien pour donner aux gens dans la rue, on en a tout le temps dans la bagnole [un guide d'informations] mais c'est pas actualisé, les horaires ça change tout le temps.”

Professionnel.le d'un dispositif de veille sociale

Quatre personnes⁴⁵ ayant répondu au questionnaire ont été confrontées à des fermetures temporaires de services non signalées dans les supports d'information. Ce manque d'information sur des fermetures ponctuelles, comme des congés ou des déplacements⁴⁶,

⁴³ Il s'agit ici de personnes accompagnées par des structures de l'action sociale.

⁴⁴ Pour 6 personnes sur 14 ayant répondu à cette question du questionnaire.

⁴⁵ Pour 14 répondants

⁴⁶ Notamment lors des jeux olympiques comme a pu l'exprimer une personne lors d'un échange.

contribue à l'inaccessibilité des services. Enfin trois personnes expriment un manque global d'informations sur les services disponibles. Ce constat inclut des informations manquantes sur les modalités d'accès, les conditions d'éligibilité, ou encore les prestations offertes. Ceci limite la compréhension et l'accès aux services, pouvant conduire les personnes à abandonner les démarches entreprises.

“Il y a une adresse qu'on nous a donnée là. On a été là-bas à l'adresse. On nous a dit, non, c'est pas là, c'est de l'autre côté, c'est pas chez nous, c'est de l'autre côté. On nous a fait balader sous la pluie jusqu'à tomber malade. Du coup, moi, j'ai dit, ça y est, on arrête”

Usager.ère d'un hôtel social

Aussi, si le bouche-à-oreille est privilégié par 19 personnes sur 32 pour obtenir des informations sur les structures, la question de l'actualisation des données reste inchangée, car entre le moment où les personnes se transmettent l'information et celui où elles se rendent dans la structure, des éléments peuvent avoir changé. En ne parvenant pas à accéder aux services nécessaires, les personnes précarisées restent dans des situations de vulnérabilité prolongée⁴⁷. Cette réalité a des implications sur leur santé, leur bien-être, et leur capacité à s'insérer socialement et économiquement.

Enfin, 10 personnes interrogées sur 32 obtiennent des informations de manière numérique (site internet d'une structure ou via un moteur de recherche). Et, alors que le baromètre du numérique 2023 spécifie que les Français ont un taux faible d'abandon (5%) lorsqu'ils sont confrontés à des difficultés⁴⁸, il ne faut pas oublier que l'usage du numérique reste inégal et les personnes moins à l'aise avec les outils technologiques peinent à accéder aux services en ligne de manière efficace. Ce phénomène est particulièrement visible chez les publics les moins familiers avec le numérique, comme les personnes âgées, les jeunes (lorsqu'il s'agit de démarches administratives notamment), les personnes en situation d'illettrisme, etc.

Pour pallier ces situations d'abandon, l'accompagnement des professionnel.le.s est primordial pour permettre aux personnes de ne pas se trouver en situation de non-recours, notamment pour non-demande.

⁴⁷ Défenseure des Droits (2023), “L'accès aux droits : construire l'égalité” - Actes du colloque organisé par la Défenseure des droits

⁴⁸ CRÉDOC (2024), Baromètre du numérique 2023, p.17

○ Les supports d'information, des outils au service du travail social

Dans ce préambule nous avons donc souhaité reposer les bases de ce qu'est le travail social, dans ses principes d'action et ce, au regard du sujet de cette étude : l'information et l'orientation des personnes accueillies, accompagnées. Comme l'ont exprimé plusieurs professionnel.le.s au cours de cette étude, il s'agit d'informer, orienter et accompagner les personnes qui les sollicitent ou qui vivent dans des structures dans lesquelles elles travaillent.

“- La personne elle peut venir voir, elle a sa demande numéro un c'est de travailler sauf qu'en fait elle a une énorme addiction alcool et elle a pas de logement et en fait le travail ça va venir après en vrai donc ça consiste pas du tout seulement à donner la réponse. Pour moi orienter ça consiste pas du tout à donner la réponse à la question, ça consiste [...] à commencer par faire un diagnostic de la situation.

- Ben aller chercher l'information c'est la base, enfin le travailleur social il est pas là pour répondre à tout, il est là pour trouver des alternatives et le partenariat qui sera compétent, c'est sa base, chercher l'information, enfin je veux dire c'est dans tous les référentiels”

Professionnel.le.s d'un dispositif d'accueil, hébergement et insertion

“Mais c'est vrai que l'accompagnement humain, ici, c'est primordial. Il y a des supports, éventuellement, des papiers et des imprimés qu'on donne. Mais les assistantes sociales, c'est vrai qu'elles accompagnent énormément, les usagers, pour les orientations et tout ça. Il faut bien comprendre la demande de l'usager. Et après, l'orientation, il peut y avoir plusieurs orientations, parce qu'ils peuvent avoir plusieurs demandes.”

Professionnel.le d'un service d'accueil communal

Nous le voyons avec ces différents extraits d'entretien, informer et orienter les personnes est la base du travail social, quel que soit le secteur d'intervention. Les différents supports d'information sont des outils que les professionnel.le.s vont pouvoir mobiliser dans leur travail, mais ils ne constituent pas pour autant une ressource sur laquelle se reposer en toute situation. Pour les professionnel.le.s, le travail partenarial est au cœur de leurs pratiques. Les supports d'informations, eux, viennent en appui pour transmettre une information plus précise comme les horaires d'ouverture par exemple.

Aussi, les professionnel.le.s avec lesquel.le.s nous avons échangé sans les contacter pour leur casquette “porteur de projet” se trouvent finalement être à l'origine d'outils

d'informations. En effet, près de 85 % des supports globaux recensés pour cette étude⁴⁹ ont été élaborés par des structures de l'aide sociale et solidaire. Parmi celles-ci, les CCAS et mairies représentent 53% des porteurs ; 17% sont des associations, et les acteurs para-publics (tels que les maisons de la solidarité et centres médico-sociaux) sont porteurs de 14 % des supports. De plus, 18 des 39 professionnel.le.s et bénévoles enquêtés par questionnaire ont indiqué avoir aussi développé un support d'information au sein de leur structure (52 % sous la forme d'un guide papier, 21 % avec un site internet, 14 % avec une liste à usage interne).

La littérature sur les outils d'information à destination des personnes accompagnées n'est pas très foisonnante. Aussi, nous ne pouvons pas ici arborer un point de vue historique sur les outils d'informations et leur évolution. Nous pouvons, toutefois, nous baser la base de données des 222 supports⁵⁰ recensés dans le cadre de cette étude, qui nous éclaire sur des tendances. Ainsi, nous observons que depuis 2020 une évolution est à l'œuvre dans la création d'outils (tout support confondu) avec un pic en 2021. Ceci peut s'expliquer par la crise sanitaire du covid-19 suite à laquelle de nombreux outils, principalement numériques, se sont développés pour permettre d'informer les personnes.⁵¹



Bien que la gestion des données ne soit pas le cœur du métier des travailleurs sociaux, elle devient rapidement une ressource utile pour eux. Ce travail de recensement des services

⁴⁹ Pour un total de 222 supports identifiés

⁵⁰ Nous n'avons pas pu déterminer la date de création des supports pour l'ensemble des 222 supports. Aussi, ces chiffres concernent 173 supports.

⁵¹ Voir à ce sujet le site du Labo Société Numérique et plus précisément : <https://labo.societenumerique.gouv.fr/fr/articles/applications-plateformes-outils-science-ouverte-retour-sur-dix-jours-de-mobilisation-num%C3%A9rique-face-au-covid19/>

et partenaires utiles repose sur un processus collaboratif de type 'bottom-up'⁵². Au cœur de leur travail quotidien, les professionnel.le.s recueillent et partagent des informations, issues de leurs interactions directes avec les publics, les structures d'accueil et les partenaires locaux. Ce processus de collecte permet d'assurer que les données reflètent les besoins réels et actuels des publics qu'ils accompagnent. Ce fonctionnement ascendant, basé sur les retours du terrain, renforce non seulement la précision des supports d'information, mais aussi la pertinence des actions sociales et solidaires. Chaque échange et observation devient alors un maillon pour ajuster les dispositifs au fur et à mesure, au plus près des besoins des personnes accompagnées.

○ Favoriser le pouvoir d'agir des personnes

Nous avons vu dans la définition en épithète que favoriser l'émancipation, la participation et l'autonomie des personnes fait partie intégrante du travail social. Dans son travail sur l'expérience informationnelle, Patricia Boubaker Nobilet explique que les personnes savent aller chercher l'information dont elles ont besoin⁵³ plaidant ainsi pour le pouvoir d'agir des personnes en reconnaissant leur capacité à faire d'elles-mêmes.

“L'accompagnement qu'on propose, il repose à la fois sur de l'accompagnement individuel mais aussi des animations collectives et ces animations collectives elles sont soit portées en interne par les équipes soit on fait appel justement à ces prestataires, ces partenaires spécialisés et Solinum était intervenu sur une résidence pour vraiment une soirée pour présenter le Soliguide aux jeunes et donc pour moi c'est vraiment ces deux axes là, c'est l'information aux professionnels et après une fois que le professionnel est bien informé il peut mettre en place les actions auprès des résidents.”

Professionnel.le au sein d'une association

Prendre en main en tant que professionnel.le, puis diffuser l'information, quitte à “faire avec” avant de “laisser faire” sont autant de prérogatives dans le quotidien des professionnel.le.s qui accompagnent. Nous le verrons, si certains outils sont à destination des professionnel.le.s, certains publics vont aussi s'en saisir et inversement. Il s'agit dès lors de penser l'accessibilité pour les différentes personnes potentiellement usagères.

⁵² Ledoux Clémence et Perrier Gwenaëlle (2022), « 12. Les approches de la mise en œuvre des politiques sociales », Politiques sociales : l'état des savoirs, La Découverte, p.200-217.

⁵³ Boubaker Nobilet Patricia (2017), *op.cit.*, p.215

Comme le recommandait la Défenseure des droits dans son rapport sur la dématérialisation des services publics, il est nécessaire d’**associer les usagers précaires ou pauvres, les associations qui les accompagnent et les travailleurs sociaux, à la conception et à l'évaluation continue des sites publics afin de comprendre leurs difficultés et d'étudier leurs propositions pour adapter leur ergonomie et le vocabulaire des formulaires.**⁵⁴ Pourtant, la prise en compte de la parole des personnes accompagnées dans la construction d'outils est encore peu développée. Seuls deux acteurs ont pleinement associé les personnes à la création de leurs outils et les consultent encore pour les évolutions de ces derniers.

“Ça a été co-construit avec les jeunes ce site-là, en fait tout l'intérêt de la politique [...] jeunesse était d'inclure les jeunes au cœur des décisions politiques du département [...] le site ça été un des premiers sujets qui a été abordé [...] l'intérêt c'était pas de faire un site web déconnecté de notre public ou de nos usagers du coup c'est les jeunes qui l'ont co-construit donc c'est eux qui ont construit les thématiques et les infos qu'ils voulaient avoir dessus, la navigation, le choix des contenus.” Porteur d'un support à l'échelle départementale”

Professionnel.le au sein d'une collectivité portant un support numérique

“J'ai souhaité, que cet outil soit vraiment à la main des personnes bénéficiaires directement. C'est-à-dire que les bénéficiaires ont été inclus dans la construction du début à la fin [...] Cet outil a été vraiment créé pour les bénéficiaires et pour faire en sorte qu'ils puissent accéder plus facilement à l'alimentation. “

Professionnel.le au sein d'une association portant un support numérique

Pour conclure ce préambule nous souhaitons appuyer sur un point essentiel. La durée moyenne pour mettre en place un outil d'information est d'un an et demi⁵⁵ : entre l'idée du projet, les groupes de travail pour définir les thématiques et l'édition d'un guide papier ou la mise en service du site internet. **Ce temps de mise en place ne varie pas lorsque des personnes accompagnées sont associées. Faire participer les personnes ne prend donc pas plus de temps mais permet de s'assurer de l'utilité de l'outil par rapport à leurs besoins.**

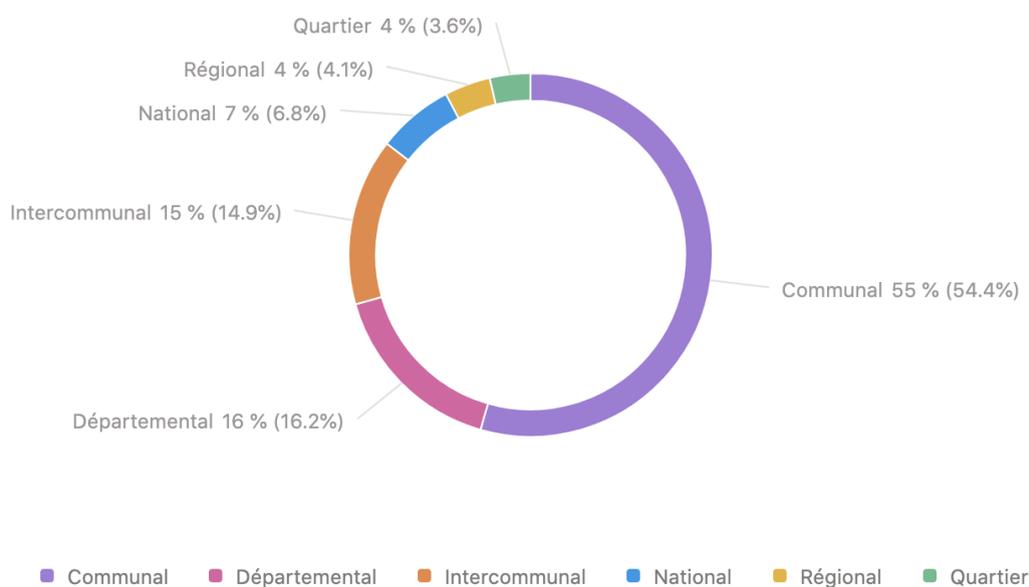
⁵⁴ Défenseure des Droits (2022), *op.cit.*, p.82

⁵⁵ Moyenne pour l'ensemble des acteurs avec lesquels nous avons échangé lors des entretiens semi-directifs.

Partie 1 - Qu'est-ce que l'échelle territoriale fait au développement d'outils d'information ?

○ La prédominance de l'échelle locale dans la création d'outils d'information

Questionner l'échelle territoriale des outils nous permet de mettre en évidence à quel niveau se joue la diffusion de l'information. Comme le montre le graphique ci-dessous, les communes (55%), en y associant les intercommunalités (15%) jouent un rôle de premier ordre.



Ceci s'explique notamment par le fait que 44% des porteurs de projets sont des Centres Communaux d'Action Sociale et des mairies. Ainsi, les acteurs du droit commun⁵⁶ ont une importance notable dans l'accès aux droits et la lutte contre le non-recours. Les CCAS et mairies étant étroitement liés⁵⁷ il apparaît logique que ces acteurs interviennent dans

⁵⁶ Les communes étant des collectivités territoriales de droit commun et les CCAS étant des organismes publics de droit commun.

⁵⁷ Organisation du CCAS présentée par l'UNCCAS : Le CCAS est présidé de plein droit par le maire de la commune. Son conseil d'administration est constitué paritairement d'élus locaux désignés par le conseil municipal et de personnes qualifiées dans le secteur de l'action sociale, nommées par le maire. On compte parmi celles-ci un représentant des associations familiales, un représentant des associations de personnes handicapées, un représentant des associations de retraités et de personnes âgées, et un représentant des associations oeuvrant dans le domaine de la lutte contre l'exclusion.

l'information des personnes précarisées, le CCAS étant défini comme un outil d'organisation de l'aide sociale sur une commune⁵⁸. Les CCAS interviennent en effet sur différents champs de l'action sociale allant de la lutte contre les exclusions (notamment l'aide alimentaire), au soutien et l'accompagnement des personnes âgées, du soutien au logement et l'hébergement en passant par le travail auprès des enfants et des jeunes, jusqu'au soutien des personnes en situation de handicap. Acteurs du droit commun, il y a donc un fort enjeu de diffusion de l'information auprès des publics ciblés par leurs actions.

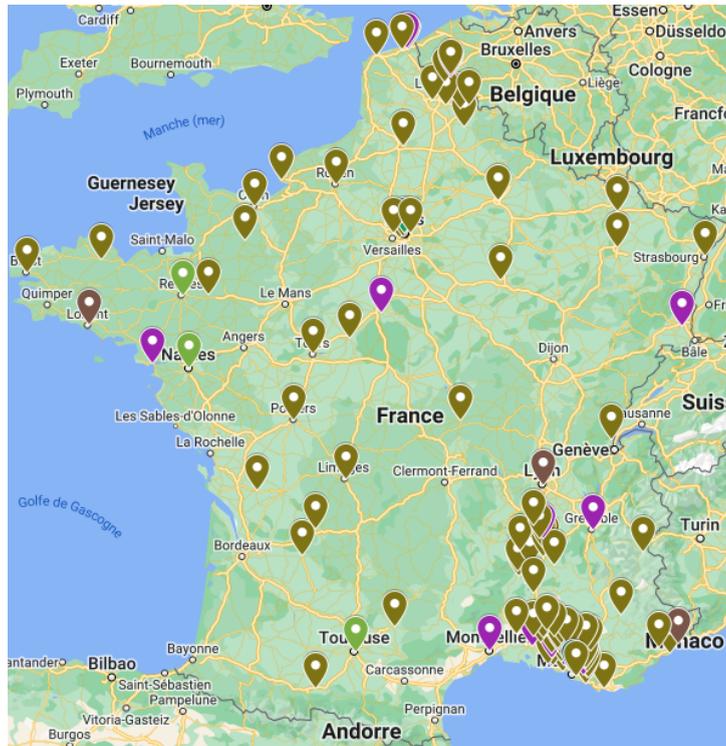
Par ailleurs, 13% des supports élaborés par des professionnel.le.s sont issus d'une demande des collectivités ou départements jouant un rôle central dans la mise en œuvre des politiques sociales. Dans ce contexte, la création et la diffusion d'outils d'informations par les professionnel.le.s deviennent essentielles pour répondre à ces enjeux. En effet, l'article L. 121-1 du Code de l'action sociale et des familles stipule que : « *le département définit et met en œuvre la politique d'action sociale, en tenant compte des compétences confiées par la loi à l'Etat, aux autres collectivités territoriales ainsi qu'aux organismes de sécurité sociale. Il coordonne les actions menées sur son territoire qui y concourent.* »⁵⁹ Cela confère aux collectivités territoriales, et notamment aux communes, la responsabilité d'organiser l'action sociale de proximité, en coopération avec les départements et d'autres acteurs sociaux. Les villes, grâce à la gestion des CCAS, sont particulièrement bien placées pour répondre aux besoins, étant en contact direct avec les citoyens leur permettant d'adapter les dispositifs sociaux aux réalités locales et agir rapidement face aux urgences sociales. Cependant, pour que ces dispositifs atteignent leur plein potentiel, l'information sur les services et aides disponibles doit être largement et efficacement diffusée. La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale souligne d'ailleurs l'importance de l'accès à l'information sociale comme un droit pour les citoyens. En effet, les dispositifs d'aide sociale doivent faire l'objet d'une communication claire et accessible à tous, en particulier pour les publics vulnérables, souvent éloignés des circuits classiques d'information. Dans le cadre de la Stratégie Nationale de Lutte contre la Pauvreté, lancée en 2018, une attention particulière est accordée à l'amélioration de l'accès à l'information des populations en difficulté, en valorisant notamment la création de plateformes locales d'accès aux droits.

Il nous semble intéressant de préciser ici que sur l'ensemble des communes recensées, 89% se trouvent dans un territoire urbain, 7% dans un territoire rural et 4% dans une petite

⁵⁸ <https://www.unccas.org/quest-ce-que-le-ccas-et-cias>

⁵⁹ https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000006796483/

ville⁶⁰. La cartographie sur laquelle a été placé l'ensemble des outils créés à l'échelle communale montre en effet que les outils sont plus présents au sein de ville, avec une forte attraction au niveau des régions Auvergne-Rhône-Alpes et Provence-Côte-d'Azur. Toutefois, peu d'outils sont développés sur les territoires de la diagonale des faibles densités⁶¹ ou "diagonale du vide".



Ceci questionne la diffusion de l'information au sein des territoires ruraux et la manière dont les acteurs sociaux vont intervenir sur ces territoires. Les outils d'informations peuvent jouer un rôle important pour les personnes vivant en ruralité du fait de l'éloignement avec les services d'action sociale. Le contexte de fermeture des services publics vient renforcer cette difficulté, notamment suite à la crise du covid-19 au cours de laquelle de nombreux lieux physiques ont fermé et n'ont jamais rouverts⁶², même si le déploiement des Espaces France Services doit venir pallier ces difficultés⁶³.

⁶⁰ Selon la grille communale de densité de l'INSEE : https://statistiques-locales.insee.fr/#c=indicateur&i=grille_densite.degre_densite&t=A01&view=map1

⁶¹ <https://geoconfluences.ens-lyon.fr/glossaire/diagonale-faibles-densites>

⁶² Emission sur France Culture "Services publics, la grande fracture des territoires", Le grand reportage : <https://www.radiofrance.fr/franceculture/podcasts/le-grand-reportage/services-publics-la-grande-fracture-des-territoires-5005995>

⁶³ Comme le montre la carte recensant tous les France Services sur le territoire : https://anct-carto.github.io/france_services/?lat=46.294416&lng=-1.338537&z=6.15

Ainsi, avoir accès à l'information, lorsque les outils sont principalement développés pour des territoires urbains devient un enjeu, dont certains acteurs rencontrés tentent de se saisir :

« Sur le sud donc qui est un territoire plus de montagne, en fait ça va être vraiment des territoires un peu plus ruraux avec moins de services donc on essaye aussi de recenser dans ces territoires-là même s'il y a peu de structures qui participent pour la jeunesse. »

Professionnel.le au sein d'une collectivité portant un support numérique

De fait, si les territoires urbains sont plus représentés cela tient de la présence plus élevée de services en leur sein, le but d'un outil d'information étant de pouvoir recenser l'ensemble des structures, services dont les professionnel.le.s ou les publics ont besoin. Malgré ce dessein, il est impossible d'être exhaustif dans le recensement des structures car tout évolue sans cesse. Tous les acteurs ont exprimé cette limite. L'échelon local prend alors un sens particulier dans la création d'outils d'information car il permet une meilleure connaissance des partenaires référencés et permet donc une finesse plus élevée dans le recensement et la mise à jour des informations⁶⁴.

« - Personne enquêtée 1 : sur les petites villes c'est important, hum... alors des fois il y a des trames communes mais je trouve qu'elles sont pas adaptables à tout, on veut trop uniformiser partout, selon où on est, selon la population avec laquelle on travaille, selon le... je trouve que l'approche... »

- Personne enquêtée 2 : c'est les acteurs locaux qui connaissent mieux les attentes.

- Personne enquêtée 1 : voilà exactement je trouve que l'approche locale elle est pour moi plus efficace »

Professionnel.le.s au sein d'un CCAS portant un support numérique/papier

« On est partis au départ, donc, sur l'idée de faire une carte du quartier élargie, avec un positionnement, justement, des services, le centre social, France Service, telle association, telle distribution de paniers alimentaires, par exemple, voilà, la MDS, des services. Quand on arrive sur un quartier, on veut pouvoir être facilement autonome, c'est trouver où sont les services. Alors on s'est dit, même au départ, le plus vite touché, visé, c'était plutôt les nouveaux arrivants. Mais on s'est dit que ça pouvait aussi servir aux habitants qui sont là et qu'ils ne connaissaient pas forcément tous les services auxquels ils pourraient avoir accès en proximité de leur domicile. » Professionnel.le d'un dispositif pour l'insertion socio-professionnelle

⁶⁴ Nous expliciterons ce point dans la partie 4 de ce rapport.

Enfin, si l'échelle locale a du sens pour certains porteurs de projet, d'autres expliquent inclure dans leurs outils des services présents au sein de communes limitrophes par nécessité de transmettre une information utile pour les professionnel.le.s qui orientent mais aussi pour les publics.

“- Enquêtrice : D'accord et donc du coup c'est que sur [ville] ?

- Personne enquêtée : Ben non parce que je suis obligée de m'étendre ! Parce qu'à l'époque, maintenant il a fermé, il y avait un garage solidaire il était pas sur la commune donc voilà, les restos du cœur qui sont juste en limitrophes ben je les mets aussi.”

Professionnel.le au sein d'un CCAS portant un support numérique

Toutefois, il arrive que des enjeux politiques viennent court-circuiter la volonté même de recenser l'information. Et ces difficultés vont souvent au-delà de ce que les personnes jugent être leurs missions.

“- Enquêtrice : D'accord. Et du coup, justement, est-ce que le guide de l'urgence sociale a aussi le scope [ville] où vous l'étendez aux environs aussi ?

- Personne enquêtée : Non, non, c'est mairie, donc notre territoire c'est la ville. J'ai bien tenté de dire, mais il y a plein de belles choses qui se font dans les villes à côté, qui font partie [la] métropole. Et j'ai bien tenté de dire, ben là ça serait peut-être à l'échelle [de la métropole] qu'on devrait gérer ça. On m'a répondu que oui, très bien. Mais dans ces cas-là, il fallait convaincre les 26 ou 27 mairies de financer le guide. Là, j'ai dit ben non, là c'est pas mon métier. Je ne vais pas aller voir tous les élus des différents villages et les villes des côtes pour ça. Alors je trouve ça dommage, mais on va y arriver un jour.”

Professionnel.le au sein d'un CCAS portant un support papier

L'échelle locale reste pour autant l'échelle la plus représentée au vu des acteurs qui développent des outils. Mais, est-ce que l'échelle territoriale a un impact sur la typologie des supports développés ?

○ Des plateformes numériques fortement développées

Selon la base de données constituée dans le cadre de cette étude, toute échelle territoriale confondue⁶⁵, 43% des supports développés sont des plateformes numériques contre 25% de guides papiers. L'importance que prend le numérique dans la société peut

⁶⁵ Dans la base de données des 222 supports recensés, nous avons retenu les échelles territoriales suivantes : quartier, communal, intercommunal, départemental, régional, national.

expliquer ce chiffre. Pour autant, selon le baromètre du numérique 2023, un quart des Français estiment que le sentiment de non-maîtrise est un frein à l'usage du numérique⁶⁶, 7% de plus par rapport à 2020 et concerne 35% des sexagénaires. Il y a évidemment un lien à faire avec la dématérialisation des services publics qui impacte les populations les plus éloignées du numérique. Ce qui est intéressant à noter est que 50% de la population française limite son usage du numérique soit par rejet, désintérêt, manque de maîtrise ou coût trop élevé des équipements. 14% et 13% des personnes n'utilisent pas le numérique soit par désintérêt soit par rejet. Dans une société marquée par la dématérialisation, ceci est assez éclairant sur le non-recours pour non-demande.

De plus, au-delà du désintérêt, des freins peuvent mener à un usage complexe du numérique. Les chiffres de 2023 montrent que 13% des Français sont encore mal-équipés, 10% sont non-équipés et 9% ont des difficultés de connexions. Pour les personnes ayant des bas revenus, 14% sont en manque d'équipement et ont des difficultés d'accès à Internet et 20% ont un équipement dépassé. 24% d'entre eux estiment ne pas maîtriser assez les outils numériques pour en user pleinement. Ces chiffres sont particulièrement éclairants pour nous puisque les personnes accompagnées par les acteurs que nous avons rencontrés au cours de cette étude peuvent être concernés. Les personnes âgées, les jeunes, les personnes précarisées sont autant de publics pour lesquels le numérique ne va pas de soi. Bien que l'utilisation des outils numériques a facilité la diffusion de l'information à un grand nombre de personnes en très peu de temps, la question de l'accessibilité ne doit pas être mise de côté. Rien ne peut garantir en effet que tout le monde puisse obtenir une connexion Internet et/ou avoir accès à un équipement "performant".

Une nuance est tout de même à apporter au regard de l'apport de la médiation numérique pour venir soutenir les personnes éloignées du numérique. Une étude récente⁶⁷ sur le déploiement des conseillers numériques⁶⁸ montre que les personnes étant le plus accompagnées par ces conseillers sont les personnes de plus de 60 ans et que si ces dernières sont moins bien équipées, l'ensemble des répondants à l'étude est plutôt bien équipée. Surtout, 97% des personnes étant accompagnées par ces conseillers estiment avoir progressé et 83% disent être plus à l'aise suite aux accompagnements.⁶⁹ Les dispositifs créés pour soutenir les

⁶⁶ CRÉDOC (2024), *op.cit.*, p.274. Tous les chiffres présentés dans cette page sont consultables dans le rapport du Crédoc disponible ici : <https://www.credoc.fr/publications/barometre-du-numerique-2023-rapport>

⁶⁷ Forzy Loïcka, Dubus Marie, Gaffiot Julien, Caro Mathilde (2024), « La médiation numérique : quels effets sur quels publics ? » *Rapport d'Asdo études pour l'Agence nationale de la cohésion des territoires*.

⁶⁸ Dispositif créé dans le cadre du plan de relance en 2021

⁶⁹ https://labo.societenumerique.gouv.fr/documents/30/Bilan_et_impact_du_dispositif_Conseiller_num%C3%A9rique.pdf

personnes dans l'usage du numérique et les médiateurs numériques dont le métier est d'accompagner au numérique sont des ressources essentielles pour ne pas créer de l'exclusion numérique et ne pas accroître les phénomènes de non-recours.

○ Focus - L'effacement du papier à mesure que la focale s'élargit

L'analyse des supports d'informations en fonction de l'échelle territoriale nous permet de mettre en lumière le volume d'outils développés en fonction du format du support. Nous avons donc retenu plusieurs typologies⁷⁰ de support, que nous avons pu comparer en fonction de l'échelle territoriale. Lorsque nous regardons au niveau communal, autant de supports papiers (41⁷¹) que de supports numériques (40) sont créés. Il faut préciser que certains acteurs rencontrés développent des solutions hybrides, comme ce CCAS qui a développé un support en ligne qui recense l'ensemble des structures utiles pour les personnes âgées :

“ça me paraissait important qu'on garde ce côté livret pour le quatrième âge, c'est pour ça qu'il a été mis, je trouve que c'est une très bonne idée, sans rajout de coût, de le mettre dans le livret qui sort mensuellement sur la ville, qui est déjà budgétisé.”

Professionnel.le au sein d'un CCAS portant un outil numérique/papier

Toutefois, plus nous élargissons la focale, plus nous voyons disparaître le format papier. En effet, à l'échelle départementale, les plateformes web (20) sont plus développées que les guides papiers (2). Ceci peut évidemment s'expliquer par le volume d'informations sur une échelle territoriale plus large et l'enjeu de diffuser l'information largement. Pourtant, la question de l'accès au numérique interroge lorsque nous parlons de personnes précarisées car elles sont doublement impactées par la dématérialisation : pour accéder et utiliser du matériel numérique et de facto pour accéder à leurs droits. Le risque de la dématérialisation est de mettre en incapacité dans différentes séquences du parcours de droit : demande, accès à l'info, suivi de démarches, prise de rendez-vous, etc.⁷² Des espaces ressources pour l'accompagnement numérique sont toutefois identifiés par les personnes comme l'indique le Crédoc dans le Baromètre du numérique 2023 : 33% des personnes interrogées citent les mairies et intercommunalités, 32 % les médiathèques, 19% les Espaces France Services et 17% les associations de proximité.⁷³

⁷⁰ "Chat (sms, whatsapp, en ligne), Affiche, Application mobile, Classeur/liste personnelle/interne, Dépliant, Guide papier, Plateforme web."

⁷¹ Nombre en effectif

⁷² Mazet Pierre (2019), "Vers l'Etat plateforme, la dématérialisation de la relation administrative", *La vie des idées*.

⁷³ CRÉDOC (2024), *op.cit.*, p.300

L'effacement du papier n'induit pas de facto l'effacement de la relation humaine. En effet, un département qui déploie un annuaire en ligne recensant plus de 3500 structures propose aussi un service avec une ligne de téléphone directe pour permettre aux professionnel.le.s du social et aux habitants de poser des questions. Cette ligne téléphonique est gérée par des professionnel.le.s de l'action sociale. Ainsi, pour lutter contre le non-recours, comme le rappelle la Défenseure des droits dans son rapport sur la dématérialisation, il est nécessaire de *“garantir plusieurs modalités d'accès effectif aux services publics afin qu'aucune démarche administrative ne soit accessible uniquement par voie dématérialisée.”*⁷⁴

Ainsi, l'accès à l'information est permise *“par la coexistence de l'humain au sein des entités sociales et des outils numériques.”*⁷⁵

⁷⁴ Défenseure des droits (2022), *op.cit.*, p.83

⁷⁵ Boubaker Nobilet Patricia (2017), *op.cit.*, p.19

Partie 2 - Création et évolution des outils d'information pour répondre à des besoins identifiés

Les outils d'informations qui nous ont été présentés lors des entretiens menés sont à destination des professionnel.le.s et des personnes accompagnées. Même si au niveau national, les personnes accompagnées sont beaucoup plus les destinataires (66%) que les professionnel.le.s (12%) des divers supports, nous souhaitons tout de même présenter dans cette partie les deux cas de figure. Nous le verrons en effet dans la partie suivante consacrée aux professionnel.le.s que les structures répondantes ont plus créé des supports pour ces dernières (12)⁷⁶ que les personnes accompagnées (10). Il est important de rappeler ici que l'accès à l'information est un réel enjeu aussi bien pour les personnes en situation de précarité que pour les professionnel.le.s qui les accompagnent au quotidien.

○ Partir d'une analyse des besoins des publics et des partenaires

À l'instar des CCAS qui ont une mission de réalisation d'une analyse des besoins sociaux (ABS)⁷⁷ pour définir l'action sociale sur une commune, les acteurs (publics comme associatifs) se sont appuyés sur les besoins des personnes destinataires pour créer un support d'information. Nous entendons donc ici l'analyse des besoins plus largement que dans le cadre réglementaire des CCAS.

Le recensement des différents outils montre que sur 222 supports, 57% sont à destination de tous les publics de l'action sociale. Si la majorité des outils recensés est donc "généraliste", nous avons rencontré des acteurs qui développent des outils pour répondre à des besoins pour un public spécifique (jeunes, personnes âgées) ou sur une thématique spécifique (alimentation, urgence sociale, insertion socioprofessionnelle) :

⁷⁶ Nombre en effectif.

⁷⁷ Article R123-1 du CASF

“Ben l'historique c'est après l'ABS⁷⁸ [...] les points qui ressortent c'est le vieillissement de la population sur notre territoire etc., et que les personnes une fois qu'elles avaient fini de travailler bien elles restaient sur {nom ville} pour s'installer. Donc, vieillissement de la population très très important sur la ville et donc dans 20 ans voilà. Ce qu'on a noté aussi c'est que quelquefois quand on accueillait des personnes qui avaient des besoins [...] tous [...] connaissaient le CCAS pour les foyers ou pour le SAD⁷⁹ ou pour les aides légales mais rarement il y avait une vue d'ensemble de toutes les prestations qu'on pouvait fournir et proposer et au vu aussi du nombre de personnes de plus de soixante ans sur la ville, ce que faisait ressortir l'ABS c'est qu'il y avait une grande partie des personnes âgées qu'on ne connaissait pas, qui n'étaient pas identifiées”

Professionnel.le au sein d'un CCAS portant un support numérique et papier

“Il {guide sur l'urgence sociale} a été créé de façon très empirique au départ pour répondre à un besoin des professionnel.le.s et des personnes d'avoir un répertoire. C'est quelque chose qui s'est fait sur des simples impressions, où il y avait un recensement des lieux ressources de la ville. Et puis, à un moment, la volonté politique de faire quelque chose d'un petit peu plus travaillé, avec un format plus adapté, a vu le jour.”

Professionnel.le au sein d'une collectivité portant un support papier

En organisant et en rendant l'information facilement accessible, les outils d'information permettent de gagner un temps précieux. Avec des informations organisées, les professionnel.le.s et bénévoles peuvent répondre plus rapidement et précisément aux besoins des personnes accompagnées. En première ligne sur le terrain, les professionnel.le.s connaissent les réalités quotidiennes des publics et savent identifier les manques et les obstacles. Leur implication dépasse le simple retour d'expérience : ils sont aussi force de proposition et contribuent activement à l'innovation sociale⁸⁰.

« Le CCAS avait choisi de faire des grandes réunions avec tous les partenaires pour les aider à faire... à élaborer le plan stratégique du quinquennat du CCAS. Donc il y avait tous les partenaires d'action sociale institutionnels ou associatifs et il y avait une réunion qui s'appelait action sociale. C'était un peu qu'est-ce qu'il se passe voilà et en fait au bout de dix minutes c'était torché en disant ben voilà à {nom de la ville} il y a plein de choses qui se passent mais on sait pas qui, on sait pas quoi, on sait pas comment, donc, on n'a pas d'outil. Donc tout de suite ben un site internet et puis le directeur général de l'époque [...] m'a regardé en disant ben « allons-y » donc ça s'est passé comme ça. »

Professionnel.le au sein d'un CCAS portant un support numérique

⁷⁸ Analyse des besoins sociaux

⁷⁹ Service d'aide à domicile

⁸⁰ Deverchère Nelly (2017), « Innovations et engagement des travailleurs sociaux en faveur du développement du pouvoir d'agir », Vie sociale, vol. 19, n°3, 91-105.

Bien que des outils nationaux aient des ancrages locaux et soient adaptés aux besoins du territoire, les créations des professionnel.le.s se distinguent par leur conception spécifiquement orientée vers les réalités et problématiques concrètes rencontrées au sein des structures où ils sont employés. Il faut préciser que certains outils sont particulièrement mis en place à destination des professionnel.le.s, sous une modalité de “listing interne”, qui représentent 15% des outils d’informations développés :

“Quand on reçoit une personne dans une certaine situation, on doit pouvoir la réorienter vers un service adapté en fonction de ses besoins, cette situation, ce qu'on attend, c'est sa demande [...] Pour la levée des freins, il y a un certain nombre d'acteurs qu'on peut mobiliser. Et du coup, j'ai fait une base Excel, parce que l'Excel, c'est basique, c'est facile, c'est vraiment pas compliqué pour faire une base de données, et c'est accessible par tous [...] c'est vraiment un outil hyper important pour soutenir les accompagnateurs, les CIP, les conseillers en insertion professionnelle [...] Mais c'est vrai qu'on est là, à destination, pour l'instant, des accompagnants, des accompagnateurs à l'emploi, des référents en famille qui ont un accès numérique et qui sentent à l'aide d'aller chercher.

Professionnel.le au sein d’une association d’insertion socio-professionnelle

Le besoin d’outillage propre aux professionnel.le.s est un élément qui est revenu dans plusieurs entretiens. Certains souhaitent des outils recensant les actualités législatives notamment, les évolutions de dispositifs, etc. Un des acteurs rencontrés met en place ce type d’outil en interne, à l’échelle nationale avec une déclinaison locale. C’est le seul acteur avec lequel nous avons échangé qui propose ce type d’outil aux équipes de professionnel.le.s du social. Toutefois, d’autres outils sont développés pour les professionnel.le.s et les bénévoles, comme c’est le cas pour un département qui édite un guide pour les soutenir dans l’évaluation de la situation de la personne et dans l’information sur les droits auxquels elle a droit. Comme l’explique la personne chargée du projet, la plupart du temps les professionnel.le.s orientent en utilisant notamment un annuaire déployé sur le territoire.

Partir des besoins des professionnel.le.s et des publics est une préoccupation que nous avons retrouvée chez l’ensemble des structures rencontrées dans le cadre de cette étude. Comme nous l’avons vu dans le préambule, si seuls deux acteurs rencontrés ont associé les personnes accompagnées dans la création de leurs supports d’informations, c’est que donner cette place aux “publics” n’est pas une pratique qui va de soi. “Faire participer” induit de laisser les personnes accompagnées prendre une place de partenaires⁸¹ et de considérer les personnes comme expertes de leur situation⁸².

⁸¹ *Ibid.*, p.96

⁸² *Ibid.*, p.99

“Il y a eu ce qu'on appelle des ateliers de testing. C'est-à-dire que cette phase de test a été faite sur une durée pas forcément très longue, mais elle a été testée sur trois groupes d' usagers qui ont testé l'application, ont fait des retours, soit positifs, soit négatifs. De manière à pouvoir l'améliorer entre chaque atelier, les modifications ont été réalisées, ajustées, donc l'application a été revue par un deuxième groupe, puis un troisième groupe. [...] On a vraiment travaillé sur une variété de publics différents, donc on avait des publics de rues, notamment SDF, accueil de grands précaires sur (nom de ville), donc on a testé sur ces publics-là, on a testé également sur des publics de CCAS, sur des personnes qui, du coup, étaient plutôt issues de la demande d'asile pour vérifier les traduction. Enfin voilà, ça a été à la fois créé avec et testé par ces publics.”

Professionnel.le au sein d'une association portant un support numérique

Comme l'explique Nelly Deverchère dans son article sur l'engagement des travailleurs sociaux en faveur du pouvoir d'agir est que l'intérêt de cette posture tient dans le lâcher prise professionnel⁸³ et permet d'avoir des relations plus dans la coopération avec les publics.

La prise en compte de la parole des professionnel.le.s de terrain est tout autant un enjeu que celle des personnes accompagnées⁸⁴ car elle n'est pas toujours une évidence dans le développement de dispositifs ou d'outils qui leurs sont destinés. Le manifeste du travail social publié par la Fédération des Acteurs de la Solidarité⁸⁵ mentionne clairement cette dévalorisation de l'expertise des professionnel.le.s et le besoin de développer leur pouvoir d'agir. Pour autant, les porteurs de projet rencontrés comme nous l'avons vu sollicitent les professionnel.le.s pour transmettre leur expertise et expérience de terrain notamment dans la réflexion sur les thématiques et informations qui doivent être présentes dans les outils développés.

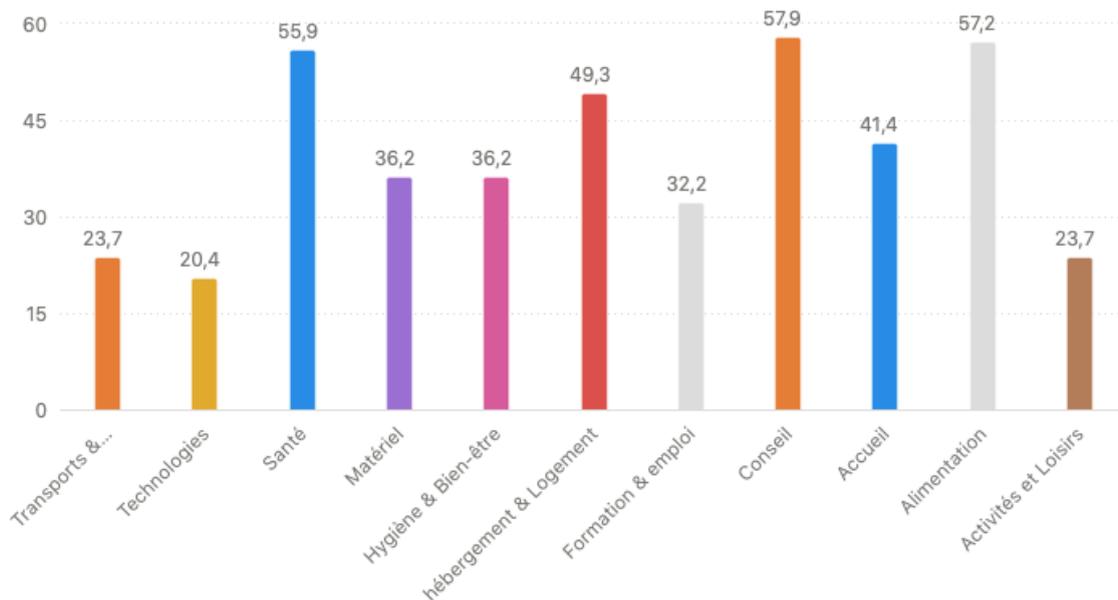
○ **Le choix des thématiques : entre remontées de terrain et comparaison de l'existant**

Lorsque nous regardons à l'échelle des 222 supports recensés, nous nous rendons compte que l'alimentation, le conseil (accès aux droits), la santé et le logement/hébergement sont les thématiques les plus représentées.

⁸³ *Ibid.*, p.105

⁸⁴ Défenseure des droits (2022), *op.cit.*,

⁸⁵ Fédération des Acteurs de la Solidarité (2024), Manifeste du travail social



Thématiques présentes dans les 222 supports recensés

Ces thématiques se retrouvent aussi dans les réponses aux questionnaires transmis aux professionnels et aux publics. L'étude d'impact du Soliguide montrait aussi que l'alimentation était la thématique la plus recherchée par les publics⁸⁶. La prédominance des besoins de première nécessité tels que l'alimentation, la santé et le logement/l'hébergement montre combien ces outils s'ancrent dans une gestion d'urgence sociale⁸⁷ au même niveau que la lutte pour permettre l'accès aux droits. Les thématiques liées à l'emploi, la mobilité, et le bien-être ou les loisirs arrivent en second plan, notamment une fois que la situation est "stabilisée". Les outils d'informations sont donc principalement utilisés dans la perspective de trouver des solutions pour répondre à des besoins immédiats voire vitaux.

Les thématiques présentes dans les différents supports d'informations émanent souvent d'une recherche des supports existants pour s'en inspirer. Ainsi, les structures mentionnent Soliguide, DORA, et d'autres plateformes pour des publics spécifiques comme "1 jeune 1 solution".

"- Personne enquêtée : Ah oui, moi j'en ai lu beaucoup, qui ont été faits dans les grandes villes et puis j'ai pris des éléments que je trouvais intéressants, voilà une approche, oui je me suis inspirée de l'existant.

⁸⁶ Solinum (2022), Mesure d'impact de Soliguide, p.23

⁸⁷ Au sens défini par Daniel Cefaï et Edouard Gardella "L'urgence sociale est une politique publique qui s'est institutionnalisée dans le domaine de l'assistance aux personnes sans domicile entre le milieu des années 1980 et celui des années 2000, à une époque marquée par la montée des thématiques de l'exclusion et de la souffrance sociale" dans Gardella Edouard et Cefaï Daniel (2011) « La morale de l'urgence sociale. Une enquête au Samu social de Paris », *Empan*, 2011/4 n° 84, 18-24.

- Enquêtrice : Hum, parce que du coup les différentes catégories, les différents chapitres qu'il y a, c'est vous qui les avez choisi entre guillemets ou c'est aussi...

- Personne enquêtée : Je me suis inspirée de certains, j'en ai rajouté, enlevé, voilà, après c'est un peu redondant partout, ça revient dans tout ce que j'ai vu les grandes parties c'était toujours les mêmes.”

Professionnel.le au sein d'un CCAS portant un support numérique et papier

Comme nous l'avons vu, les thématiques essentielles se retrouvent dans différents supports mais ce choix peut aussi venir de la part des financeurs qui financent des outils sur certaines thématiques :

“- Enquêtrice : Je vois, et du coup qu'est-ce qui fait que c'est ces deux thématiques, enfin oui c'est ça, deux thématiques emploi, formation, logement qui sont répertoriées particulièrement ?

- Personne enquêtée : Alors les choix... il y a deux choses, déjà parce que c'est via des appels à projet de l'ANRU (d'accord) que le développement, le déploiement se fait et donc c'était sur ces thématiques-là et c'est un choix aussi de {nom de l'association} et des différentes structures qui soutiennent le projet de faire en priorité ces thématiques-là parce que c'est les thématiques sur lesquelles on a le plus de demandes.

Professionnel.le au sein d'une association portant un support numérique

Enfin, la voix des professionnel.le.s de terrain est aussi prise en compte. En effet, une majorité d'outils naissent des observations et des besoins que les professionnel.le.s et bénévoles identifient sur le terrain. Par exemple, pour 52% des supports élaborés par des professionnel.le.s, les thématiques à inclure ont été choisies suite à des observations de leur équipe interne et 17% suite à une demande de leurs publics. En effet, certaines structures comme nous l'avons déjà mentionné, travaillent directement avec les personnes précarisées pour définir les thématiques :

“- Enquêtrice : Comment a pu être réalisé le choix des services dans l'alimentation ?

- Personne enquêtée : Ça a été une volonté des bénéficiaires directement. C'est-à-dire que c'est eux qui ont déterminé quels étaient les services qu'il faut. Alors, en tout honnêteté [...] la terminologie et la sémantique qu'on a utilisée on pense qu'elle n'est pas forcément l'idéale. Donc on est en train de retravailler là-dessus, du coup, dans des groupes de comités de pilotage constitués avec des bénéficiaires. Mais globalement, toutes les catégories ont été travaillées avec nos groupes d'appui, nos groupes de travail composé, de bénéficiaires et quelques personnes accompagnant quand même, mais globalement c'était surtout les bénéficiaires.”

Professionnel.le au sein d'une association portant un support numérique

Cet extrait d'entretien permet de questionner l'évolution des outils et de leur contenu. La nécessité de faire évoluer les outils est essentielle pour les acteurs, pour être toujours en adéquation avec les attentes des publics cibles. En effet, certains expliquent que si des outils au format papier existaient avant, avec l'arrivée d'Internet, il n'est plus pertinent d'avoir des guides papiers qui sont « obsolètes » dès qu'ils sont imprimés car les informations changent rapidement.

“Donc on en fait éditer plusieurs milliers à chaque fois et qu'on distribue allègrement, alors on le fait en format poche, ce qui permet effectivement de le glisser dans une poche ou dans un sac à dos facilement, par contre ce qui m'ennuie beaucoup, c'est qu'un guide papier, le jour où il est imprimé, il est forcément obsolète parce qu'il y a forcément une info qui a changé.”

Professionnel.le au sein d'un dispositif d'un CCAS portant un support papier

De plus, certains partenaires vont vouloir travailler particulièrement une thématique, comme la santé par exemple pour clarifier le plus possible des organisations parfois complexes et ainsi « donner vraiment la bonne information »⁸⁸.

Cet enjeu de transmettre la bonne information vient questionner les supports de diffusion les plus adaptés pour permettre de toucher l'ensemble des publics ciblés par les divers outils.

○ Faut-il multiplier les canaux de diffusion ?

Nous avons posé cette question aux acteurs lors des entretiens semi-directifs et nous sommes rendus compte que certains utilisent plusieurs canaux de diffusion de l'information. Il faut toutefois souligner que parfois, au sein d'une structure, portée par un réseau national, des outils, de la documentation, existent déjà pour transmettre des informations. L'enjeu est donc de travailler sur la complémentarité des outils.

La complémentarité de l'information apparaît comme un sujet à travailler autour des outils d'information, notamment à différents échelons territoriaux au sein desquels plusieurs acteurs développent des outils, parfois à destination des mêmes publics.

⁸⁸ Citation d'entretien avec un CCAS qui a travaillé la thématique de la santé avec le centre départemental de santé.

“Ah ben bien sûr à chaque échelon des collectivités, il y a la mairie [...] qui a un guide justement à destination des jeunes [...] avec les mêmes thématiques finalement, ça va être un peu tous les jeunes qui vont avoir le même genre de thématiques donc même si c'est un peu axé différemment on va retrouver le même genre d'informations, donc il va y avoir oui à l'échelle communale, même les petites communes du territoire font toutes de l'information jeunesse donc voilà ça va être ça, ça va être aussi la région [...] donc chaque collectivité en tout cas chaque maillon des collectivités à leurs communications et c'est aussi une problématique aujourd'hui parce que ça brouille un peu les jeunes”

Professionnel.le au sein d'une collectivité portant un support numérique

Lors des entretiens menés, les porteurs de projet ont émis des avis divers sur cette nécessité ou non de développer plusieurs outils sous divers formats. Est-ce que cela complexifie l'accès à l'information ? Ou au contraire, cela permet de multiplier les canaux d'informations pour s'assurer de toucher le plus grand nombre ?

« Oui voilà et même si on croit souvent que les jeunes connaissent parfaitement l'outil numérique, déjà c'est pas du tout le cas et l'idée est d'avoir une information la plus accessible possible dans tous les sens du terme et sous toutes ses formes donc ouais faut avoir des contacts du local et du présentiel, du papier aussi des fois, c'est intéressant de multiplier les canaux quoi. »

Professionnel.le au sein d'une association portant un support numérique

Ainsi, 55% des acteurs sur le terrain expriment un besoin majoritaire d'avoir à disposition plusieurs supports d'information, qu'il s'agisse de documents imprimés ou de supports numériques.

Toutefois, certain.e.s professionnel.le.s et bénévoles craignent que cette multiplication des supports ne devienne un obstacle plutôt qu'un atout. Ils estiment qu'un unique outil serait plus efficace, tant pour les intervenants que pour les personnes accompagnées. Selon eux, avoir trop de supports risque de désorienter les publics, en particulier ceux qui sont déjà en situation de précarité ou qui ne maîtrisent pas bien l'accès à l'information. Si l'objectif commun reste donc de faciliter l'accès à l'information, la manière d'y parvenir peut différer selon les points de vue et les expériences.

“Mais c’est difficile en fait cette multitude d’outils parce que je pense quand même qu’il faut en choisir un ou deux, en fait sinon on va perdre tout le monde...”

Professionnel.le d’une association pour le logement

Et, au-delà des outils d’information comme nous l’entendons dans cette étude, de nombreux acteurs rencontrés nous ont expliqué diffuser aussi l’information sur les réseaux sociaux. En fonction soit de l’appétence des professionnel.le.s en charge, soit de la cible, la communication va principalement se faire sur Facebook, Instagram. L’information dispensée dans ce cadre tient plus de l’actualité de la structure. Une enquête auprès de collectivités territoriales⁸⁹ montre que Facebook est utilisé à 89% pour republier des actualités présentes sur les sites internet de ces collectivités. Pour autant, suite au covid-19 notamment, un.e professionnel.le d’un CCAS explique que pour diffuser l’information la création d’un compte Facebook a permis de recréer du lien et de voir l’impact des posts en termes de “vues”.

Par ailleurs, l’usage des réseaux sociaux permet de diffuser une information plus actualisée et de toucher différemment⁹⁰ les personnes cibles, que ce soit des associations ou des personnes accompagnées. En effet, si certains acteurs ont des onglets actualités sur leur site internet, ils couplent la communication via les réseaux sociaux pour toucher plus de monde. Les réseaux sociaux peuvent même venir clarifier le champ de l’information selon certains acteurs et permet de faire de l’aller-vers numérique :

“Hum ben du coup ça complexifie beaucoup l’identification par la jeunesse déjà des dispositifs et des aides qu’ils peuvent avoir ou des accompagnements et leur connaissance du service public en fait au sens large. C’est pour ça que nous on essaye vraiment d’être, aller au cœur, de là où ils sont, aller sur Instagram, on a des projets sur Tiktok, on essaye vraiment d’aller les chercher là où ils sont.”

Professionnel.le au sein d’une collectivité portant un support numérique

Si la question n’est pas tranchée, le surplus d’information peut gêner l’accès à l’information utile et freiner *“l’habileté d’une personne à traiter l’information”*⁹¹. Il faut donc

⁸⁹ Légicom (2011), « Collectivités territoriales et réseaux sociaux, Retour d’expérience de la communauté d’agglomération de Saint-Quentin-en-Yvelines », *Légicom*, n°47, 123-124

⁹⁰ De nombreux intervenants sociaux utilisent les réseaux sociaux pour échanger avec les personnes qu’ils accompagnent (cf. promeneurs du net) ou pour mettre en avant le travail social : <https://www.lemediasocial.fr/twitch-instagram-tiktok-des-travailleurs-sociaux-sur-les-reseaux> [0ZiLnI](https://www.lemediasocial.fr/long-format-sur-les-reseaux-sociaux-rendre-visible-le-travail-social) [9TQI](https://www.lemediasocial.fr/long-format-sur-les-reseaux-sociaux-rendre-visible-le-travail-social) [5B](#)

⁹¹ Boubaker Nobilet Patricia (2017), *op.cit.*, p.12

toujours se poser la question de l'usage des outils d'information et réfléchir à des coopérations possibles entre acteurs pour que celles-ci soient accessibles, claires.

○ **L'inconditionnalité de l'accès à des outils d'informations**

Dans leurs démarches pour orienter efficacement les personnes vulnérabilisées, les professionnel.le.s et bénévoles ont besoin d'accéder à des informations à la fois claires, précises et à jour. Parmi les informations les plus fréquemment demandées, deux se distinguent : les coordonnées téléphoniques et les horaires d'ouverture. Ces deux éléments sont prioritaires, avec 28 des 44 professionnel.le.s qui expriment le besoin de les avoir en premier lieu dans les supports d'orientation. Viennent ensuite les détails sur les services proposés, également plébiscités par 26 des 44 professionnel.le.s. Ces informations permettent de diriger les personnes accompagnées vers les bonnes structures en fonction de leurs besoins spécifiques. Une autre donnée clé concerne les conditions d'accueil et les adresses, également mentionnées par 26 des 44 répondantes. Celles-ci englobent des critères tels que l'accueil sur rendez-vous, l'accès restreint à certains types de public, ou encore les conditions de ressources éventuelles. La connaissance de ces critères en amont permet non seulement de gérer les attentes des publics, mais aussi d'éviter toute erreur d'orientation lors du contact avec les services.

“Ce qui est le plus important, c'est l'accessibilité, l'adresse, le nom, les horaires, et savoir si vous devez avoir un rendez-vous ou non. Il faut vraiment savoir les missions clairement, très clairement identifiées et parce qu'il y a beaucoup de personnes qui même n'osent pas appeler et il faut le faire avec eux et je trouve que dès qu'il y a une adresse ou quoi, ça encourage plus à aller, ça évite de chercher partout.”

Professionnel.le d'une collectivité

Cette hiérarchisation des besoins montre que l'orientation demande une combinaison de praticité (faciliter le contact initial), de clarté (décrire les services offerts) et de transparence (clarifier les modalités d'accès).

○ **Penser l'accessibilité sous toutes ses formes**

De même, pour des structures accueillant des publics en situation d'illettrisme, l'utilisation de la fonction vocale est essentielle pour transmettre des informations de manière claire et accessible, évitant ainsi des erreurs d'orientation. Il en est de même pour l'intuitivité des

supports qui, grâce aux photos et logos, offrent une identification claire des services pour les publics non-francophones mais aussi pour les professionnel.le.s à la recherche d'efficience. L'accent est également mis sur l'accessibilité linguistique. Bien que des efforts soient faits pour expliquer les documents, l'absence de traductions adéquates reste un obstacle majeur à la compréhension et à l'utilisation des services.

« Par exemple, vous voyez WhatsApp, WhatsApp en termes de sécurité, de confidentialité, ça ne va pas du tout. Mais vraiment, ça m'aide énormément parce qu'il y a la fonction vocale. La fonction vocale, c'est tout ce qu'il faut. »

Professionnel.le d'une association

« Des gens qui sont étrangers, et donc là il y a un gros boulot par rapport à ça parce que c'est vrai que nous on leur donne des papiers, on leur explique, mais bon après c'est vrai que ce n'est pas écrit dans leur langue. »

Professionnel.le d'une association

De plus, beaucoup d'outils numériques ne proposent pas de traduction via leur support (seuls 4 sur 104 supports numériques recensés le proposent). Cela s'explique notamment par le fait que les smartphones eux-mêmes intègrent souvent des fonctions de traduction automatique, ce qui réduit la nécessité pour les plateformes de fournir cette option. Cependant, cette automatisation n'est pas toujours suffisante, les performances de traduction étant de 82,5% mais chutant à 55% dans certaines combinaisons de langues⁹², surtout lorsque les publics concernés n'ont pas une maîtrise avancée de la technologie ou que ces outils ne sont pas configurés dans leur langue. Dans ces cas, la barrière linguistique reste un problème majeur, et le besoin de traductions adaptées, ou de contenus plus visuels et intuitifs, est encore plus crucial pour garantir un accès égal aux informations.

“En tout cas ça n'a pas été conçu comme ça de toute manière aujourd'hui c'est pas non plus un vrai problème parce qu'on peut traduire les sites web avec Google directement et ça marche très bien comme ça, moi je le fais moi-même quand je suis sur des sites étrangers, je le traduis pour avoir de la lisibilité donc ça pourrait être un outil qu'on rajoute mais c'est pas notre besoin en tout cas pour nous.”

Professionnel.le portant un support numérique

⁹² Taira Breena R, Kreger Vanessa, Orue Aristides et Diamond Lisa C (2021), “A Pragmatic Assessment of Google Translate for Emergency Department Instructions”, *Journal of general internal medicine*, 36(11), 3361–3365.

Certains porteurs de supports envisagent d'intégrer des fonctions vocales sur leurs supports d'information afin de rendre l'accès aux services plus inclusif et accessible à un plus grand nombre de personnes, notamment celles en situation d'illettrisme ou de handicap visuel. Cependant, malgré l'intérêt croissant pour cette fonctionnalité, sa mise en œuvre rencontre des obstacles dans le manque de ressources financières et humaines pour développer et maintenir ces outils. Le recours à des technologies vocales nécessite des investissements substantiels, que ce soit pour l'acquisition de logiciels, l'intégration de la technologie sur les plateformes existantes, ou encore la mise en place d'un service de mise à jour régulière des informations enregistrées. Ainsi, malgré la volonté d'offrir une expérience plus inclusive, de nombreux supports se trouvent freinés faute de moyens suffisants.

“Par contre à un moment on a voulu ajouter un truc langue des signes ou un truc audiodescription, enfin pas audiodescription, je sais plus comment ça s'appelle [...] lecture pour les malvoyants et c'est là que j'ai voulu demander à {ville limitrophe} parce que eux ils ont un truc malvoyant sur leur site et c'est là qu'on m'a dit il y a personne à {ville limitrophe} donc voilà !”

Professionnel.le d'une collectivité portant un support numérique

L'accès aux photos dans les supports permet de traduire des services en images concrètes et accessibles. En effet, de nombreuses personnes, notamment celles qui ne maîtrisent pas bien la langue écrite ou qui sont en situation d'isolement, comprennent mieux les informations lorsqu'elles sont accompagnées d'illustrations ou de photos. Par exemple, dans une brochure destinée à des personnes sans-abri, une photo peut montrer exactement à quoi ressemble l'entrée d'un accueil de jour, leur permettant ainsi de se projeter plus facilement dans l'action.

“Dans le temps, on avait fait un petit répertoire comme ça ici pour des gens qui, justement, voyaient juste les logos, c'est comme ça qu'ils s'orientent en fait, on compte parce que bon ils ne comprennent pas du tout. Mais moi je sais très bien lire et écrire, mais ça me parle plus quand il y a une petite photo quoi.”

Professionnel.le d'une collectivité

“Je pense que la visualisation du lieu, c'est vachement important sur les brochures.”

Bénévole d'une association

Cependant, l'intégration des photos dans les supports numériques soulève la question de la consommation de données. En effet, ces images nécessitent une utilisation accrue de gigas internet, ce qui peut poser un problème pour les populations vulnérables qui n'ont

souvent pas accès à des forfaits mobiles conséquents ou à une connexion Wi-Fi stable. Par conséquent, bien que les photos améliorent grandement la qualité des supports d'orientation, il est important de réfléchir à des solutions qui ne pénalisent pas l'accès à ces outils pour ceux qui en ont le plus besoin. Cela pourrait inclure des versions légères des supports ou des alternatives textuelles accessibles hors ligne.

○ Focus - Comment mesurer l'accès à l'information ?

Les porteurs de projet ne mettent pas en place en tant que tels des mesures d'impact des outils qu'ils développent. Toutefois, d'autres moyens leur permettent de connaître l'impact de leurs outils, de manière quantitative et qualitative.

La première, permise par le numérique, est la mesure de la fréquentation des sites internet. En effet, l'ensemble des acteurs disposant d'un site internet ont pu nous transmettre les données. Un CCAS particulièrement met en avant l'évolution que connaît l'outil par l'analyse de la fréquentation du site :

“À la base c'était vraiment une demande des travailleurs sociaux et des bénévoles des associations (ah...) c'était vraiment pour eux un outil pour pouvoir orienter leurs usagers (d'accord) et en fait maintenant on se rend compte donc comme on a fait un truc ouvert donc un site internet, on se rend compte ⁹³ nous dit que plus de la moitié des connexions, on a presque entre 15 000 et 17 000 connexions par mois (ah oui) sont le fait d'un téléphone portable donc en fait les usagers ont complètement adopté le truc aussi (d'accord ok) donc ça c'était un truc, un effet collatéral qu'on n'avait pas, qu'on n'avait pas envisagé du tout ! ”

Professionnel.le d'un CCAS portant un support numérique

Cet extrait d'entretien nous montre que les outils peuvent aussi être pris en main par les publics alors qu'il n'avait pas vocation à l'être. Ces passerelles d'usages sont intéressantes à documenter car elles montrent que dès qu'il y a de l'information, les personnes s'en saisissent. Ceci plaide pour le développement d'outils qui a fortiori peuvent favoriser le développement du pouvoir d'agir des personnes usagères dans leur accès à l'information et donc à l'orientation vers le bon interlocuteur. Nous entendons ici le développement du pouvoir d'agir au sens théorisé par Yann Le Bossé, c'est-à-dire, un « *processus par lequel des personnes accèdent ensemble ou séparément à ce qui est important pour elles-mêmes, leurs proches ou le collectif auquel*

⁹³ Plateforme d'analyse de données

elles s'identifient. »⁹⁴ La prise en main des outils par un autre public que celui envisagé "à la base" est un élément qui revient dans plusieurs entretiens. C'est notamment le cas pour un dispositif qui a développé un outil à destination des jeunes et dont les éducateurs se saisissent pour l'accompagnement socio-professionnel de ces derniers.

De plus, si les statistiques des sites internet permettent de connaître la fréquentation et suivre son évolution, un autre impact se mesure par le nombre d'appels téléphoniques. En effet, deux versants sont observables. D'un côté la diminution des appels téléphoniques au standard d'un CCAS suite à la diffusion de son guide peut indiquer que les personnes trouvent l'information et ne sollicitent plus le secrétariat du CCAS en amont. D'un autre côté, un service départemental a un outil constitué autour d'une ligne téléphonique avec des intervenants sociaux qui répondent aux questions des professionnel.le.s et des habitants. Cette ligne existe toujours mais est couplée avec un site internet recensant 3 500 organismes sur le département. Le nombre d'appels a fortement augmenté en quelques années, ce qui pour le porteur de projet est un bon impact : les personnes savent qu'elles peuvent appeler la structure pour être informées et orientées. Dans ces deux cas, que nous pourrions penser opposés, la recherche est pourtant la même : que l'information soit accessible.

Enfin, une dernière manière de mesurer l'impact d'un outil d'information réside dans les retours des acteurs de terrain et des personnes accompagnées :

"Les maraudes l'utilisent beaucoup, tout le temps même et en fait du coup j'ai eu « oui est-ce que tu pourrais pas mettre un QR code comme ça ils ont, sur tes documents papiers comme ça nous on leur donne » quand je fais des petits {flyers} « où manger ? » par exemple hop avec le QR code elles tombent sur le site {du CCAS} et bim bim c'est bien plus facile on n'a pas à leur dicter machin donc j'ai rajouté ça"

Professionnel.le d'un CCAS portant un support papier/numérique

"hier sur notre manifestation sur le marché qu'on a commencé à faire [...] on donne de l'information, j'ai deux, trois personnes qui ont dit « ah oui j'avais téléchargé votre plaquette, j'ai vu » donc voilà."

Professionnel.le d'un CCAS portant un support papier

⁹⁴ Le Bossé Yann (2016), "Soutenir sans prescrire. Aperçu synoptique de l'approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités (DPA-PC)", Editions Ardis, p.8.

“Les impacts se voient. C'est-à-dire qu'on a des gens qui se présentent dans nos services en disant, "c'est bien vous, là sur le guide" [...] . Aussi simplement que ça, ou alors des fois des gens qui le sortent, et puis qui disent, "pour la domiciliation, c'est bien là que je vais. [...] Et effectivement, le fait d'avoir un répertoire qui indique les lieux ressources, ils s'en saisissent.”

Professionnel.le au sein d'une collectivité portant un support papier

Ainsi, si les porteurs ne mènent pas des mesures d'impact des supports développés des indicateurs quantitatifs et qualitatifs leur permettent de toute même d'identifier si ce dernier est utilisé et de voir que les usages évoluent.

Partie 3 - Les supports inscrits au coeur des pratiques professionnelles et bénévoles

Les professionnel.le.s et les bénévoles sont deux figures essentielles dans le domaine de l'action sociale et solidaire, jouant chacune un rôle distinct mais complémentaire pour soutenir et accompagner les individus et les communautés en difficulté. Ce secteur, bien que complexe et en constante évolution, rassemble un large éventail de métiers et de pratiques. Les professionnel.le.s du travail social sont définis par les 13 diplômes d'État reconnus par le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF)⁹⁵. Toutefois, leur intervention ne se limite pas à ces cadres traditionnels. Ils agissent dans des contextes variés, allant des établissements publics et associatifs aux espaces de proximité comme le domicile ou la rue, sous des statuts et avec des employeurs multiples (administrations, structures privées, associations, particuliers-employeurs, etc.)⁹⁶. Cette diversité rend parfois difficile la définition des contours du champ social et la reconnaissance des différents praticiens qui y participent.

Les travailleurs sociaux utilisent leurs compétences pour évaluer les besoins des personnes accompagnées, élaborer des plans d'intervention personnalisés, et coordonner les ressources nécessaires pour répondre aux situations complexes. Leur objectif est de favoriser l'autonomie et l'inclusion sociale des personnes accompagnées, tout en respectant leur dignité et leurs droits fondamentaux. Ils créent des supports adaptés aux besoins spécifiques des personnes qu'ils accompagnent, travaillent en collaboration avec des associations locales et mènent des actions de proximité pour atteindre les plus isolés. Leur rôle est aussi de défendre les droits de ceux qui n'ont plus de voix, de s'assurer que chaque personne a accès aux ressources et aux informations nécessaires pour mener une vie digne.

Le bénévole, quant à lui, est une personne qui s'engage librement et sans rémunération dans une action au service de la communauté. Son engagement est défini par la loi n°2024-344 du 15 avril 2024 relative à l'égalité et à la citoyenneté, qui reconnaît et valorise le bénévolat comme une forme de participation citoyenne. Le bénévolat est régi par le principe de la liberté d'engagement, ce qui signifie que chaque personne peut choisir de donner de son temps et de ses compétences selon ses motivations personnelles et ses disponibilités. Les bénévoles jouent un rôle crucial dans de nombreuses associations et organisations caritatives, contribuant à des

⁹⁵ Section 3 : Formations et diplômes du travail social (Articles D451-8 à D451-104) - Version en vigueur du 8 mars 2020

⁹⁶ Haut Comité au Travail Social (2022), Livre vert du travail social, p.26

missions variées telles que l'aide alimentaire, l'accompagnement des personnes âgées, et la sensibilisation aux droits humains. Bien que non rémunérés, les bénévoles apportent une valeur ajoutée grâce à leur engagement et à leur dévouement.

○ L'accès à l'information au cœur du militantisme

Dès la fin du XIXe siècle, et grâce au *Settlement House Movement* en Angleterre et Etats-Unis⁹⁷, l'action sociale est liée au militantisme, d'une part par les professionnel.le.s qui la composent et d'autre part par la motivation pour une justice sociale⁹⁸. Si cet aspect militant est souvent oublié ou même négligé, englobant néanmoins une diversité d'actions et de stratégies visant à répondre aux besoins spécifiques des populations⁹⁹, il refait surface dans les échanges avec les professionnel.le.s et bénévoles de terrain. À travers les entretiens réalisés, c'est principalement le militantisme pour l'accès aux informations qui transparaît dans les discours et dans les actes.

« Voilà, la question des migrants, ils se passent les infos, ils ont le guide, ils sont en demande. Je comprends bien, ils sont dehors, ils sont en demande d'aide. Et effectivement, le fait d'avoir un répertoire qui indique les lieux ressources, ils s'en saisissent. Donc effectivement, je pense que quelqu'un qui met 72 heures à identifier les lieux, en 24 heures, il peut les avoir identifiés s'il a le guide. Donc c'est pour moi une plus-value parce que faire gagner 48 heures de temps pour trouver des ressources pour une personne dans la rue, c'est 48 heures gagnées [...] Mais en tout cas, je trouve que l'information est nécessaire et primordiale. Donc je continue à défendre le fait qu'il faut informer les gens, mais pas que les personnes de la rue, la lutte contre le non-recours en général. »

Professionnel.le d'une collectivité

Au-delà d'une simple mission d'accompagnement et d'orientation, ils s'attachent particulièrement à créer et à utiliser des supports d'information et d'orientation, afin que chacun, peu importe sa situation sociale ou économique, puisse accéder rapidement aux informations, de manière seule ou accompagnée. Au contact de populations vulnérabilisées, les accueillants utilisent les supports d'informations comme porte d'entrée aux échanges en rendant l'information accessible et compréhensible à ces publics éloignés des canaux d'information traditionnels. Il n'est alors pas tant question d'utilisation de l'information mais

⁹⁷ St-Amand Nérée (2010), *Repenser le service social ?*, Ottawa, Merriam Print, 324 p.

⁹⁸ Côté Isabelle, Buetti David, Lapierre Simon et Ladouceur Patrick (2017), « L'engagement militant en service social », *Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire*, vol. 23, n°2, 10-14.

⁹⁹ Lapierre Simon et Levesque Joscelyne (2013), « 25 ans plus tard... et toujours nécessaires! Les approches structurelles dans le champ de l'intervention sociale », *Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire*, Vol. 19, n°1, 38-64.

simplement d'y avoir un accès inconditionnel pour se saisir progressivement de l'accompagnement global nécessaire.

Dans cette lutte contre le nonaccès à l'information, des démarches "d'aller-vers" permettent d'aller directement à la rencontre des individus. C'est l'objectif des dispositifs itinérants et des actions de rue qui en allant au plus près des populations peuvent transmettre l'information qui sera la plus adaptée aux besoins spécifiques des personnes accompagnées. La population ne souhaitant ou ne pouvant plus entreprendre des démarches se voit alors offrir une porte d'accès à une possible réinsertion. Ces actions témoignent d'un engagement pour garantir que l'information soit à la portée de tous, en tout temps et en tout lieu.

« Mais tu vois, on essaie de contacter les gens pour qu'ils puissent rentrer, donc l'important c'est qu'ils puissent rentrer [...] Nous, on dit "Allez hop, on est là aujourd'hui, on ne revient pas tout de suite". Et du coup, l'idée, c'est d'amener de l'info à des personnes qui n'auraient pas forcément cette info. C'est de dire, voilà "Vous la prenez ou pas?". Et des fois, ils disent "Mais je sais que je vais mal, je sais que je vais mal, mais je ne veux pas". Ok, mais on lui a dit qu'il pouvait. En fait, on n'a pas à demander aux gens d'être autonomes ou pas. Enfin, on ne vient pas tous du même endroit, on n'est pas tous outillés pareil. En revanche, on a une société qui nous propose un système de santé [...] Et donc là, c'est de dire, en fait, on ne peut pas donner un seul médecin mais on peut donner une liste avec toutes les infos. »

Professionnel.le d'un dispositif de santé

Il est toutefois important de souligner que l'importance des missions d'information et d'orientation et le temps qui y est consacré ne sont pas toujours reconnus ou perçus à leur juste valeur, y compris parmi les professionnel.le.s. Souvent, la pression pour répondre à des urgences immédiates peut minimiser la reconnaissance de ces tâches essentielles. Les contraintes de temps et de ressources peuvent également amener certains à sous-estimer le temps utilisé et la complexité du travail d'information et d'orientation¹⁰⁰. Ce manque de reconnaissance s'explique en partie par l'invisibilité des résultats immédiats de ces actions. Contrairement à des interventions plus directes et visibles, comme l'aide matérielle ou financière immédiate, l'information et l'orientation exigent du temps et des compétences d'écoute et de discernement. La réussite de ces tâches repose souvent sur la capacité à établir un lien de confiance avec les personnes accompagnées, à leur fournir des informations adaptées à leurs situations, et à les orienter vers les ressources adéquates. Ce processus peut

¹⁰⁰ Bouquet Brigitte et Riffault Jacques (2013), « Questions sur le temps et l'action sociale », *Vie sociale*, vol. 2, n°2, 107-110.

être fastidieux, surtout face à la complexité des dispositifs sociaux¹⁰¹. Les contraintes de temps et de ressources accentuent encore cette sous-estimation. Les professionnel.le.s sont souvent soumis à des rythmes de travail intenses, avec des objectifs à atteindre qui ne permettent pas toujours de consacrer le temps nécessaire à une information approfondie¹⁰².

“Même je pense qu'on devrait plus sensibiliser parce que je crois que ce n'est pas assez d'avoir une seule [professionnelle qui oriente]. Parce qu'elle elle est spécialisée vraiment dans les situation urgente, mais vraiment urgente. Et donc du coup, je trouve que ça serait bien de former une autre travailleuse sociale pour pas qu'elle soit en surcharge de travail. Parce que même si elle dit rien, je sais qu'à un moment donné, quand t'as des 200, 300 cas à devoir gérer toute seule, à un moment donné, c'est épuisant.”

Professionnel.le d'une association

De plus, les réductions budgétaires successives dans les secteurs sociaux¹⁰³ augmentent la charge de travail, ce qui pousse certains à privilégier les tâches visibles ou directement mesurables¹⁰⁴.

Dans le domaine de l'action sociale, fournir des informations aux personnes vulnérabilisées n'est souvent que la première étape d'un processus bien plus complexe¹⁰⁵. Malgré l'accès à des informations, de nombreuses personnes accompagnées n'ont pas la capacité ou la confiance nécessaires pour entreprendre les démarches administratives par elles-mêmes. Par exemple, une personne précarisée peut recevoir un flyer pour obtenir une aide sociale, mais sans un accompagnement concret, il est probable qu'elle ne parvienne pas à faire la demande. Les professionnel.le.s doivent, non seulement, fournir des informations, mais aussi accompagner les personnes pas à pas, les guidant à travers chaque étape du processus.

“Ici, on en a pour quelques-uns qui sont autonomes, mais on en a plus qui ne sont pas du tout autonomes.”

Professionnel.le d'une collectivité

¹⁰¹ Lecoq Jean-Charles (1999), « De la complexité des établissements sociaux et médico-sociaux publics à leur direction. Itinéraire d'un directeur stagiaire ».

¹⁰² Melchior Jean-Philippe (2008), “L'intensification du travail : Une atteinte à l'éthique professionnelle des travailleurs sociaux”, *Pourquoi travaillons-nous ?*, Eres, 159-182

¹⁰³ Mutuelle Nationale Territoriale (2016), “Contrainte budgétaire : Adapter ou réinventer les organisations ?” *Les Cahiers de l'Observatoire Social Territorial*.

¹⁰⁴ « La performance en travail social. Note de synthèse problématique » (2013), *VST - Vie sociale et traitements*, n° 118, 30-35

¹⁰⁵ Jaeger Marcel (2023), *Principes et pratiques d'action sociale: Sens et non-sens de l'intervention sociale*. Dunod.

○ Pratiques professionnelles et usages des outils d'information pour orienter

Les professionnel.le.s et bénévoles du secteur social et solidaire utilisent couramment les supports d'information pour orienter les personnes vulnérabilisées vers les services adéquats : 56 %¹⁰⁶ d'entre eux les utilisent quotidiennement pour orienter les personnes accompagnées. Ils permettent de centraliser des données essentielles sur les ressources disponibles, qu'il s'agisse de lieux informant sur les droits et aides, d'aides alimentaires ou de services médicaux.

Dans le cadre de l'orientation des publics, une grande partie des professionnel.le.s et bénévoles s'appuie sur leur connaissance approfondie du territoire et de ses acteurs (34 professionnel.le.s et bénévoles sur 44) ainsi que de leurs collègues (29 sur 44). Ce savoir local permet d'orienter efficacement les personnes vers les services adaptés, mais aussi de tisser un réseau de partenaires et de collaborateurs. La connaissance du territoire englobe une compréhension fine des structures. Chaque territoire possède ses spécificités, et savoir où et vers qui diriger les publics devient alors une compétence reconnue.

« Oui c'est vrai qu'on ne s'appuie pas trop sur des supports, enfin il y a des dispositifs qu'on connaît bien, c'est plutôt des dispositifs qu'on connaît déjà, on ne s'appuie pas nécessairement sur ... on ne va pas faire les recherches. »

Professionnel.le d'une collectivité

« Ben, à la longue si vous voulez on a une bonne connaissance quand même de ce qui existe sur le territoire au niveau social, santé, au niveau associatif donc on connaît les différentes assos vers lesquelles on peut orienter, après c'est sûr qu'on connaît pas les jours, les horaires, etc., donc en général on va voir directement, en fait on n'y pense pas, c'est un truc qu'il faudrait qu'on intègre, on va voir directement sur internet Secours Pop, etc., les assos on les connaît, après on checke les horaires (oui directement en fait) oui direct sur Google quoi, pour l'instant en fait on s'en sert pas, il faudrait ça serait plus pratique ! (On a un guide sans-abri aussi) oui le guide sans-abri on le donne aux personnes plus que nous (oui pour les personnes) plus que nous on s'en sert. »

Professionnel.le d'un dispositif de veille sociale

En parallèle de la connaissance du territoire et des échanges avec les collègues et partenaires, un autre outil est devenu central pour orienter les personnes accompagnées : Google. Dans un monde de plus en plus digitalisé, les professionnel.le.s et bénévoles n'hésitent pas à utiliser les moteurs de recherche pour compléter leurs connaissances ou vérifier des informations

¹⁰⁶ Pour 39 répondants

rapidement (28 sur 44 professionnel.le.s et bénévoles). Avec son accès immédiat à une vaste base de données, Google permet de trouver en quelques clics des informations utiles. Les moteurs de recherche font particulièrement sens dans des situations où les professionnel.le.s ne disposent pas directement de la réponse.

« Ah non, moi je suis vraiment Google. Après, à un moment donné, la chose se répète quand même. Et après, on a les informations en tête. Moi, j'ai les petits outils, j'ai les notes, j'ai les adresses, où j'oriente le plus. Donc tout de suite, j'imprime, itinéraire, on imprime via Navigo, Google et mes outils, moi, en interne. »

Professionnel.le d'une association

Certain.e.s professionnel.le.s continuent d'utiliser des ressources plus traditionnelles, comme les guides papiers. Toutefois, leur usage reste limité : 20 des 44 professionnel.le.s déclarent encore s'y référer régulièrement pour orienter les publics. En parallèle, 22 des 44 professionnel.le.s et bénévoles utilisent des sites web pour s'aider à orienter les personnes accompagnées.

Cependant, une dissonance semble apparaître entre les professionnel.le.s en fin de carrière, souvent plus habituées à se référer aux supports papiers, et les jeunes générations qui privilégient les outils numériques. Les professionnel.le.s en fin de carrière font parfois face à une courbe d'apprentissage plus longue avec les outils digitaux, ce qui peut expliquer leur réticence à abandonner complètement les méthodes traditionnelles. À l'inverse, les jeunes professionnel.le.s, formés dans un environnement de plus en plus numérique, adoptent les nouveaux outils technologiques. Ils sont plus enclins à utiliser des plateformes en ligne, des bases de données numériques ou des applications pour rechercher des informations rapidement et efficacement.

« Mais c'est vrai qu'elles [travailleuses sociales] utilisent beaucoup internet pour renseigner les gens, le papier c'est pas notre truc. Sauf peut-être les anciennes »

Professionnel.le d'une collectivité

Les supports numériques offrent des mises à jour en temps réel, un accès rapide à l'information, et la possibilité d'y avoir accès dans tous les environnements. Toutefois, leur utilisation peut nécessiter une formation spécifique. Les professionnel.le.s doivent être capables de naviguer dans ces outils, de prendre connaissance des informations fournies et de les transmettre efficacement aux publics.

« Mais après il y a l'habitude, moi je suis une ancienne, honnêtement je pense que c'est beaucoup, c'est beaucoup une question d'habitude mais c'est marrant parce qu'à chaque fois que je vois (porteur de support numérique) dans les réunions, je me dis il faut que je leur parle, que je fasse peut-être une formation, j'aurais peut-être besoin d'une formation pour savoir mieux utiliser l'outil. »

Professionnel.le d'une association

De par leur expertise et leur expérience, les professionnel.le.s et bénévoles manifestent par ailleurs une certaine ambivalence envers l'utilisation des outils modernes d'information. Il est évident que les habitudes bien ancrées jouent un rôle crucial dans leur réticence à adopter pleinement des outils d'orientation. Par exemple, l'éducatrice spécialisée reconnaît la nécessité de se former aux supports numériques mais admet que ses habitudes enracinées constituent un frein. Bien que les professionnel.le.s apprécient ces outils, le maintien des habitudes de travail évoque une résistance au changement implicite, découlant d'une préférence pour des méthodes éprouvées jugées suffisamment efficaces bien que non optimales¹⁰⁷.

Une partie des professionnel.le.s et bénévoles préfèrent conserver le même outil d'information (40%), quelle que soit la nature de leur environnement. Ce choix peut s'expliquer par plusieurs facteurs. D'abord, la maîtrise d'un outil spécifique permet de gagner en efficacité. Lorsqu'on connaît bien une plateforme ou un guide, on est plus à l'aise pour l'utiliser, même dans des contextes variés. Cela limite également la perte de temps liée à l'apprentissage de nouveaux outils. Ensuite, cette préférence peut être vue comme une manière de gérer le changement. Enfin, cela peut aussi témoigner de la force de certains outils qui, par leur flexibilité, s'adaptent à divers environnements. Des supports capables de répondre à plusieurs types de besoins ou présentés sous différentes formes (numérique et papier) deviennent utiles pour les professionnel.le.s et bénévoles, leur permettant de pouvoir orienter quel que soit le contexte.

L'usage des outils n'est pas seulement fonctionnel. Il a aussi un impact sur la relation entre les professionnel.le.s et les publics. La capacité à fournir une information fiable et rapide renforce la confiance des personnes accompagnées dans les services proposés¹⁰⁸. Cela permet également de gagner du temps, un élément crucial dans le traitement des urgences sociales¹⁰⁹. Pour cela, les professionnel.le.s et bénévoles utilisent principalement les supports afin

¹⁰⁷ ANCT (2023), Les intervenants sociaux face à la transformation numérique : Entre potentialités et valeurs professionnelles menacées - Labo.

¹⁰⁸ Fédération des Services Sociaux (2015), Construction du lien et temporalités de la relation d'aide

¹⁰⁹ Solinum (2022), *op.cit*

d'orienter leurs publics (50%). La thématique principalement recherchée est l'accès aux droits avec 80% des professionnel.le.s et bénévoles qui y font des recherches, suivies des services sanitaires et d'hébergement avec chacun 57%, enfin 52% des professionnel.le.s et bénévoles font des recherches pour des services alimentaires.

Par le caractère souvent itinérant des publics, la distribution de flyers, de post-it, d'impressions Google ou de prise de photo demeure la solution prioritaire pour orienter les personnes accompagnées. Ces méthodes bien que simples sont reconnues efficaces pour transmettre des informations essentielles telles que l'adresse, les horaires et les conditions d'accès aux services. La clarté et la simplicité des informations sont admises comme cruciales pour encourager les personnes vulnérabilisées à utiliser les services disponibles, surtout pour ceux qui hésitent à appeler ou à demander des informations supplémentaires. Le numérique ne doit donc pas être envisagé comme le seul support d'information possible, mais le papier a également un intérêt important, voire complémentaire. En effet, de nombreuses personnes en situation de précarité ou d'errance n'ont pas toujours un accès stable à internet ou à des outils numériques. Ces outils permettent de garder une trace tangible et immédiate, notamment pour les publics qui n'ont pas la possibilité de sauvegarder des informations sur un appareil électronique ou qui préfèrent un support visuel simple à consulter. En outre, la dimension humaine de la distribution de ces documents physiques renforce le lien entre les structures d'accompagnement et les personnes qui en bénéficient, en leur donnant le sentiment d'une présence concrète et bienveillante¹¹⁰. L'acte même de recevoir un flyer ou un post-it peut constituer une interaction facilitatrice et rassurante. De plus, ces supports papier sont faciles à partager et à transmettre à d'autres, contribuant ainsi à une diffusion plus large de l'information au sein des communautés qui en ont besoin.

“Oui, comme lorsqu'on oriente, soit on donne des flyers, soit on note sur des petits post-it ou on imprime sur Google.”

Professionnel.le d'une collectivité

¹¹⁰ ANCT (2023), *op.cit*

“ - Personne enquêtée 1 : en plus tu peux imprimer une affiche, tu peux...

- Personne enquêtée 2: pour les gens et tout quand on fait une orientation et tout ça va être super”

Professionnel.le.s d'une association

Toutefois, les professionnel.le.s et bénévoles se heurtent à des obstacles persistants lorsqu'il s'agit de rechercher des informations et d'orienter les personnes accompagnées vers les services appropriés. Malgré les outils à leur disposition, la qualité des informations disponibles n'est souvent pas optimale. Les supports d'informations sont parfois obsolètes, et les données trouvées en ligne manquent de fiabilité. Cela oblige les professionnel.le.s à contacter directement les services pour vérifier des informations essentielles, souvent sans obtenir les réponses attendues.

“Alors, honnêtement, une fois sur deux, le numéro n'est plus bon. Parfois, c'est même fermé, ça n'existe plus. Parfois, ça va fermer, j'appelle... "Ah bah là, j'ai Untel" et on me dit "madame, on va fermer". D'accord, donc non, c'est pas optimal. Franchement, c'est pas l'idéal.”

Professionnel.le d'une association

Cette situation oblige à constamment adapter les démarches pour s'assurer que l'accompagnement proposé soit pertinent. Par ailleurs, cette recherche d'informations prend du temps, au détriment d'autres missions. Malgré tout, certain.e.s professionnel.le.s continuent à privilégier ce canal de communication direct, en partie par habitude.

“Après, c'est vrai qu'il y en a qui sont un peu à l'ancienne comme moi, parce que moi aussi, j'appelle très facilement. Je dis ça des autres, mais j'appelle aussi très facilement. J'ai l'appel facile, c'est vrai que parfois, on se dit bon, allez, un petit coup de fil, ça prend deux minutes. C'est une question d'habitude aussi.”

Professionnel.le d'une association

○ **Le paradoxe entre l'utilité des mises-à-jour et les contraintes des professionnel.le.s et bénévoles**

Le paradoxe entre l'importance des mises à jour demandées par les porteurs de supports aux professionnel.le.s et bénévoles et le manque de temps pour y consacrer est un défi récurrent, surtout dans le secteur du travail social et de la solidarité où l'agenda est chargé.

Ce paradoxe repose sur deux aspects : d'une part, l'importance de l'actualisation des informations pour offrir un service pertinent et efficace, et d'autre part, la contrainte temporelle qui empêche les professionnel.le.s de mener à bien cette tâche.

Dans le secteur social, la prévention, la participation et l'inclusion sont directement liées à la réhabilitation du temps. Comme l'indique le livre blanc du Haut Conseil du Travail Social, « la qualité, l'efficacité et les résultats d'un accompagnement se mesurent à l'échelle du temps : celui de l'écoute, de la disponibilité, de la présence à l'autre. »¹¹¹ Cela signifie que le temps consacré à des actions précises, comme l'actualisation des informations, a un impact direct sur la qualité des interactions avec les personnes accompagnées. Si les informations sont obsolètes ou inexactes, les personnes accompagnées risquent d'en pâtir : ils se déplacent inutilement, perdent confiance dans les services ou se retrouvent dans des situations précaires en raison de données incorrectes.

Cependant, les professionnel.le.s du secteur social font face à une réalité différente : leurs journées sont saturées de sollicitations, qu'il s'agisse de la gestion d'appels, de demandes urgentes des personnes précarisées ou de tâches administratives. Une hiérarchisation inconsciente s'opère alors dans les priorités des professionnel.le.s : les urgences immédiates prennent souvent le dessus, reléguant les mises à jour à plus tard, parfois indéfiniment.

“C'est vrai que je vais privilégier une demande d'un usager qui me demande de l'aide, à la mise à jour d'un support. Parce que notre agenda est rempli et je me dis que l'usager il ne peut pas attendre mais que peut-être le guide ça va attendre. C'est vrai que ça fait beaucoup de mails à gérer et il faut être conscient que les usagers, ils ne savent pas attendre Ils peuvent nous appeler 15 fois la même journée pour une même demande “

Professionnel.le d'une collectivité

Une réponse simple à une question téléphonique, par exemple sur les horaires d'ouverture, peut sembler triviale, mais en réalité, elle consomme du temps précieux et freine la gestion des autres missions.

¹¹¹ Haut Comité au Travail Social (2023), *op.cit.*, p.12

“Et oui, j'ai beaucoup d'appels comme ça qui disent « Ça dure deux minutes, hein ! » Mais bon, la personne, elle appelle, quoi. "Vous fermez à quelle heure ? » Et oui, c'est pesant d'avoir tous ces appels. Enfin, ça fait perdre du temps. Honnêtement, moi, si je peux éviter les appels comme ça, ça serait un gros bonheur. Sachant qu'on est tout le temps dans le rush, bon, OK, on se pose deux minutes, on répond, mais du coup, ça nous stoppe dans ce qu'on était en train de faire.”

Professionnel.le d'une association

Les verbatims révèlent également un phénomène de surcharge cognitive lié aux mises à jour, qui semblent souvent être des tâches techniques et complexes pour les intervenants. Plusieurs expriment leur difficulté à modifier des documents ou à s'appropriier des outils qu'ils jugent peu intuitifs. Cette barrière technique s'ajoute à la barrière temporelle, renforçant l'idée que les mises à jour, bien que reconnues comme importantes, sont perçues comme trop chronophages pour être effectuées dans le flux quotidien.

“on télécharge le document puis on peut le modifier à notre guise (mais faut avoir du temps) faut avoir du temps enfin moi la carte j'ai essayé de modifier les numéros j'y comprends rien (non c'est une galère) c'est... un document enfin la com c'est un métier quoi !”

Professionnel.le d'une association

“Pour vous transmettre tout ça, il faudrait qu'on trouve la disponibilité pour le faire, mais à l'heure actuelle, c'est un peu compliqué, [...] Quand on découvre qu'un partenaire est fermé, on envoie un mail en interne mais pas ailleurs par manque de temps.”

Professionnel.le d'une collectivité

“on m'a invité à le remplir le machin, j'ai regardé et j'ai vu qu'il fallait que je prenne du temps parce qu'il fallait que je renseigne du coup nous tous nos différents services avec leurs différentes modalités etc. et je n'ai pas eu le temps de le faire ce jour-là et je ne l'ai jamais fait et je n'y ai pas accordé non plus une importance qui fait qu'à un moment donné je me suis pas bouclée une journée pour le faire quoi pour être tout à fait honnête et puis si j'avais considéré que c'était super important pour nous usagers j'aurais pris ce temps je ne l'ai pas vécu comme tel pour être tout à fait honnête.”

Professionnel.le d'une association

Dans le cadre de l'enquête par questionnaire, 70 % des professionnel.le.s et bénévoles interrogés sont sollicités pour des mises à jour de supports dans le cadre des activités de leurs

structures. Parmi eux, une majorité significative effectue ces mises à jour environ deux fois par an (43 %), tandis que 14 % sont amenés à le faire plus de six fois par an. Cependant, malgré ces sollicitations, la perception de la charge mentale associée à ces tâches reste relativement modérée. En effet, 60 % des professionnel.le.s et bénévoles interrogés considèrent ces demandes de mises à jour comme non fréquentes, et seuls 27 % estiment qu'elles sont fréquentes, sans pour autant les juger excessives.

En lien avec le ressenti des sollicitations et malgré ces difficultés, la mise à jour des supports est perçue comme une nécessité incontournable par la grande majorité des professionnel.le.s et bénévoles interrogés. En effet, 90% d'entre eux estiment que cette démarche devrait être obligatoire, tandis que 8% la considèrent comme préférable. Cette conviction est justifiée par un besoin essentiel : fournir des informations fiables et à jour aux personnes accompagnées.

“Parce que nous, cette information-là, c'est important de le savoir, surtout quand les gens peuvent y aller directement.”

Professionnel.le d'une collectivité

Cette mise à jour régulière revêt une importance particulière à des moments clés de l'année, comme l'approche de l'été ou des fêtes de fin d'année. Ces périodes marquent souvent des changements dans les activités ou les services proposés, nécessitant une attention particulière à l'exactitude des informations diffusées. Pour certains, cela devient un réflexe naturel :

“Parfois, je me dis, à l'approche de l'été, c'est que je dois faire la mise à jour, à l'approche des fêtes d'hiver, en fin de mois de décembre, c'est important.”

Professionnel.le d'une association

Pour pallier aux difficultés et besoins rencontrés, les professionnel.le.s évoquent le besoin d'une meilleure centralisation des outils de mise à jour. L'idée d'une plateforme unique, autoalimentée par différents partenaires, pourrait faciliter la gestion de l'information et éviter les redondances.

“Ce serait bien d'avoir une seule plateforme où tout le monde se connecte et où on l'auto alimente avec quand même des contrôles et où on pourrait avoir notre liste de favoris personnalisables.” Professionnel.le d'une communalité

Enfin, les supports sont utilisés par les professionnel.le.s, non seulement pour faire la connaissance des acteurs du territoire (23 %), mais surtout pour coordonner les actions de leurs structures avec celles des autres (27 %). C'est donc bien plus qu'une simple logique de gestion de l'information que l'usage des supports d'information. C'est une approche de coordination, un moyen de renforcer la solidarité entre les acteurs d'un territoire et d'optimiser l'effet des actions collectives. Les supports ne se limitent donc plus à des outils passifs de consultation, mais sont devenus des éléments actifs de structuration des dynamiques locales, jouant un rôle essentiel dans la gestion de l'information stratégique pour l'action collective.

“Nous c'est notre métier en fait ça fait partie de nos registres d'intervention de bien connaître notre réseau partenarial, donc de le travailler et d'informer et d'orienter donc on ne va pas attendre qu'il y ait un guide qui sorte pour bien connaître notre réseau de partenaires, nous ça fait vraiment partie de nos missions de faire vivre nos relations partenariales, de se tenir informés de ce qui se passe chez les partenaires”

Professionnel.le au sein d'une association

Partie 4 - Investissements financiers, engagements humains : quelle gestion de l'information et de l'orientation ?

○ Une pluralité de modèles d'organisation

L'enquête a permis de mettre en avant la diversité des modèles économiques que portent les structures en matière de gestion des outils d'informations. Allant de l'incorporation au budget de fonctionnement d'une collectivité ou d'un organisme public au financement par appel à projets pour les acteurs associatifs. Ces modèles questionnent plusieurs éléments : les profils des professionnel.le.s qui gèrent ces outils et le temps de travail nécessaire à cette gestion.

○ Des financements différents en fonction des structures

À l'échelle d'un organisme public ou d'une collectivité un budget est débloqué pour la création des supports. Lorsque ceux-ci induisent la création d'un site internet dédié, les financements concernent l'hébergement du site et la création de ce dernier par un prestataire

de service. Il y a donc un investissement de départ qui peut être conséquent (jusqu'à 35 000€) ce qui explique que toutes les communes ne vont pas pouvoir développer des solutions numériques pour diffuser l'information. Par ailleurs, une ligne budgétaire est dédiée pour la maintenance des sites internet. Il en va de même pour l'édition de supports en format papier qui demandent de l'investissement dédié à l'édition des guides par exemple. La différence entre le format papier et numérique est que ce dernier demande un "gros" investissement de départ qui se lisse sur les années alors que le format papier demande un budget qui peut être élevé en fonction du nombre de supports imprimés et doit être réitéré chaque année voire plusieurs fois dans l'année pour mettre à jour des informations. Toutefois, le budget "impression" des organismes publics ou collectivités ne sont pas dédiés à un outil mais souvent incorporé au budget de l'ensemble de la structure.

" Enquêtrice : D'accord, et alors c'est une question, vous n'êtes pas du tout obligé d'y répondre, mais à combien reviennent les impressions par an ?

- Personne enquêtée : C'est une colle parce que moi j'ai un interlocuteur, c'est la personne responsable de la com' pour le CCAS donc c'est lui qui est en lien avec les personnes qui mettent en forme et qui impriment. Je n'ai pas d'idées du coup, je dis que tant que ça passe, ce que je demande c'est que je dois être dans le budget mais effectivement je n'ai pas d'idées et je pense que c'est un budget global avec des différentes impressions [...] donc ça doit faire partie du package des impressions, je ne saurais pas vous dire combien coûte le guide de l'urgence sociale.

Professionnel.le d'un dispositif d'un CCAS portant un support papier

Par ailleurs, pour ces types de structures les postes en charge de la gestion des outils n'ont pas de ligne budgétaire dédiée. Il s'agit de financements incorporés au fonctionnement de la structure. En collectivité ou organisme public, le projet s'incorpore à la charge de travail déjà existante, sans toujours la requestionner. Et, lorsque des changements sont à l'œuvre, ceci se fait à la suite de départs et donc de redéfinition des missions attachées aux postes.

"Non je n'avais aucun budget, aucun budget donc du coup c'était que sur du temps de travail (oui déjà financé quoi) oui voilà donc ça c'était déjà financé"

Professionnel.le au sein d'un CCAS portant un support numérique et papier

"Alors en fait, moi avant du coup il y avait un collègue qui était là-dessus et qui est partie en retraite c'est pour ça qu'il y a eu... je sais pas si c'était une création de poste, non je pense qu'ils ont rassemblé les postes cuisine commune et {nom outil} ils ont profité que les deux partent en

même temps en fait [...] c'est tout ce volet solidaire en fait qui fait le lien entre mes deux missions sinon en soi (oui il n'y a pas forcément...) y a pas vraiment de lien."

Professionnel.le au sein d'un CCAS portant un support numérique

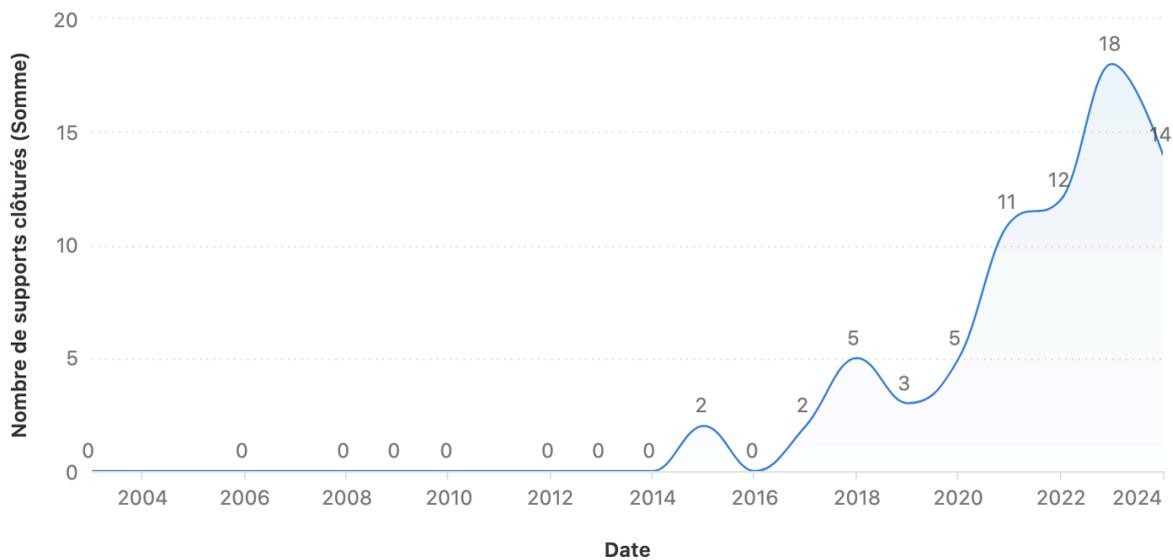
A contrario, concernant les associations, le financement se fait par le biais d'appels à projet. Les postes sont alors financés sur un temps donné (généralement 2 ans), ce qui induit in fine de chercher d'autres sources de financements.

"Alors il {l'Etat} paye pas entièrement, il paie seulement une partie du projet, donc nous on a déjà des cofinancements parce que ben du coup on va forcément chercher des sous auprès des différentes institutions locales (d'accord) parce c'est un outil qui prend tout son sens avec les acteurs qui sont ben là, qui sont dans la métropole, donc on va solliciter le département, on va solliciter la métro, on peut solliciter des communautés de communes enfin tout ça."

Professionnel.le au sein d'une association portant un support numérique

Pour les associations, il n'y a donc pas seulement la gestion de l'outil mais aussi la recherche de financements pour pérenniser le projet et financer le poste des professionnel.le.s en charge de gérer l'outil. Ce travail de recherche de financement marque une différenciation entre les collectivités territoriales et les associations. Comme le met en avant le manifeste sur le travail social édité par la Fédération des acteurs de la solidarité : *"La systématisation du recours aux appels à projet comme objets de financement tend à précariser à la fois les organisations mais aussi les personnes concernées : la fin d'un financement se répercute aussi bien sur les équipes que sur les publics qui ont fait l'objet ou ont été destinataires de l'action financée."*¹¹² Ainsi, des outils ne sont plus mis à jour ou disparaissent faute de financement. Alors qu'en préambule nous avons vu un pic de création d'outils en 2021, la courbe ci-dessous montre un pic de clôture d'outil en 2023, soit deux ans après, ce qui correspond à la bi-annualité des financements sur appels à projets.

¹¹² Fédération des Acteurs de la Solidarité (2024), *op.cit*



Enfin, la différence notable au niveau des financements entre structures associatives et publiques est le fait d’avoir un poste dédié ou non à l’outil. Nous allons le voir plus précisément dans la partie sur la quantification du travail. Avant cela, nous souhaitons faire un focus sur les profils professionnels des personnes chargées de la gestion des outils.

○ Focus - Une diversité de profils professionnels gérant les outils

“On a présenté le projet, les élus ont été d’accord pour foncer donc ça a été un des éléments du plan stratégique et donc en fait on m’a demandé de porter le projet (d’accord) parce que à la base c’était un site internet donc une organisation de l’information donc c’était pas du tout idiot de donner ça à quelqu’un dont le métier c’est la documentation.”

Professionnel.le au sein d’un CCAS portant un outil numérique

Plusieurs typologies de professionnel.le.s sont chargées de la gestion des outils d’information que nous avons présentés jusqu’alors. Professionnel.le.s de la documentation, directrice de CCAS, chargée de mission en collectivité ou en association, chargée de communication. Ce sont principalement ces profils que nous retrouvons. Il n’y a donc pas de profil “type” en charge de la gestion des outils d’information dans les diverses structures enquêtées.

Toutefois, comme nous l’avons vu, les outils d’informations étant pour 43% sous format numérique et le recours aux réseaux sociaux pour diffuser de l’information étant utilisé, la

gestion par un service de communication ou de documentation prend du sens dans la gestion de l'outil. Par ailleurs, lorsque les professionnel.le.s en charge ne sont pas rattaché.e.s à ce service, un travail en coordination se met en place.

“Ben du coup c'est un poste, en fait c'est pour payer mon poste globalement et la communication, [...] c'est globalement un ETP quoi (d'accord ok avec de la communication que vous gérez aussi du coup ?) oui même si, nous dans notre asso, alors du coup ça va dépendre de chaque endroit mais nous, j'ai ma collègue qui fait aussi une grosse partie de la communication de l'association et du coup on va mutualiser, on fait des choses ensemble”

Professionnel.le au sein d'une association portant un support numérique

Si une diversité de profils professionnels s'occupe des outils, la question de dédier ou non un poste à ce type de missions se pose. Car, la gestion des outils d'information demande de multiples compétences : relationnelles, techniques, de communication.

○ **Mise à jour des informations : un temps de travail difficile à quantifier**

Tous les acteurs rencontrés nous l'ont dit, il est difficile de vraiment quantifier le temps de travail pour la gestion d'un outil d'information. Surtout que le nombre d'informations à mettre à jour peut être conséquent en fonction du nombre de structures recensées.

“Alors on n'a pas quantifié encore [...] en moyenne on a fait quatorze réunion de une heure trente donc c'est du temps passé avec les partenaires, plus un travail colossal que j'ai mené [léger rire] donc d'écriture et de travail avec la DSI pour mettre l'essentiel etc., eux ils ont une formation sur le visuel que moi j'ai pas du tout, moi je leur mettais des textes, on a beaucoup travaillé sur la mise en page des retours, est-ce que ça convient ? Est-ce que c'est ce que tu voulais dire ? Enfin voilà donc euh oui oui au travail, franchement j'ai pas évalué mon travail, j'aurais dû d'ailleurs parce que franchement (oui c'est du temps passé) oui c'est énormément de temps passé !”

Professionnel.le au sein d'un CCAS portant un support numérique et papier

“- Personne enquêtée : il faudrait que j'ai un temps de travail dédié il me faudrait quelqu'un, je ne peux pas évaluer l'ETP, là je ne suis pas sur un temps plein pour nous concernant ce guide mais quelques heures semaine seraient nécessaires.

- Enquêtrice : D'accord. Oui, parce que ça fait, enfin le guide, j'allais dire, est incorporé dans vos heures de travail, mais il n'y a pas forcément une ligne, enfin il n'y a pas forcément un taux horaire ou une ligne de salaire prévue pour le guide ?

- Personne enquêtée : Non, non. Et ce n'est même pas prévu en termes horaires, donc c'est en plus. Mais ça fait partie du job, donc ça fait partie de nos horaires.”

La création, l'actualisation et la maintenance de ces outils exigent un investissement en ressources humaines significatif, en fonction d'une temporalité particulière. Que ce soit au démarrage où il y a un gros investissement de départ, notamment humains sur le temps passé à la création ou tout au long de la vie de l'outil, les équipes doivent collecter, organiser, mettre en forme et diffuser des informations, des tâches qui mobilisent du temps et des compétences. Pour autant, les taux d'équivalent temps plein (ETP) varient entre 0,5 et 1 ETP totalement dédié. Par exemple, 1 ETP est totalement dédié au support d'information lorsqu'il s'agit de recruter un chargé de mission pour le déploiement d'un dispositif national à l'échelle locale. Une autre association qui déploie son outil à une échelle régionale compte 1,5 ETP de chargé de mission ainsi que du temps de coordination et de direction. Sinon, les ETP ne sont jamais pleins. Toutefois, la majorité des acteurs rencontrés explique que la gestion d'un outil n'est pas quotidienne, certains parlent même de saisonnalité.

« Parce qu'en fait, il y a pas besoin d'un plein temps, même pas un mi-temps, il y a des gros moments intenses je vous dis c'est au mois de mai-juin quand on va faire les changements d'horaires et puis novembre, après le reste du temps bon (oui parce que vous vous êtes un combien d'ETP dessus, vous estimeriez à combien sur votre temps de travail ?) ben... comme c'est un peu saisonnier c'est ça qui est difficile à... parce qu'il y a des semaines où j'y vais pas »

La périodicité de ces mises à jour varient entre :

- Des campagnes annuelles ;
- Des campagnes bi-annuelles ;
- Pas de périodicité particulière.

Et, au-delà du nombre d'ETP dédié, la question de la saisonnalité prend du sens sur la charge de travail qui s'alourdit d'un coup, sans recrutement ou soutien particulier sur cette période. Un surplus de travail peut donc se faire ressentir dans ces moments-là. Par ailleurs, au niveau communal, comme nous avons vu que les financements des outils sont intégrés au budget des collectivités ou organismes publics, les heures dédiées ne sont pas toujours définies. Ainsi, la charge de travail n'est pas réellement reconnue et ce malgré la différence notable entre le

nombre de structures référencées qui nécessitent une mise à jour.¹¹³ Ceci a un impact sur les mises à jour et l'exactitude des informations.

“- Enquêtrice : [...] vous pouvez pas en fait mettre en place un système de campagne annuel ou pluriannuel de mise à jour ?

- Personne enquêtée : Et ben c'est ce qu'on devait faire cette année, ça fait quatre ans que ça a pas été fait parce qu'il y a eu beaucoup de problèmes RH, beaucoup d'absence et donc l'idée, là ce qui était prévu c'était de faire l'extraction de toutes les mises à jour, tout ce qui n'a pas été mis à jour avant 2023 et d'appeler tout le monde (ah ouais...) ah ben il y a pas d'autres moyens, surtout pas par mail, parce que par mail ça part et puis ça reste comme ça c'est, on prend le téléphone, on se bloque chacun une demie journée et on appelle.”

Professionnel.le au sein d'une collectivité portant un support numérique

L'extrait d'entretien, en plus de mentionner les difficultés RH dont de nombreuses structures pâtissent dans le secteur de l'action sociale, ouvre sur la manière dont la mise à jour des informations s'effectue.

La mise à jour des informations, élément essentiel d'usage et d'utilité des outils, se met en place de manière hétérogène. La majorité des acteurs rencontrés n'a pas mis au point une méthode spécifique. Les professionnel.le.s s'appuient principalement sur les échanges entre pairs, au cours de l'année, pour procéder à la mise à jour des informations des structures recensées.

Nous pouvons toutefois distinguer quatre manières de faire :

- La mise à jour par appel téléphonique ;
- La mise à jour par mail avec envoi d'une fiche structure à remplir ;
- La mise à jour au fur et à mesure par la veille ;
- La mise à jour au fur et à mesure par remontée des acteurs recensés, notamment lors de réunions.

Il faut préciser que certains acteurs ont des accès pour modifier eux-mêmes leurs informations, mais qu'il y a toujours un regard des porteurs pour s'assurer que les informations sont justes et surtout pour rappeler aux acteurs de mettre à jour leurs informations.

Ce qui est nébuleux dans l'organisation est que la majorité des acteurs rencontrés n'ont pas de ligne définie sur la mise à jour des informations. Elles se collectent au fur et à mesure comme le

¹¹³ Allant de 17 structures à 3 500.

confirment les réponses aux questionnaires remplis par les professionnel.le.s ayant créé un support d'information. Plus de la moitié ajoute au fur et à mesure les nouvelles structures et la moitié met à jour les informations au fur et à mesure. Cette manière de travailler "au fur et à mesure" révèle finalement le rôle de la relation partenariale à la fois dans la gestion des outils et surtout dans la diffusion de l'information entre professionnel.le.s.

Ainsi, si un poste en tant que tel n'est pas forcément nécessaire à la gestion des outils d'information, la reconnaissance de ce temps de travail et des compétences qui y sont attachées semble nécessaire. Notamment pour permettre aux partenaires de bien identifier les personnes référentes, dans un souci d'animation et d'utilité de ces outils.

- **L'animation des outils : condition sine qua none de l'utilité et l'usage des outils**
- **Le lien partenarial, ingrédient essentiel pour le fonctionnement des outils d'information**

Si les pratiques divergent, un élément revient tout de même dans la majorité des entretiens : le lien avec les partenaires est essentiel pour recenser les différents services sur un territoire et faire vivre un outil d'information.

Nous souhaitons pointer ici le fait que des professionnel.les nous ont fait part d'outils qui ont été développés mais qui ont disparu faute d'animation, de personne dédiée, identifiée pour faire la mise à jour des informations.

"En fait ce qu'on a créé en 2021 c'est une cartographie des acteurs emplois [...] c'était une cartographie participative où en fait les équipes donc c'était à destination des jeunes pour le coup c'était vraiment à diffuser auprès de nos résidents et les équipes et les jeunes devaient au fur et à mesure rajouter des nouveaux partenaires, ça a fait un gros flop alors pour différentes raisons, on l'a lancée en 2021, on était encore en pleine crise sanitaire et puis on n'a pas réussi à l'animer, on a eu beaucoup de turnover au niveau des équipes en résidence"

Professionnel.le au sein d'une association de logement temporaire

La viabilité des outils est donc conditionnée à l'animation d'un outil et au lien partenarial qui en découle. Nous avons posé la question aux professionnel.le.s dans le questionnaire qui leur était dédié : comment trouvez-vous les informations ? La première source d'information est le

réseau partenarial et la connaissance du territoire (34 personnes) puis la sollicitation des collègues (29 personnes). Ce sont ensuite les recherches sur Internet qui sont mobilisées. Comme nous l'avons vu, le déploiement des outils numériques et la prise en main par les professionnel.le.s évoluent en devenant un outil plus utilisé que les guides papiers ou les listes internes. Toutefois, la relation partenariale est la plus importante. Comme nous l'avons mis en avant tout au long de ce rapport, l'essence même du travail social est de connaître ses partenaires pour permettre une bonne information et orientation des personnes. Comme le rappelle la définition du travail social ce secteur "regroupe un ensemble de pratiques professionnelles qui s'inscrit dans un champ pluridisciplinaire et interdisciplinaire"¹¹⁴. Le travail en interdisciplinarité se retrouve dans les outils d'informations qui recensent différentes thématiques et donc partenaires mobilisables. De fait, la question de l'aller-vers si ancrée dans le travail social émerge ici dans la création et le soutien du lien partenarial.

« J'ai fait de l'aller vers les partenaires pour mieux les connaître, pour qu'ils m'identifient et j'ai capitalisé les contacts, j'ai capitalisé les services et je me suis dit, je vais le partager parce que tout le monde ne connaît jamais tout. Donc, ça facilite le travail de dire avec qui il y a un contact : "ah ben oui, ils font ça, ils proposent tel atelier sur tel sujet, super, voilà". On gagne du temps, on gagne en efficacité, en relation aussi, en mise en relation, en relationnel, en complémentarité. Pour moi, c'est un outil important [...] pour faciliter les interrelations des partenaires. C'est quand on se connaît mieux, on travaille mieux ensemble.

Professionnel.le au sein d'une association d'insertion socio-professionnelle

« Donc, ça fait partie aussi du temps de travail que d'aller visiter les partenaires, d'aller se faire connaître, ou en tout cas, de plus en plus d'en être en lien. Et chaque agent a des asso un peu en référence, et ce qui me permet, quand on refait le guide sans abri, de pouvoir dire "bon, les collègues, "ah, et là, attends, il y a tellement de nouveaux trucs, il faut le noter". »

Professionnel.le d'un dispositif d'un CCAS portant un support papier

Au-delà de l'interconnaissance entre professionnel.le.s il s'agit aussi de rappeler aux partenaires que l'outil existe, et d'être connu de ces derniers.

¹¹⁴ Article D142-1-1 du CASF

“[...] souvent moi quand je les rencontre et que je discute avec eux ils sont hyper volontaires pour se mettre à jour et quand ils voient qu’ils sont pas à jour ils disent « ah non mais on va mettre à jour nos infos tout de suite c'est super et tout » je pense que juste c'est pas leur priorité ce que je comprends tout à fait et ils oublient quoi et en fait nous on leur demande de créer un compte avec des identifiants et en fait après la personne elle part et les identifiants ils sont paumés et du coup pour revenir vers moi en fait c'est assez compliqué parce que des fois ils ont oublié que c'est le CCAS qui fait ça donc ils savent pas trop comment nous contacter, moi je suis arrivée il y a deux ans en fait les partenaires ils me connaissaient pas maintenant ça va je commence alors un petit peu à être identifié donc bon ça va un petit peu mieux [...] Donc ouais c'est un peu... c'est un peu compliqué de faire durer ça dans le temps, faut vraiment rappeler tout le temps voilà.”

Professionnel.le au sein d'un CCAS portant un support numérique

Faire vivre un outil d'information, à une échelle locale mais pas que, nécessite un temps de travail conséquent pour rappeler que l'outil existe et que les acteurs peuvent s'en saisir au quotidien, tout comme les publics lorsque les outils leurs sont destinés. Ce travail chronophage fait partie intégrante de la gestion des outils d'information et est une condition sine qua none de la durabilité et surtout de l'usage de ces outils. Dans un contexte de crise des métiers du social et de turnover élevé des équipes, créer de l'interconnaissance, faire du lien, sont des enjeux pour transmettre les informations et permettre aux personnes d'être bien orientées.

- **La transmission des informations entre professionnel.le.s : une étape nécessaire dans le cadre des turnover**

La transmission des informations entre professionnel.le.s et bénévoles est un aspect crucial, particulièrement dans le contexte des turnovers fréquents¹¹⁵. Lorsqu'un salarié quitte son poste, il emporte avec lui une connaissance accumulée au fil du temps, souvent non formalisée.

“Je peux voir autour de moi, différents collègues ne capitalisent pas forcément leurs contacts basiques en fait. Et après, pour les retrouver, c'est des fois compliqué. Je pense que si on capitalise, après, on rend accessible la donnée et l'information pour soi-même, mais quand c'est vraiment capitalisé sur un outil simple, on le capitalise pour tous en fait.”

Professionnel.le d'un dispositif de quartier.

Le transfert de ces connaissances est donc important pour assurer la continuité des services. Cela évite la perte d'expertise et garantit que les personnes accompagnées ne soient pas pénalisées par des ruptures dans l'accompagnement. Les supports d'information jouent un

¹¹⁵ Garcia Martin (2022), La question du turn-over dans le travail social : Enquête dans un accueil de jour pour demandeurs d'asile et réfugié, p.48.

rôle dans ce processus. Ils permettent de documenter et de structurer l'information, facilitant ainsi son passage d'un.e professionnel.le à un.e autre. Par exemple, un guide répertoriant les procédures d'accès aux aides sociales, mis à jour régulièrement, devient un outil indispensable pour les nouveaux arrivants.

“l'agenda santé moi je me rappelle quand j'ai commencé je l'utilisais vachement [...] et ça moi au début de mes années professionnelles c'est vraiment, c'était autant pour nous que pour les personnes c'était super donc moi je suis fan de ça”

Professionnel.le d'une association

Au-delà des supports d'information permettant les connaissances nécessaires des services, c'est aussi l'entraide entre collègues qui va jouer un rôle dans ce processus de transmission. Les réunions d'équipe mentionnées comme des moments privilégiés pour échanger des informations sur les services ou orienter les personnes accompagnées sont perçues comme essentielles et nécessaires pour pouvoir ensuite utiliser pleinement les outils disponibles. Cette dynamique d'entraide et de partage favorise un environnement de travail solidaire, où les nouveaux arrivants se sentent soutenus et intégrés rapidement. Les collègues plus expérimentés transmettent des connaissances techniques et les bases de la connaissance territoriale.

« Moi, soit je me renseigne au niveau de mes collègues qui ont plus de connaissances, ou les travailleuses sociales aussi. [...] Et quand je ne trouve pas, c'est vraiment mes collègues quand j'en parle en réunion. Je demande qui a des infos sur la situation de la personne. (...) Donc, parfois, quand on en discute pendant les réunions d'équipe et tout, du coup, je préfère avoir l'information de ma collègue qui va me parler plutôt que sur internet. »

Professionnel.le d'une association

« Et ce qui se fait ici à (nom de la ville) c'est qu'en fait quand on arrive, des collègues qui sont là depuis plus longtemps, ils nous font promener sur le service, on va faire le tour de la ville et ça nous permet de repérer les quartiers qui sont un peu plus importants sur (nom de la ville) et aussi les partenaires. »

Professionnel.le d'une communalité

Au milieu de la pluralité de services de l'action sociale et solidaire, il est nécessaire d'avoir une connaissance pointue du terrain d'action pour orienter les personnes

vulnérabilisées de manière efficace et personnalisée¹¹⁶. Surtout, les professionnelles avancent que les supports numériques et les guides papiers, bien qu'utiles pour orienter, ne constituent pas seuls une solution face à la complexité de certaines situations. C'est pourquoi ils privilégient la rencontre informelle et personnelle avec les acteurs locaux.

« Non, en fait voilà nous on s'appuie plus sur nos connaissances humaines des personnes, on souhaite connaître les gens des associations, les bénévoles donc quand on a un peu de temps on va faire un passage par hasard à (nom d'une organisation), dire bonjour pendant une de leur permanence, on va entretenir notre réseau comme ça et c'est aussi comme ça qu'on va avoir les informations »

Professionnel.le d'une association

En allant au-delà des simples échanges formels, les travailleurs sociaux tissent des relations de confiance, permettant une compréhension plus fine des réalités et des besoins des personnes accompagnées¹¹⁷. Par exemple, en participant aux permanences des associations, en saluant les bénévoles et en s'impliquant directement dans les activités locales, ils maintiennent des partenariats dynamiques. Les travailleurs sociaux ne se contentent pas de recevoir des informations, ils échangent activement, partagent leurs propres connaissances et collaborent avec d'autres professionnel.le.s pour améliorer les services offerts.

« Après nous c'est notre métier en fait ça fait partie de nos registres d'intervention de bien connaître notre réseau partenarial, donc de le travailler et d'informer et d'orienter donc on ne va pas attendre qu'il y ait un guide qui sorte pour bien connaître notre réseau de partenaires, nous c'est ça fait vraiment partie de nos missions de faire vivre nos relations partenariales, de se tenir informés de ce qui se passe chez les partenaires, de je sais pas, de nouvelles modalités d'accueil de tout ça, ça fait partie de notre métier en fait »

Professionnel.le d'une association

Cette démarche proactive leur permet de rester informés des nouvelles modalités d'accueil et des évolutions au sein des partenaires, adaptant ainsi en permanence leurs interventions. En se rendant directement auprès des associations, les travailleurs sociaux démontrent une manière concrète de faire connaître les services fréquentés par les personnes vulnérabilisées. Ils deviennent des ponts entre les différents acteurs du terrain, facilitant la circulation de l'information et la mise en place de solutions adaptées¹¹⁸. Cette approche crée

¹¹⁶ Terrier Eugénie (2019), "L'observation socio-territoriale par les acteurs du secteur social : catégories d'analyse et choix méthodologiques", *Espaces et sociétés*, 176-177, 15-32.

¹¹⁷ Fourdrignier Marc (2016), "Les coopérations, de nouvelles transactions dans le travail social ?", *Pensée plurielle*, 43, 23-35.

¹¹⁸ Grimard Carolyne et Zwick Monney Martine (2016), "Les capacités d'agir des travailleurs sociaux", *Pensée plurielle*, 43, 85-95.

un « ordre local » où les problèmes sociaux sont définis et résolus collectivement, renforçant ainsi la cohésion et l'efficacité des actions menées. Les verbatims illustrent parfaitement cette dynamique. Ils montrent que la véritable efficacité de l'action sociale réside dans l'engagement humain et la collaboration active. En se connaissant et en se comprenant mieux, les acteurs de l'action sociale peuvent mobiliser plus efficacement les ressources locales, partager leurs compétences et construire des solutions adaptées aux spécificités de chaque territoire.

Conclusion

La recherche que nous avons menée sur les supports d'information dans l'action sociale et solidaire révèle plusieurs résultats qui soulignent à la fois leur complexité et leur importance tant pour les personnes précarisées que pour les professionnel.le.s et bénévoles.

Premièrement, l'un des apports majeurs est la mise en lumière de l'importance de créer des outils d'information adaptés aux besoins spécifiques des publics et des professionnel.le.s. Les outils recensés dans cette étude montrent que la diversité des publics – des personnes précarisées aux professionnels du social – impose une adaptation fine des formats, des contenus et des supports. La spécificité des contextes locaux, les variations des besoins en fonction des populations ciblées, ainsi que les réalités sociales rencontrées sur le terrain influencent directement l'efficacité de ces outils. Il apparaît ainsi que la personnalisation et la flexibilité des supports d'information, qu'ils soient numériques ou papiers, sont indispensables pour garantir leur pertinence et leur impact sur l'accompagnement des publics.

Deuxièmement, nous avons mis en exergue l'importance des liens partenariaux dans le développement et l'actualisation des outils d'information. Les relations de coopération et de collaboration entre les collectivités, les associations, et les acteurs du terrain s'avèrent cruciales pour assurer la qualité des informations diffusées et leur mise à jour régulière. Le lien partenarial permet non seulement de garantir l'exactitude des informations, mais aussi de favoriser la complémentarité des actions entre les différents intervenants. Cette dimension relationnelle, qui traverse l'ensemble des témoignages recueillis, montre que les outils d'information ne sont pas de simples supports techniques mais sont également le reflet d'un maillage humain et institutionnel qui leur donne vie et les rend opérationnels sur le terrain.

Enfin, l'un des points saillants est le constat du besoin de reconnaissance du temps et des compétences consacrés à la gestion des supports d'information. L'étude révèle que la création, la maintenance et l'animation de ces supports représentent une charge de travail non négligeable, souvent invisible et sous-estimée. La gestion des informations nécessite des compétences spécifiques, qu'il s'agisse de communication, de coordination ou de médiation. Pourtant, les structures qui portent ces outils peinent à valoriser ces tâches, notamment en termes de reconnaissance financière et organisationnelle. Ce constat appelle à une meilleure prise en compte de cet investissement, à la fois pour assurer la pérennité des outils et pour soutenir les acteurs qui les gèrent.

A travers cette recherche nous avons souhaité mettre en lumière la nécessité d'aborder les outils d'information dans l'action sociale sous l'angle de la contextualisation, de la coopération et de la reconnaissance professionnelle. Ainsi les supports contribuent non seulement à l'accès aux droits mais aussi à la structuration des pratiques professionnelles et bénévoles dans la lutte contre le non-recours aux droits. Les personnes précarisées sont particulièrement dépendantes de la qualité, de la clarté et de l'accessibilité des supports d'information pour comprendre et accéder aux services auxquels elles ont droit. La capacité de ces outils à rendre visible l'ensemble des ressources disponibles, tout en étant adaptés aux réalités locales et aux besoins spécifiques des publics, est alors un levier essentiel pour renforcer l'inclusion sociale et participer à la réduction du non-recours aux droits.

Recommandations

○ Aux acteurs portant d'ores et déjà un outil d'information

1. Garantir des informations fiables et complètes

Assurer une mise à jour régulière des informations, en particulier sur les horaires et fermetures temporaires, et diffuser ces changements auprès de vos partenaires.

Quel que soit le format, fournissez toujours les coordonnées essentielles : numéro de téléphone, horaires d'ouverture et adresse complète. Ajoutez des photos optimisées pour un faible usage de données.

2. Favoriser la collaboration et le partage de ressources

Travailler main dans la main avec les acteurs locaux pour centraliser et synchroniser les mises à jour d'informations. Partagez vos données pour éviter les doublons et garantir une meilleure couverture. Proposez vos modèles de supports aux autres structures, et accompagnez-les dans la création de leurs outils pour maximiser l'efficacité du partage d'informations.

3. Penser à la pérennité et l'évolution

Rechercher des financements stables en s'appuyant notamment sur les partenaires territoriaux.

Allouer un budget suffisant pour la mise à jour et la maintenance continue de votre support, en tenant compte des ressources humaines et techniques nécessaires.

Anticiper la durée de vie de votre support : s'il n'est plus financé, prévoir un plan de « fin de vie » avec une communication adéquate pour le retirer des canaux de diffusion lorsqu'il n'est plus à jour.

4. Faciliter l'usage et l'appropriation par les usagers

Rendre votre outil interactif avec des alertes en temps réel et des fonctionnalités qui encouragent les publics à s'approprier l'outil. Simplifiez les processus pour les structures recensées avec des formulaires automatisés, réduisant ainsi la charge de travail et évitant les doublons.

Rendre vos contenus accessibles à tous : utilisez un langage clair (comme le FALC) et adaptez vos supports pour répondre aux besoins spécifiques des publics (illettrisme, non francophones, malvoyants, etc.).

5. Respecter les normes techniques et de protection des données

Respecter les exigences du RGPD pour protéger les données personnelles des utilisateurs, si votre outil est numérique.

Déterminer clairement si la gestion du support sera interne ou externe afin d'assurer une qualité constante.

○ Aux professionnel.le.s et bénévoles orienteurs

1. Assurer des informations précises et complètes

Diffuser uniquement des informations vérifiées et complètes : incluez toujours l'adresse exacte, les numéros de téléphone, les horaires d'ouverture et les langues parlées dans les structures. Éviter les listes papier qui sont obsolètes. Si vos supports datent de plus de quelques mois, ne pas les distribuer pas sans vérifier leur actualisation.

2. Rendre les supports simples et clairs

Ne pas multiplier les supports différents pour éviter de semer la confusion chez les publics. Lorsque vous diffusez un document, privilégiez des versions enrichies avec des photos des lieux et des indications précises, comme « au fond de la cour, à côté du bâtiment ». Accompagner les publics dans la compréhension des supports pour éviter les erreurs d'orientation et améliorer leur expérience.

3. Adapter les canaux de diffusion aux usagers

Utiliser des canaux adaptés aux besoins des publics : des messages vocaux sur WhatsApp ou des bulletins d'information réguliers. Favoriser également la transmission d'informations par le bouche-à-oreille, un moyen souvent efficace dans certaines communautés.

○ Aux futurs porteurs de supports d'information

1. Prévoir un poste avec un temps de travail dédié

Allouer un poste spécifique pour gérer l'ajout de nouvelles structures, la mise à jour des informations et la coordination avec les partenaires. Cela garantit une gestion centralisée et efficace. Ceci participera aussi à l'identification d'une personne dédiée à cette mission.

Prendre en compte l'échelle territoriale et le nombre de structures à recenser pour dimensionner le poste.

2. Identifier et comprendre les besoins des utilisateurs

Définir votre public cible et identifier leurs besoins spécifiques : qui va utiliser l'outil, pour quelle finalité, comment et quand ?

Impliquer les usagers dès le départ pour garantir que leurs attentes soient bien prises en compte. Adapter les parcours utilisateurs en tenant compte des contraintes d'accessibilité.

3. Évaluer les solutions existantes et encourager les partenariats

Avant de créer un nouvel outil, explorez les solutions similaires déjà existantes. Envisager des partenariats ou réutiliser des données disponibles pour éviter de repartir de zéro et optimiser vos ressources.

Collaborer avec les acteurs locaux (départements, EPCI) pour maximiser l'impact et la pertinence de votre guide.

Comment concevoir un outil inclusif, accessible et intuitif ?

- **Organiser des contenus accessibles et inclusifs**

Structurer l'information par thèmes clairs, en utilisant pictogrammes et images. Pour les sujets sensibles (ex. : violences), assurer une diffusion sécurisée. Fournir toutes les informations clés (horaires, noms, services) en respectant le RGPD et en adaptant l'outil aux besoins d'accessibilité.

- **Anticiper la diffusion et l'usage de l'outil**

Dès la conception, choisir le format de diffusion (application, site, brochure) adapté aux besoins des usagers. Positionner l'outil pour qu'il soit pertinent et utile pour son public cible.

- **Assurer une qualité et une mise à jour continues.**

Instaurer un processus de vérification régulier pour garantir l'exactitude et la mise à jour des informations. Allouer les ressources nécessaires pour garder les données fiables et actuelles.

Bibliographie

Articles, ouvrages scientifiques

Boubaker Nobilet Patricia (2017), Les capacités d'agir des personnes défavorisées en matière d'information.

Boubaker Nobilet Patricia et Ihadjadene Madjid (2019), « Approche de l'expérience informationnelle des personnes défavorisées », *Les Enjeux de l'information et de la communication*, vol. 20/1, n°1, 57-67

Bouquet Brigitte et Riffault Jacques (2013), « Questions sur le temps et l'action sociale », *Vie sociale*, vol. 2, n°2, 107-110.

Côté Isabelle, Buetti David, Lapierre Simon et Ladouceur Patrick (2017), « L'engagement militant en service social », *Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire*, vol. 23, n°2, 10-14.

Deverchère Nelly (2017), « Innovations et engagement des travailleurs sociaux en faveur du développement du pouvoir d'agir », *Vie sociale*, vol. 19, n°3, 91-105.

Jaeger Marcel (2023), Principes et pratiques d'action sociale : Sens et non-sens de l'intervention sociale. Dunod.

Lapierre Simon et Levesque Joscelyne (2013), « 25 ans plus tard... et toujours nécessaires! Les approches structurelles dans le champ de l'intervention sociale », *Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire*, vol. 19, n°1, 38-64.

Le Bossé Yann (2016), "Soutenir sans prescrire. Aperçu synoptique de l'approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités (DPA-PC)", Editions Ardis

Le Coadic Yves-François (2004), « La science de l'information », Paris, Presses Universitaires de France

Lecoq Jean-Charles (1999), « De la complexité des établissements sociaux et médico-sociaux publics à leur direction. Itinéraire d'un directeur stagiaire ».

Ledoux Clémence et Perrier Gwenaëlle (2022), « 12. Les approches de la mise en œuvre des politiques sociales », *Politiques sociales : l'état des savoirs*, La Découverte, p.200-217.

Légicom (2011), « Collectivités territoriales et réseaux sociaux, Retour d'expérience de la communauté d'agglomération de Saint-Quentin-en-Yvelines », *Légicom*, n°47, 123-124

Fourdrignier Marc (2016), "Les coopérations, de nouvelles transactions dans le travail social ?", *Pensée plurielle*, 43, 23-35.

Forzy Loïcka, Dubus Marie, Gaffiot Julien, Caro Mathilde (2024), « *La médiation numérique : quels effets sur quels publics ?* », Rapport d'Asdo études pour l'Agence nationale de la cohésion des territoires.

Garcia Martin (2022), La question du turn-over dans le travail social : Enquête dans un accueil de jour pour demandeurs d'asile et réfugiés

Gardella Edouard et Cefai Daniel (2011), « La morale de l'urgence sociale. Une enquête au Samu social de Paris », *Empan*, 2011/4 n° 84, 18-24.

Grimard Carolyne et Zwick Monney Martine (2016), "Les capacités d'agir des travailleurs sociaux", *Pensée plurielle*, 43, 85-95.

Mazet Pierre (2019), « Vers l'Etat plateforme, la dématérialisation de la relation administrative », *La vie des idées*.

Mbiatong Jérôme (2019) « Insertion sociale et professionnelle », Christine Delory-Momberger éd., *Vocabulaire des histoires de vie et de la recherche biographique*. Érès, p.423.

Melchior Jean-Philippe (2008), "L'intensification du travail: Une atteinte à l'éthique professionnelle des travailleurs sociaux", *Pourquoi travaillons-nous ?*, Eres, 159-182

Monnier Eric, Varone Frédéric et Sage Karine (2008), « Evaluer une politique publique avec ses groupes cibles versus ses publics finaux ? »

Priou Johan et Demoustier Séverine (2015), « 1. Définition des institutions sociales et médico-sociales », *Institutions et organisation de l'action sociale et médico-sociale*, Paris, Dunod, p.1-4.

Revil Hélène et Warin Philippe (2020), « Le numérique, le risque de ne plus prévenir le non-recours », *Vie sociale*, ERES L'avenir du numérique dans le champ social et médico-social

Revil Hélène et Olm Christine (2023), « Le baromètre du non-recours à Lyon », Lyon, Odenore et VizGet

St-Amand Nérée (2010), *Repenser le service social ?*, Ottawa, Merriam Print, 324 p.

Taira Breena R, Kreger Vanessa, Orue Aristides et Diamond Lisa C (2021), "A Pragmatic Assessment of Google Translate for Emergency Department Instructions", *Journal of general internal medicine*, 36(11), 3361-3365.

Terrier Eugénie (2019), "L'observation socio-territoriale par les acteurs du secteur social : catégories d'analyse et choix méthodologiques", *Espaces et sociétés*, 176-177, 15-32.

Warin Philippe (2010), "Le non-recours : définitions et typologies" Working Paper, Actualisé en 2016, 1-16

Warin Philippe (2011), « Le non-recours aux droits comme question publique : innovations dans la production des politiques sociales », *Quatrième congrès de l'association française de sociologie*, Grenoble, France

Warin Philippe (2014), « Le non-recours : éléments de définition et de présentation des enjeux », *Les Politiques Sociales*, vol. 3-4, n°2, 108-121.

Warin Philippe (2017), « Chapitre 1. Modèles d'analyse et définition du non-recours », *Le non-recours aux politiques sociales*, Fontaine, Presses universitaires de Grenoble, 17-44.

Rapports

ANCT (2023), Les intervenants sociaux face à la transformation numérique : Entre potentialités et valeurs professionnelles menacées - Labo.

CRÉDOC (2024), Baromètre du numérique 2023

Défenseure des Droits (2022), « Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ?

Défenseure des Droits (2023), "L'accès aux droits : construire l'égalité" - *Actes du colloque organisé par la Défenseure des droits*

DREES (2022), « Non-recours aux prestations sociales : le manque d'information en tête des motifs selon les Français | Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques » *Jeux d'information*

DREES (2022), Les professions sociales : Effectifs, profil et caractéristiques des emplois.

DREES (2023), « Prestations sociales : pour quatre personnes sur dix, le non-recours est principalement lié au manque d'information », *Études et résultats*, N° 1263

Fédération des Acteurs de la Solidarité (2024), Manifeste du travail social

Fédération des Services Sociaux (2015), Construction du lien et temporalités de la relation d'aide

Haut Comité au Travail Social (2022), Livre vert du travail social

Haut Comité au Travail Social (2023), Livre blanc du travail social

« La performance en travail social. Note de synthèse problématique » (2013), VST - Vie sociale et traitements, n° 118, 30-35

Mutuelle Nationale Territoriale (2016), "Contrainte budgétaire : Adapter ou réinventer les organisations ?" Les Cahiers de l'Observatoire Social Territorial.

Solinum (2022), Mesure d'impact de Soliguide

Annexes

Étude préalable menée en Ardèche et Bouches du Rhône

Introduction

Cette étude vise à évaluer et analyser les supports d'orientation existants ou ayant existé dans le domaine de la solidarité et de l'insertion. L'objectif est de collecter des données quantitatives et qualitatives pour mieux comprendre l'efficacité, l'utilisation, la durabilité et l'impact de ces outils. Pour estimer l'investissement à prévoir, nous avons décidé d'expérimenter l'étude sur deux territoires avant de la mener plus largement.

Au cours de nos années d'expérience dans le déploiement de Soliguide en France, nous avons forgé un certain nombre de convictions fortes sur le sujet des outils d'orientation de la solidarité et de l'insertion. Nous avons vu des outils se lancer avec l'idée que les acteurs vont se référencer et se mettre à jour tous seuls. La pléthore d'outils d'orientation lancés et l'investissement financier dissous entre ces projets est important, mais ne se traduit pas par une utilisation réelle sur le terrain, avec une diffusion qui est souvent le parent pauvre de ces projets. Nous avons vu des outils se lancer sous des formes variées (listes papiers, sites, app,...), ce qui confirme la nécessité d'une pluralité de supports pour atteindre l'ensemble des utilisateurs. Nous avons vécu l'agacement des acteurs quand il faut se référencer sur plus d'un outil. Enfin, nous avons observé que, malgré le fait que les différents outils ont leur spécificité, la présence de plusieurs outils d'orientation sur un même territoire paralyse les utilisateurs et limite l'appropriation de tous les outils. Pourtant, ces convictions issues de nos expériences qualitatives n'ont jamais été chiffrées.

1. Périmètre de l'étude

a) Périmètre géographique

Afin d'expérimenter l'étude à un niveau plus local, nous avons souhaité analyser un département plutôt favorisé et rural face à un autre département plus précaire et citadin. Cela dans l'objectif de proposer une vision diverse et représentative du territoire français. Par ailleurs, nous avons aussi sélectionné ces territoires pour le nombre relativement important de supports déjà repérés par Solinum et pour notre bonne connaissance des acteurs. Pour cela,

nous avons sélectionné l'Ardèche qui présente une densité de population de 59 habitants par kilomètre carré et un taux de pauvreté de 14,9% en 2021¹¹⁹. Ainsi que les Bouches-du-Rhône, qui présente une densité de population de 400 habitants par kilomètre carré et un taux de pauvreté de 18,5% en 2021¹²⁰. Pour comparaison, le territoire français métropolitain a un taux de pauvreté de 14,9% (2021) et une densité de population de 120 habitants par kilomètre carré en 2020¹²¹.

b) Périmètre temporel

Pour raison de faisabilité de la recherche et d'utilité des résultats, l'étude se limitera aux supports d'orientation ayant existé dans les 10 dernières années.

c) Périmètre des supports d'orientation

Les supports d'orientation considérés sont ceux qui touchent directement à l'urgence sociale (alimentation, accueil, hébergement, ...), l'accès aux droits, l'accompagnement social et l'insertion professionnelle. Ne seront pas considérées dans le scope les outils qui concernent un public spécifique qui peut être en situation de précarité, mais pas directement/uniquement (ex : femmes victimes de violence). En revanche, seront considérés dans le scope les supports qui concernent ce public mais qui sont à destination de leurs accompagnants (ex : travailleurs sociaux, bénévoles). Les supports d'orientation considérés seront ceux qui ont, uniquement ou entre autres, un objectif d'orientation des publics concernés. Cela exclut donc les supports réalisés à but unique de recherche, d'analyse des financements reçus, etc. Enfin, seront considérés uniquement les supports multi acteurs, excluant donc ceux réalisés par un acteur ayant pour but de lister uniquement ses propres activités.

2. Méthodologie

La recherche des données est proposée via 3 volets : la cartographie, les bases de données et les outils. Cette étude utilisera des méthodes qualitatives (réalisation et analyse des entretiens) et quantitatives (analyse des bases de données).

Dans le cadre de l'expérimentation de l'étude, la recherche d'information a été réalisée dans un premier temps en ligne grâce à l'utilisation des mots-clés "guide de la solidarité", "guide

¹¹⁹ Insee, *Dossier complet Département de l'Ardèche (07)*. 02/02/2024

¹²⁰ Insee, *Dossier complet Département des Bouches-du-Rhône (13)*. 02/02/2024

¹²¹ Insee, *Dossier complet France Métropolitaine*. 02/02/2024

du social", "livret des aides". Puis, une recherche par communes et acteurs majeurs (mairie, Centres Communal d'Action Sociale, associations, ...) a été réalisée, les communes avec des CCAS ont toutes été contactées par téléphone quand aucun outil n'a été observé sur internet; les associations majeures des territoires ont toutes été contactées (Restos du Coeurs, Secours Satholique, Secours Populaire, ...).

Les informations recueillies par téléphone sont : présence d'outils d'orientation, pour quels utilisateurs, en cours de réalisation/utilisés/plus utilisés, souhait de participer à un entretien. Pour la récolte de ces données, la procédure n'a pas été anonymisée mais la présentation des résultats dans ce rapport l'est. Toutefois, sous la demande de l'acteur contacté, nous avons respecté le choix de ne pas figurer dans les résultats de l'étude. Pour la suite de l'étude complète, les entretiens seront anonymisés.

3. Résultats

a) Ressources nécessaires

Après une étude de données informatiques, nous avons identifié un total de 562 acteurs potentiels susceptibles de posséder un outil d'orientation. Parmi eux, 166 sont localisés dans les Bouches-du-Rhône et 395 en Ardèche.

Nous avons pris contact avec 330 d'entre eux, ce qui a abouti à un résultat final de 312 contacts établis - certains acteurs étant communs à plusieurs localités. Les structures non contactées le sont car les outils ont été repérés en ligne ou les acteurs sont non compris dans les limitations de l'étude (prisme de la précarité).

Cette phase de recherche et de contact a nécessité un investissement de temps conséquent, totalisant 30 heures d'appels téléphoniques et 35 heures de recherche pour identifier les acteurs à contacter. Il a fallu 7 heures pour analyser les données récoltées.

b) Résultats généraux

Concernant les acteurs terrain, 29,2% sont de l'Ardèche et ont été contactés et 26,3% sont des Bouches-du-Rhône. 42,7% sont de l'Ardèche et n'ont pas été contactés, pour les Bouches-du-Rhône ils sont 1,8%.

Les types d'acteurs contactés sont en majorité des Centre Communal d'Action Sociale et Centre Intercommunal d'Action Sociale qui représentent 85% des appels, suivis des

communautés de communes avec 7,9%, puis des associations avec 4,5%, 1,5% sont des conseils départementaux et 0,8% des Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation.

Les Bouches-du-Rhône avaient 32 outils repérés avant les appels, 34 outils repérés durant les appels, pour un total final de 66 outils d'orientation. L'Ardèche avait 8 outils repérés avant les appels, 8 outils repérés durant les appels, pour un total final de 16 outils d'orientation.

Les outils d'orientation repérés durant les appels représentent 51,5% des outils et sont répartis comme suit selon les porteurs : 59,5% de CCAS, 35,7% de Maisons De la Solidarité/Centre Médico Sociaux et 4,8% de Caisse d'Allocations Familiales et SIAO. Parmi eux, 88,6% sont actifs, 9,1% en création et 2,3% plus utilisés ou mis à jour. Enfin, 48,8% ont un usage interne aux acteurs, 20% ont un usage pour les bénéficiaires des acteurs, 28,8% sont pour les deux usages et 2,5% ne sont pas déterminés.

c) Résultats du département Ardèche

En Ardèche, sur les 159 acteurs contactés, 96 n'ont pas d'outils d'orientation, 24 n'ont pas pu être contactés (après 2 appels et 1 mail), 29 devaient nous rappeler mais sans réponse à ce jour, 1 outils a été repéré et refuse de participer à l'étude, 7 porteurs de supports ont été repérés et accepte de participer à l'étude, 2 acteurs ont refusé de répondre.

Aucun outil n'a été repérés dans les territoires de moins de 2 000 habitants (18 absences de résultats et 34 sans outils), 2 outils ont été repérés dans les communes entre 2 000 et 5 000 habitants (5 absences de résultats et 15 sans outils), 12 outils ont été repérés dans les communes de plus de 5 000 habitants (27 absences de résultats et 46 sans outils).

Quatre outils ont été repérés dans les territoires avec un taux de pauvreté de moins de 14,3% (16 absences de résultats et 45 sans outils), 2 outils ont été repérés dans les territoires avec un taux de pauvreté entre 14,3% et 16,3% (18 absences de résultats et 23 sans outils), 2 outils ont été repérés dans les territoires avec un taux de pauvreté de plus de 16,3% (21 absences de résultats et 28 sans outils).

d) Résultats du département Bouches-du-Rhône

Dans les Bouches-du-Rhône, sur les 148 acteurs contactés, 65 n'ont pas d'outils d'orientation, 23 n'ont pas pu être contactés (après 2 appels et 1 mail), devaient nous rappeler mais sans réponse à ce jour, 6 outils ont été repérés et refusent de participer à l'étude et 28 outils ont été repérés et accepte de participer à l'étude.

1 outil a été repéré dans les territoires de moins de 2 000 habitants (2 absences de résultats et 47 sans outils), 6 outils ont été repérés dans les communes entre 2 000 et 5 000 habitants (9 absences de résultats et 4 sans outils), 27 outils ont été repérés dans les communes de plus de 5 000 habitants (37 absences de résultats et 13 sans outils).

Deux outils ont été repérés dans les territoires avec un taux de pauvreté de moins de 14,3% (3 absences de résultats et 5 sans outils), 3 outils ont été repérés dans les territoires avec un taux de pauvreté entre 14,3% et 16,3% (3 absences de résultats et 8 sans outils), 29 outils ont été repérés dans les territoires avec un taux de pauvreté de plus de 16,3% (42 absences de résultats et 51 sans outils).

4. Analyse des résultats

Cette expérimentation de l'étude vise à évaluer et analyser les supports d'orientation existants ou ayant existé dans le domaine de la solidarité et de l'insertion, avec pour objectif de mieux comprendre leur efficacité, leur utilisation, leur durabilité et leur impact. L'étude expérimentale a été menée dans deux territoires différents pour établir des comparaisons et des conclusions générales.

Dans le périmètre géographique, l'étude s'est concentrée sur l'Ardèche, un département rural et avec un taux de pauvreté bas, et les Bouches-du-Rhône, un département urbain et avec un taux de pauvreté élevé. Le choix de ces territoires permet d'observer des situations contrastées. Sur le plan temporel, seuls les outils d'orientation développés au cours des 10 dernières années ont été pris en compte.

Les outils d'orientation considérés sont ceux qui traitent directement des problématiques liées à l'urgence sociale, l'accès aux droits, l'accompagnement social et l'insertion professionnelle. Les outils spécifiques à un public particulier, mais non exclusivement en situation de précarité, ont été inclus s'ils étaient destinés à leurs accompagnants. En revanche, les outils qui ne visaient pas spécifiquement l'orientation des publics concernés ont été exclus.

La méthodologie de recherche comprend trois volets : la cartographie, les bases de données et l'analyse des outils. Les données ont été collectées à la fois en ligne et par des contacts directs avec les acteurs locaux, tels que les CCAS, les associations, etc. Les résultats ont été analysés quantitativement et qualitativement.

Les principaux résultats indiquent une disparité significative entre les deux départements en termes de nombre d'outils d'orientation identifiés et de leur répartition géographique. Les CCAS et CIAS représentent la majorité des acteurs contactés, soulignant leur rôle central dans

ce domaine. Il est également noté qu'un grand nombre d'outils ont été identifiés pendant les appels, soulignant l'importance des contacts directs dans la collecte d'informations.

Dans le département de l'Ardèche, un pourcentage élevé d'acteurs n'a pas d'outils d'orientation, avec des disparités dans les résultats en fonction de la taille des territoires et du taux de pauvreté. Dans les Bouches-du-Rhône, bien que le nombre total d'outils identifiés soit plus élevé, des disparités similaires sont observées en fonction de la taille des territoires et du taux de pauvreté.

Conclusion

La présente étude offre une vision approfondie de l'écosystème des outils d'orientation dans le domaine de la solidarité et de l'insertion, mettant en lumière les implications importantes des acteurs repérés.

Tout d'abord, nos résultats confirment l'importance cruciale de l'évaluation régulière des supports d'orientation existants. Nous avons observé une diversité notable dans les types d'outils utilisés, et dans les méthodes pour les repérer, reflétant la complexité des besoins des utilisateurs et des intervenants dans le domaine.

Les disparités géographiques et socio-économiques entre les départements de l'Ardèche et des Bouches-du-Rhône soulignent l'importance de prendre en compte les contextes locaux dans la conception et la mise en œuvre des outils d'orientation.

Enfin, l'expérimentation met en évidence plusieurs défis persistants dans le domaine des outils d'orientation, notamment la fragmentation des ressources, la sous-utilisation des outils disponibles, de par leurs non-disponibilités, et les obstacles à l'appropriation des outils par les utilisateurs finaux, par les difficultés de contacts repérées.

En conclusion, cette expérimentation offre des perspectives précieuses pour orienter les efforts futurs visant à proposer une étude de qualité. En mettant en lumière les résultats de l'expérimentation, nous ne pouvons pas envisager une enquête aussi approfondie sur l'ensemble du territoire français. Nous avons donc décidé de porter l'étude sur 2 départements qui seront analysés de manière approfondie en utilisant la méthodologie de cette expérimentation, tandis que les autres territoires français seront analysés avec les outils d'orientation disponibles en ligne ou sur la base de données Solinum. Nous devons donc inclure des limitations, des marges d'erreur et des biais dans l'étude à suivre.

Paroles d'acteurs

“Nous n'avons pas d'outils. Vous ne le savez peut-être pas, mais nous sommes un petit village. Ici, c'est surtout l'entraide entre nous. Nous n'avons rien autour pour diriger le public. Le premier centre social est à 30 minutes en voiture.” Agent d'accueil d'un établissement public. Ardèche 2024

“Ça tombe bien que vous demandiez cela, c'est important de faire une recherche sur ça. (moment de silence). On n'a rien du tout pour aider ces pauvres gens et ça nous manque. On cherche sur Google, quand on nous pose des questions, c'est tout.” Bénévole d'une association Bouches-du-Rhône 2024

“Oh non je n'ai rien. Je suis tout seul à animer l'association. Je ne peux faire que des actions ponctuelles. J'aimerais pouvoir faire cela mais comment et avec quels moyens. Je travaille dans le social dans ma vie professionnelle et nous n'avons pas d'outils non plus. Vous savez où je peux en trouver?” Bénévole d'une association. Ardèche 2024

Propos entendus, des mots de liaison non essentiels pour la compréhension peuvent être omis:

Je ne comprends pas bien votre demande. On n'a pas de listes pour les précaires. Dans cette ville, il n'y a pas de pauvres. Agent d'accueil d'un établissement public. Bouches-du-Rhône 2024

Nous avons pas de répertoire pour orienter, si quelqu'un vient on dirige tout de suite vers une assistante sociale du département. Agent d'accueil d'un établissement public. Ardèche 2024

o Guide d'entretien pour les porteurs de projet

AXES	SOUS CRITÈRES	THÈMES	QUESTIONS TYPES
Autres	Information de l'interviewé	Profil	<i>Pouvez-vous vous présenter ? Votre organisation ? Quel est votre rôle dans votre organisation ?</i>
Temporel	Conception	Contexte	<i>Votre organisation a déjà créé un support d'orientation. Quel est le contexte de sa création, le scope territorial, les critères de conception et les difficultés rencontrées ? Combien de temps a pris la construction du support ?</i>
	Expérimentation	Phase de test	<i>Au cours de la création du support d'orientation, y a-t-il eu une phase de test ? Combien de temps a-t-elle duré ?</i>
	Mise en place	Implémentation	<i>Combien de temps a pris sa mise en place sur le terrain ?</i>
Utilité	Services	Représentation	<i>Quels types de services sont représentés ? Comment a été réalisé le choix de ces services ?</i>
	Utilisateurs du support	Public cible	<i>Le support d'orientation, était-il destiné aux usagers, aux professionnels ou aux bénévoles ? Quel public spécifique ? Dans quel contexte l'utilisez-vous ? Pourquoi avoir choisi ses langues ?</i>
	Support adapté à l'utilisateur	Impact Social	<i>Comment évaluez-vous l'impact de votre support d'orientation ? À quelle fréquence ?</i>
			<i>Quel est l'impact le plus positif que vous avez perçu ? A contrario, quel est l'impact ou l'effet de bord négatif que vous avez observé ?</i>
	Innovation	<i>Quelles innovations technologiques ou de contenu envisagez-vous pour améliorer votre support ?</i>	

Support d'orientation	Enjeux territoriaux	Diffusion	<i>Quels sont les principaux canaux de distribution/diffusion pour rendre votre support accessible au public ?</i>
	Durée	Evolution	<i>Comment est-ce que le support a évolué au fil du temps ?</i>
	Mise à jour	Constitution	<i>Comment est-ce que les informations sont/ont été rentrées pour la première fois ? Par qui ?</i>
		Mise à jour	<i>Comment mettez-vous à jour les informations en garantissant leurs fiabilités (sources, procédure) ? À quelle fréquence ces mises à jour sont-elles faites ? Comment ajoutez-vous de nouvelles ressources au support ?</i>
Autres supports	Contact ou collaboration avec d'autres créateurs	Connaissance de l'écosystème	<i>Est-ce qu'il existe d'autres outils similaires au vôtre ? Autrement dit, connaissez-vous d'autres supports, page web, applications ou cartes de votre territoire et en France ?</i>
			<i>Est-ce que vous en aviez connaissance avant de créer votre support ? Pourquoi avoir choisi d'en recréer un ?</i>
			<i>Quel est votre avis sur le nombre de supports d'orientation existants en France ?</i>
	Partage de bases de données	Partenariat	<i>Avez-vous travaillé en partenariat avec d'autres supports d'orientation ? Comment s'est déroulé le partenariat ? Autour de quels sujets (données, expériences d'usage, création du support, ...) ?</i>
Confidentialité		<i>Est-ce que l'ensemble des informations sont partagées à toutes les personnes qui ont accès à l'outil ou des données sont réservées à des acteurs spécifiques ?</i>	
Financier	Financement	Source	<i>Comment l'outil est-il/a-t-il été financé ? Par qui ?</i>
		Pérennité	<i>Est-il encore financé ?</i>
		Budget	<i>Si vous l'acceptez, pouvez-vous partager le montant initial du financement ? Ainsi que la somme totale investie jusqu'à présent (masse salariale comprise) ?</i>
	Personnes impliquées dans la création	Ressources humaines	<i>Combien de personnes ont travaillé à la création et mise en place du support ? Pendant combien de temps ? Pouvez-vous m'indiquer le nombre total d'ETP? Des bénévoles ont-ils travaillé sur le projet ? Des usagers ont-ils été associés à la création du support ?</i>
Autres	Information non révélatrice	Découverte de supports	<i>Est-ce possible de me transférer le support et ses statistiques d'utilisation ou rapport d'évaluation ? Son utilisation reste limitée au cadre de l'étude.</i>

o Guide d'entretien pour les usagers

AXES	SOUS CRITÈRES	THÈMES	QUESTIONS TYPES
Autres	Information de l'interviewé	Profil	<i>Votre âge, genre, langue parlée, situation administrative</i>
		Lieu d'enquête	<i>Code postal, structure, lieu de l'entretien</i>
			<i>Comment avez-vous connu la structure et depuis combien de temps la fréquentez-vous ?</i>
			<i>Où vivez vous en ce moment ? Depuis combien de temps ?</i>
			<i>Pour quels types de services vous rendez-vous dans cette structure ?</i>
			<i>Fréquentez-vous d'autres structures ? Comment les avez-vous connus ?</i>
Besoins et difficultés	<i>Quelles sont vos principales difficultés et besoins ? Avez-vous trouvé la réponse à vos besoins ?</i>		
Utilité	Utilisateurs du support	Supports utilisés par l'utilisateur	<i>Comment faites-vous pour avoir des informations sur les organisations de l'aide sociale ? (oral, travailleurs sociaux, guides, sms, ...).</i>
			<i>Quels sont les recherches que vous y faites le plus souvent ?</i>
			<i>Est-ce que vous recherchez souvent des informations dans cet outil ?</i>
	Services	Représentation des services	<i>Quels services sont proposés dans l'outil ?</i>
			<i>Dans cet outil, avez-vous trouvé toutes les informations dont vous aviez besoin, ou avez-vous besoin d'un autre outil pour le compléter ? Pourquoi ?</i>

			<i>Comment vivez-vous l'accès à de multiples outils d'information ?</i>
		Lieux - personnes ressources	<i>Où avez-vous trouvé l'outil et pourquoi l'utilisez-vous ?</i>
			<i>Quelqu'un vous a présenté et expliqué l'outil ? Où ?</i>
	Support adapté à l'utilisateur	Adaptabilité	<i>Est-ce que les informations sont bien expliquées dans l'outil ? Pourquoi ?</i>
		Langue	<i>Cet outil est disponible dans votre langue ?</i>
		Besoins des utilisateurs	<i>Quelles sont les informations les plus importantes/indispensables qu'un outil doit avoir ?</i>
	<i>Quel média utilisez-vous le plus pour obtenir des informations sur l'aide sociale ?</i>		
Support d'orientation	Mise à jour	Informations correctes	<i>Ces informations sont-elles à jour ? Par ex : c'est le bon horaire, toute l'adresse est-elle écrite (frapper à la porte bleue), les numéros à appeler, etc.</i>
Financier	Personnes impliquées	Implication des usagers	<i>Avez-vous participé à la création d'un outil dans cette structure ? Combien de temps cela a duré ?</i>
Autres supports	Partage de données	Communication	<i>Partagez-vous avec vos connaissances l'outil que vous utilisez ? Pourquoi et comment ?</i>
	Retour d'expérience	Impact social	<i>Pourriez-vous expliquer comment l'outil a influencé votre vie ou votre situation actuelle ?</i>
<i>Est-ce que vous avez rencontré des difficultés ou abandonné des démarches parce que les informations qu'on vous a donné n'étaient pas à jour ? A l'inverse, avez-vous pu bénéficier d'une aide supplémentaire grâce aux informations que vous avez reçues de l'outil ?</i>			
Autres	Information non révélatrice	Découverte	<i>Si vous avez l'outil, puis-je prendre une photo de l'outil ou avoir le lien de la page web ?</i>
		Question libre	<i>Avez-vous d'autres informations sur les outils d'orientation que vous aimeriez partager ?</i>

o Guide d'entretien pour les professionnel.le.s et bénévoles

AXES	SOUS CRITÈRES	THÈMES	QUESTIONS TYPES
Autres	Information de l'interviewé	Lieu	<i>Code postal de la structure</i>
			<i>Dans quel type de structure ou lieu êtes-vous quand vous participez à cet entretien ?</i>
		Profil	<i>Quelle est votre profession/votre rôle ?</i>
			<i>Quelle est votre ancienneté dans la structure et votre parcours professionnel ?</i>
			<i>Auprès de quel public(s) intervenez-vous ?</i>
		Utilité	Utilisateurs du support
<i>Quels supports d'information connaissez-vous ? Lesquels utilisez-vous ?</i>			
<i>Pour quels besoins particuliers de vos usagers consultez-vous des supports d'orientation ?</i>			
<i>Quels critères guident votre sélection des supports d'orientation ? En quoi, les supports sont biens ?</i>			
Fréquence	<i>À quelle fréquence utilisez-vous un support d'orientation (ex : guide des services utiles) ?</i>		
Format	<i>Avez-vous un format privilégié selon votre lieu de travail (bureau, terrain, etc.) et pourquoi ?</i>		
Services	Variété des supports		<i>À votre avis, pourquoi de multiples supports existent ?</i>
			<i>Trouvez-vous utile d'avoir plusieurs supports ?</i>
Support adapté à l'utilisateur	Impact Social		<i>Dans ces supports, est-ce que vous arrivez à trouver facilement l'information nécessaire pour orienter les personnes (ex : adresse à jour des services, horaires, publics accueillis par la structure,..) ? Quelles informations vous sont les plus utiles ?</i>
			<i>Comment évaluez-vous l'efficacité des supports d'information que vous utilisez ?</i>
			<i>Quel est le format sur lequel vous trouvez le plus pertinent de chercher de l'information pour orienter ?</i>
Support d'orientation	Enjeux territoriaux	Besoin	<i>De quoi auriez-vous besoin aujourd'hui pour que les supports d'orientation puissent vous aider à mieux orienter les publics ?</i>

			À votre connaissance, est-ce que votre structure a créé un support d'orientation ayant pour objectif d'orienter les publics accueillis au cours des 10 dernières années (flyer, tableau, carte, page web, app, etc.) ? Pouvez-vous l'expliquer ou connaissez-vous quelqu'un qui pourrait le faire ?
			De quel type ? Est-ce qu'il existe toujours ? Est-ce que vous avez un lien du document où le consulter ?
	Mise à jour	Nouvelles ressources	À quelle fréquence de nouvelles ressources sont-elles ajoutées à ce support ?
		Fréquence	À quelle fréquence les supports d'orientation (listes, tableaux, etc.) de votre structure sont-elles vérifiées pour leur exactitude ?
			Quelle est la procédure/le processus pour obtenir des informations mises à jour ? Combien de temps est nécessaire ?
		Importance	Pensez-vous qu'une mise à jour des supports d'orientation en général, devrait être obligatoire Si oui, à quelle fréquence et par quel processus ?
		Participation	Êtes-vous sollicités par des porteurs de supports d'orientation pour obtenir des informations sur les services proposés par votre structure (ex : horaires, fermetures, public accueilli, ...) ?
			Combien de sollicitations et à quelle fréquence ?
			Ces sollicitations sont-elles contraignantes pour vous ?