



ESSEC
I M P A C T
U N L I M I T E D

Évaluation d'impact social

-

Rapport final Soliguide & Partage de Données

Synthèse des analyses quantitatives
Données collectées entre Novembre 2024 et Mars 2025
SROI

4 juin 2025



Solinum





Sommaire

1. Évaluation d'Impact du Soliguide
2. Évaluation d'Impact de l'Axe Partage de Données
3. SROI
4. Enseignements Clés & Recommandations
5. Annexes



Évaluation d'Impact du Soliguide





Soliguide

1. Contexte et Méthode

Analyse *Acteurs de la Solidarité*

- 2. Profil
- 3. Usages
- 4. Effets
- 5. Facteurs externes
- 6. Données complémentaires

Analyse *Personnes en Situation de Précarité*

- 2. Profil
- 3. Usages
- 4. Effets
- 5. Facteurs externes
- 6. Données complémentaires



1. Contexte et Méthode



Rappel du contexte de l'évaluation

Depuis 2016, **Solinum** développe **des solutions numériques pour répondre aux problématiques sociales**.

Sa mission : **Faire de l'accès à l'information un levier d'inclusion.**

Solinum développe notamment **le Soliguide**, une **plateforme en ligne qui référence les lieux et services utiles et accessibles aux personnes en difficulté**.

Cet annuaire numérique permet d'orienter une personne vers des services adaptés à ses besoins : lieux d'hébergement, distribution alimentaire, services de santé...

Soliguide cartographie sur 38 départements plus de :

1. 98 000 services renseignés.
2. 29 400 lieux référencés.



Objectif de l'Évaluation :

Dans un contexte de croissance du Soliguide et dans une démarche d'amélioration continue, Solinum souhaite mesurer et actualiser l'impact de cette plateforme.

Périmètre Ciblé :

Cette évaluation se concentre sur les effets générés auprès de deux parties prenantes clés :

- Les Acteurs de la Solidarité.
- Les Personnes en Situation de Précarité

Méthodologie :

- Capitaliser sur les travaux précédemment réalisés par Solinum (2021) et par le Labo E&MISE de l'ESSEC (2023).
- Atelier Théorie du Changement (Août 2024).
- Phase Qualitative (Octobre 2024).
- Phase Quantitative : 2 questionnaires (Nov. 2024 - Mars 2025)
- SROI

L'objet de ce rapport est de présenter les résultats de la phase quantitative et le SROI.



Objectifs de l'évaluation



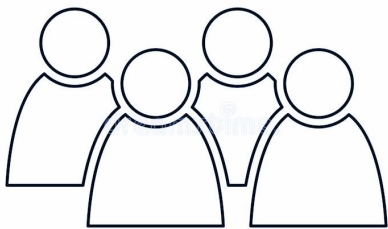
Comment Solinum contribue-t-il grâce au Soliguide à améliorer la situation des personnes en situation de précarité sociale ?

Objectifs spécifiques

- **Identifier et comprendre la perception du dispositif Soliguide** par les utilisateurs professionnels (Acteurs de la Solidarité) et individuels (Personnes en Situation de précarité).
- **Évaluer les effets de ce dispositif** sur la capacité des utilisateurs à trouver des réponses à leurs besoins et sur l'amélioration de leur quotidien.
- **Comparer les résultats de cette évaluation** avec ceux des évaluations précédentes sur les questions similaires.



Méthodologie : approche quantitative par une administration de questionnaires



- **Mode de collecte** : Autoadministration de 2 questionnaires en ligne via l'Outil Qualtrics :
 - 1 à destination des Acteurs de la Solidarités
 - 1 à destination des Personnes en Situation de Précarité
- **Période de collecte de données** : de Novembre 2024 à Mars 2025 (Cohorte “ALS” dès Novembre puis intégralité des territoires à partir de Janvier 2025)
- Réponses analysées à partir de 60% de remplissage

Estimation du nombre d'utilisateurs uniques sur 2024
(Ievgeniia Prytula , Data Analyst Solinum) :
428 455

80% d'utilisateurs “Acteurs de la Solidarité”
20% d'utilisateurs “Personnes en Situation de Précarité”

Population totale	Nombre de réponses	Marge d'erreur
Acteurs de la Solidarité : 342 764	1246 réponses dont 953 utilisateurs et 293 non-utilisateurs	3,2%*
Personnes en Situation de Précarité : 85 691	444 réponses dont 56 utilisateurs et 388 non-utilisateurs	13,1%

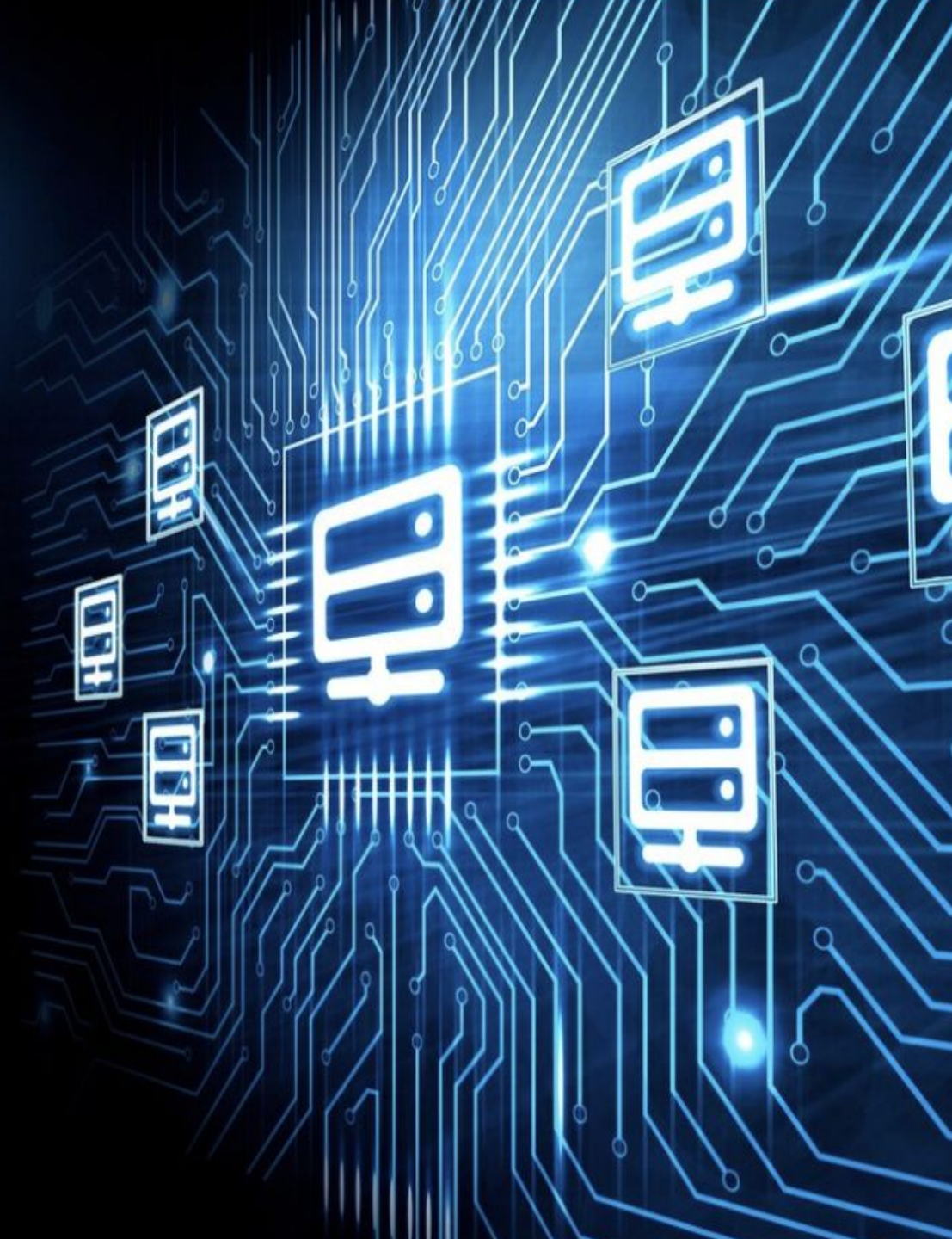
Pour mémoire, sur l'Étude ESSEC 2023, 717 réponses d'utilisateurs obtenues auprès d'une population estimée de 198 794 > Marge d'erreur : 3,7%

Pour mémoire, sur l'Étude ESSEC 2023, 89 réponses d'utilisateurs obtenues auprès d'une population estimée de 49 699 > Marge d'erreur : 10,4%

* Cela signifie que pour une réponse obtenant 50 % de “Oui”, entre 46,8 % et 53,2 % de la population générale pense que la réponse est “Oui”, ceci dans 95 % des cas.

Partie Prenante

- Acteurs de la Solidarité





2. Profil des Acteurs de la Solidarité

Qui sont-ils ? Comment interviennent-ils auprès des publics ?

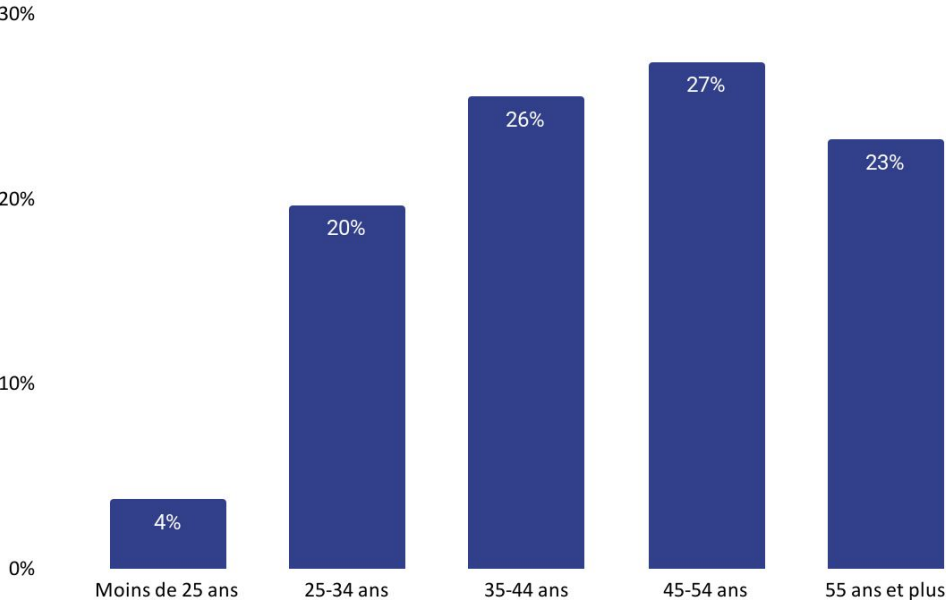




Les répondants ont une moyenne d'âge de 44,6 ans

Âge

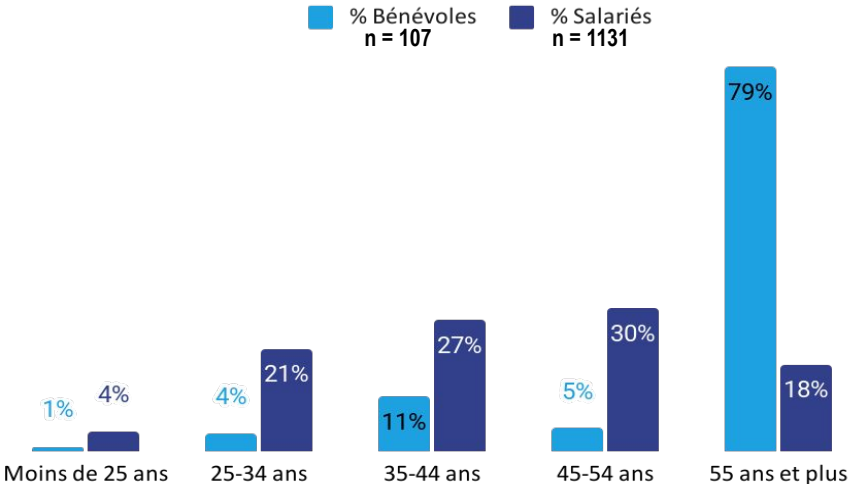
(n = 1238/1246, 99%, 8 personnes ont préféré ne pas répondre)



Moyenne d'âge : 44,6 ans

Comparaison par statut :

- Moyenne d'âge salariés : 43 ans
- Moyenne d'âge bénévoles : 62 ans



Comparaison avec les études précédentes :
Augmentation de l'âge moyen des répondants salariés et bénévoles.

- En 2021 :
- Moyenne d'âge salariés : 39 ans (-4pts)
 - Moyenne d'âge bénévoles : 53 ans (-9pts)

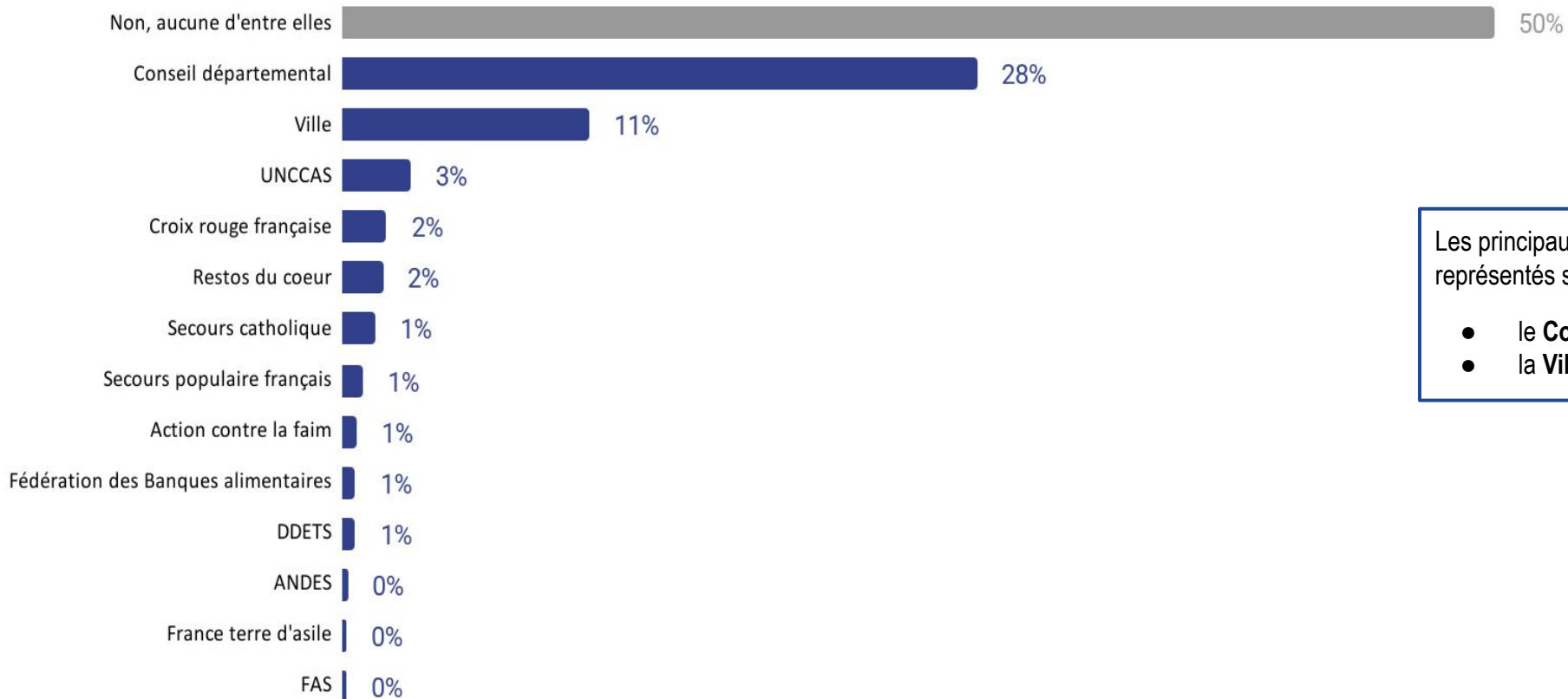


La moitié des répondants travaille pour une entité des partenaires nationaux

Structures

(n = 1246/1246, 100%)

Êtes-vous/Travaillez-vous dans l'une de ces structures?



Les principaux partenaires nationaux représentés sont :

- le **Conseil départemental**
- la **Ville**

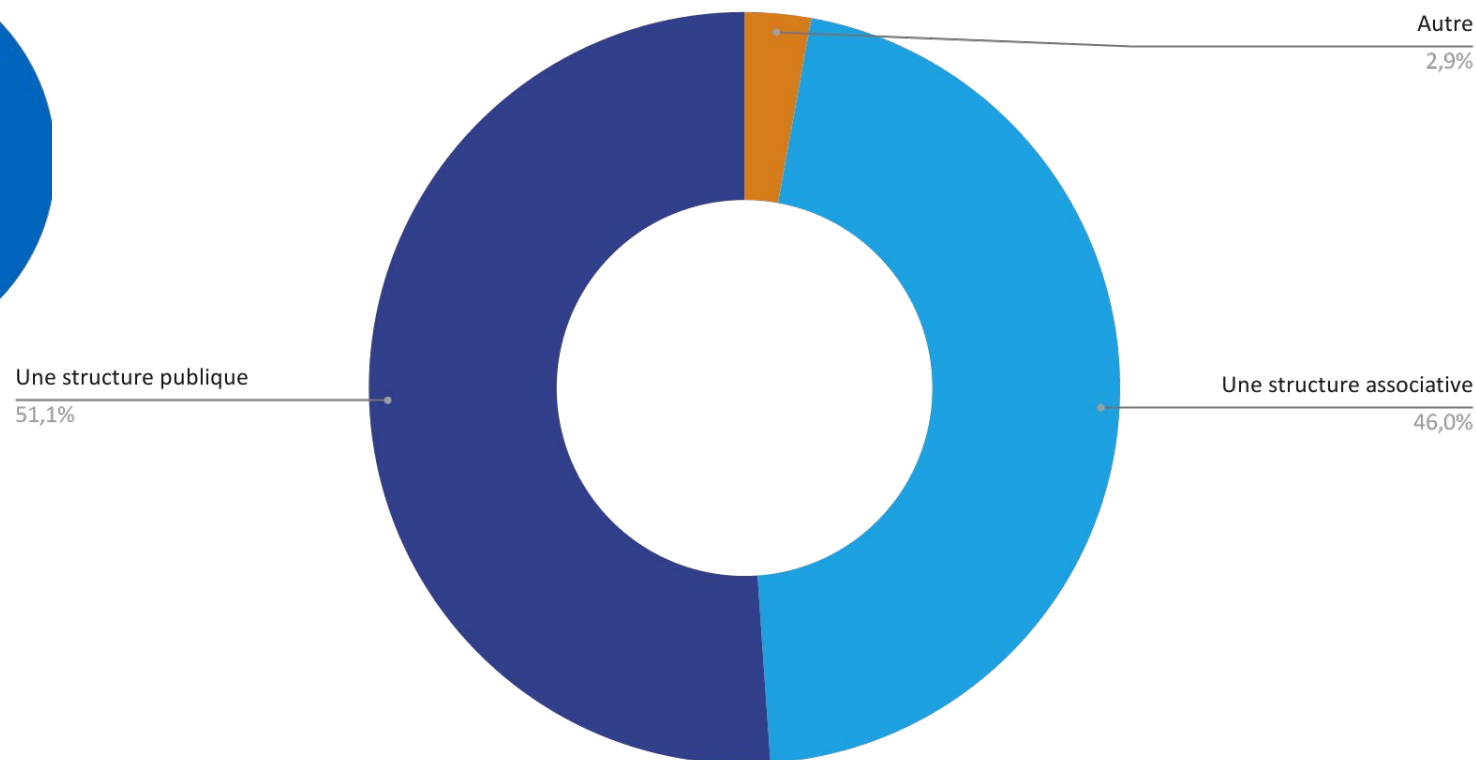


51% des répondants travaillent dans une structure publique

Type de structure

(n = 1246/1246, 100%)

Travaillez-vous dans une structure associative ou publique?



Comparaison avec les études précédentes :

Augmentation de la part des **structures publiques** sur 2025

- En 2021 : 43% dans une **structure publique** (-8pts)
- En 2023 : 39% dans une **structure publique** (-12pts)

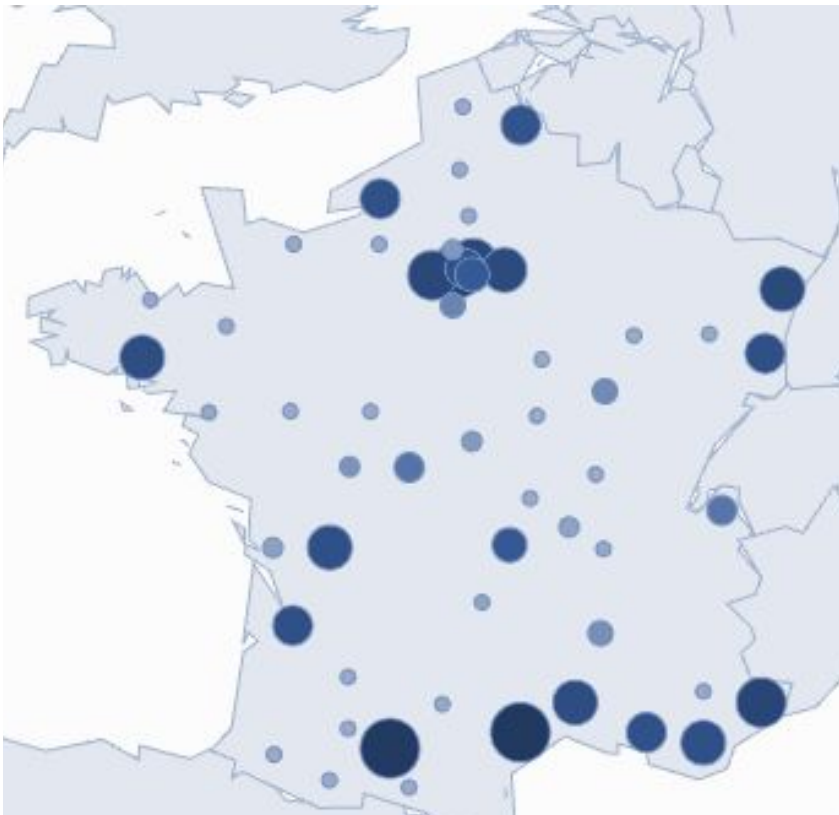


56 départements sont représentés par les Acteurs de la Solidarité de cette collecte

Département de la structure

(n = 1246/1246, 100%)

Dans quel département se trouve votre structure?



Territoire où le Soliguide est implanté
Territoire où le Soliguide n'est pas implanté

Département	Effectif	Département	Effectif	Département	Effectif
Hérault (34)	101	Val-de-Marne (94)	33	Ariège (09)	1
Haute-Garonne (31)	97	Indre (36)	21	Calvados (14)	1
Hauts-de-Seine (92)	82	Haute-Savoie (74)	20	Eure (27)	1
Alpes-Maritimes (06)	70	La Réunion (974)	18	Gers (32)	1
Yvelines (78)	64	Essonne (91)	14	Ille-et-Vilaine (35)	1
Seine-Saint-Denis (93)	64	Côte-d'Or (21)	13	Indre-et-Loire (37)	1
Bas-Rhin (67)	59	Ardèche (07)	11	Lot-et-Garonne (47)	1
Seine-et-Marne (77)	57	Vienne (86)	9	Maine-et-Loire (49)	1
Gard (30)	52	Val-d'Oise (95)	8	Haute-Marne (52)	1
Morbihan (56)	50	Cher (18)	7	Nièvre (58)	1
Charente (16)	48	Charente-Maritime (17)	5	Oise (60)	1
Var (83)	48	Loire (42)	4	Pas-de-Calais (62)	1
Gironde (33)	47	Cantal (15)	3	Pyrénées-Atlantiques (64)	1
Haut-Rhin (68)	47	Alpes-de-Haute-Provence (04)	2	Hautes-Pyrénées (65)	1
Seine-Maritime (76)	46	Côtes-d'Armor (22)	2	Saône-et-Loire (71)	1
Bouches-du-Rhône (13)	45	Loire-Atlantique (44)	2	Somme (80)	1
Paris (75)	44	Rhône (69)	2	Vosges (88)	1
Nord (59)	42	Tarn (81)	2	Yonne (89)	1
Puy-de-Dôme (63)	34	Allier (03)	1		

- 65 répondants ont déclaré être présents dans plus d'un département
- 92% des répondants se trouvent dans 37 des 38 départements d'implantation du Soliguide
- 8% répondants se trouvent sur des territoires non-implantés, principalement les Côtes-d'Armor, la Loire-Atlantique, le Rhône et le Tarn



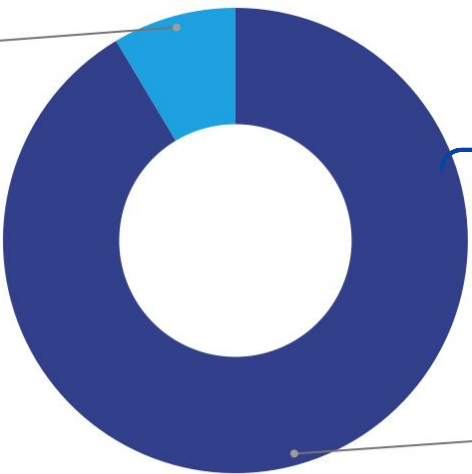
91% des répondants sont des salariés, 36% des travailleurs sociaux

Statut

(n = 1246/1246, 100%)

Êtes-vous bénévole ou salarié?

Bénévole
8,6%



Salarié
91,4%

Comparaison avec les études précédentes :

Augmentation de la part des salariés sur 2025

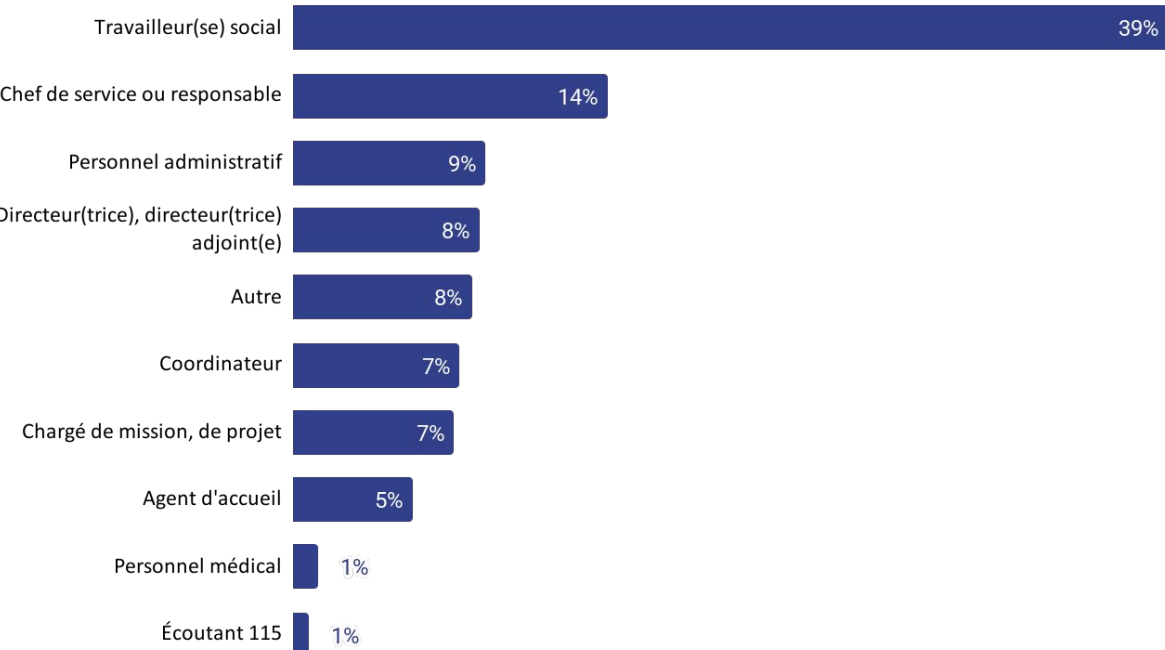
- En 2021 : 85% de salariés (-6pts), 15% de bénévoles
- En 2023 : 82% de salariés (-9pts), 18% de bénévoles

Comme en 2021, la majorité des acteurs de la solidarité sont travailleurs sociaux (54%) et des chefs de services (15%).

Rôle des répondants

(n = 1139/1139, 100% des salariés)

Quel est votre rôle au sein de la structure?





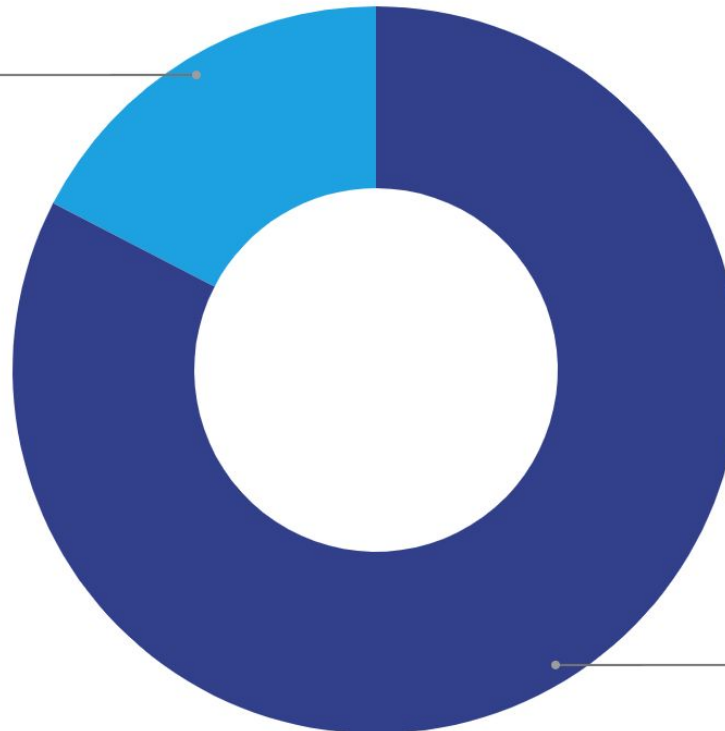
17% des répondants ont récemment pris leur fonction en découvrant l'écosystème de l'action sociale.

Rôle des répondants

(n = 1246/1246, 100%)

Avez-vous récemment pris vos fonctions en découvrant l'écosystème de l'action sociale de votre territoire ?

Oui
17,4%



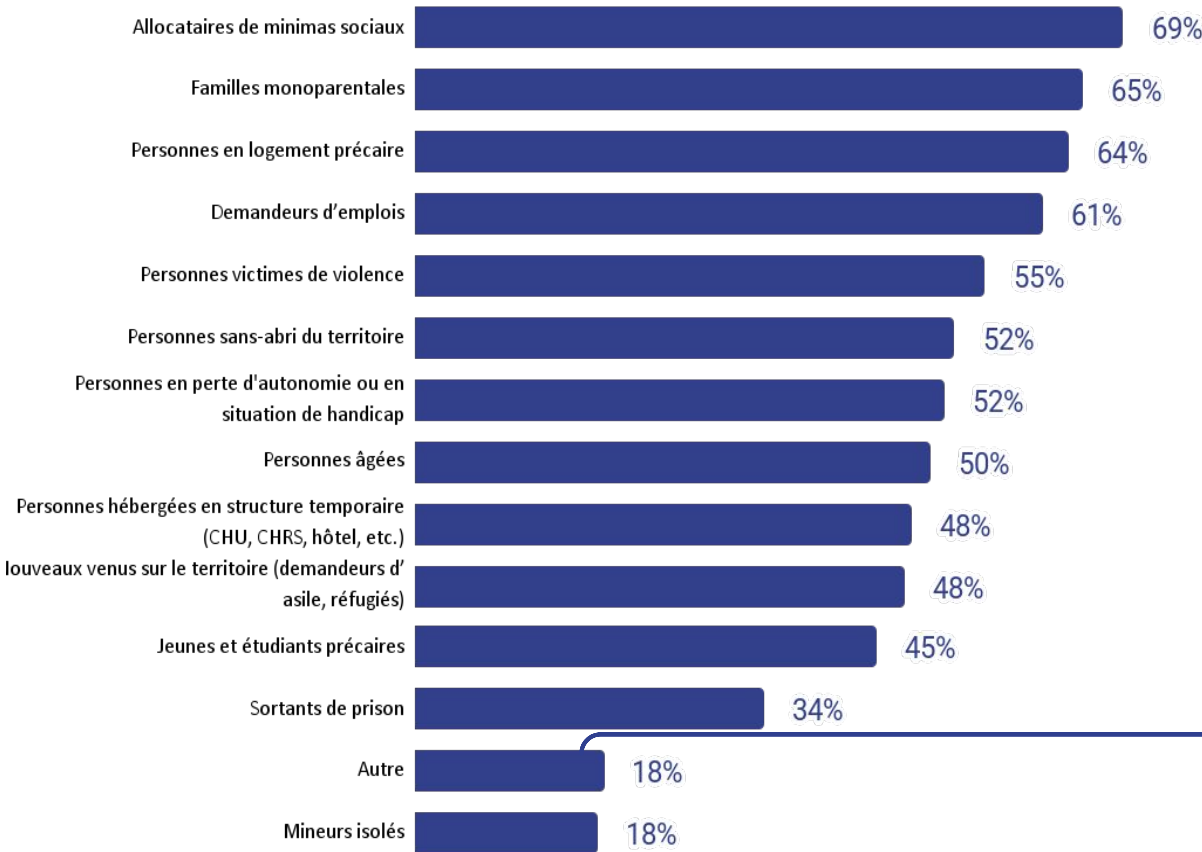
Non
82,6%



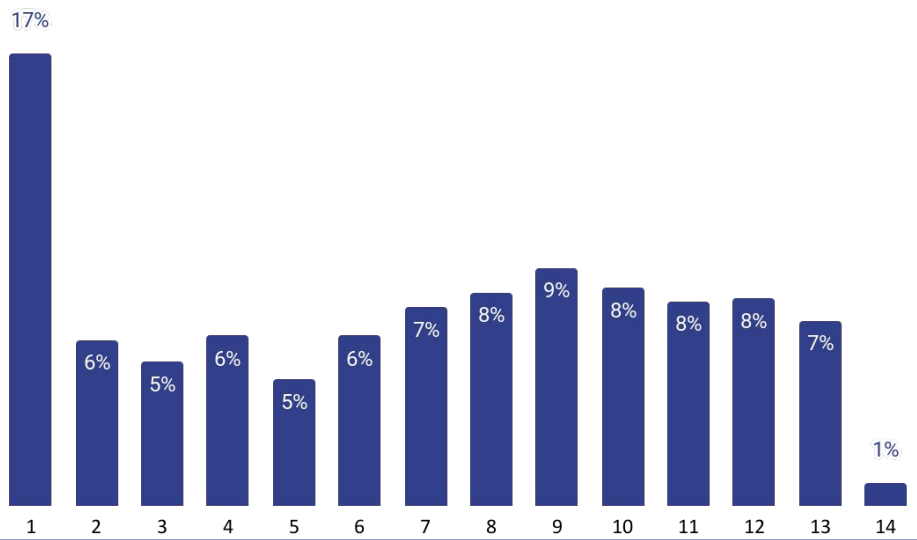
Les premiers bénéficiaires des interventions sont les allocataires de minimas sociaux

Publics auprès desquels sont réalisées les interventions
(n = 1246/1246, 100%)

Auprès de quel public(s) intervenez-vous ?



En moyenne, les répondants déclarent **6 à 7 publics** adressés **différents**.
60% des répondants adressent plus de **6 publics** différents.



Autres : tous publics, personnes âgées, QPV, étrangers, personnes en difficulté pour les démarches administratives, personnes sans papiers...



72% des structures répondantes proposent des services de conseil.

Activité

(n = 1246/1246, 100%)

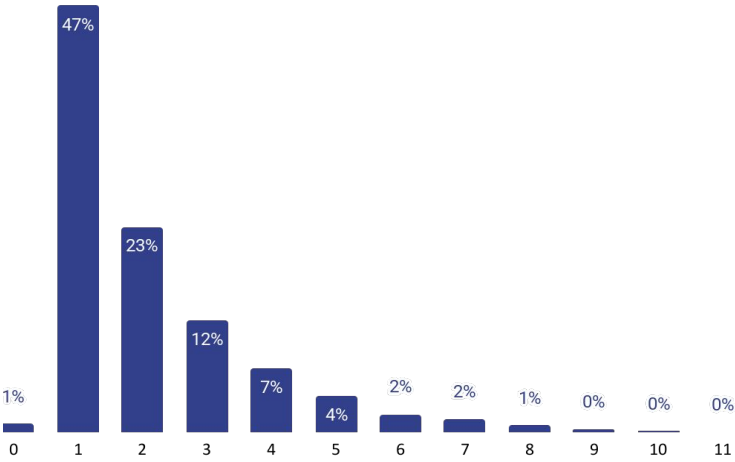
Quelle est l'activité principale de votre structure ?



Comparaison avec les études précédentes :
Baisse des activités de conseil et de formation & emploi sur 2025. Poids des autres domaines similaire.

- En **2023** : 90% conseil (+18 pts), 37% formation & emploi (+13 pts)

En moyenne, les structures dans lesquelles travaillent les répondants exercent **2 activités différentes** auprès des personnes en situation de précarité.





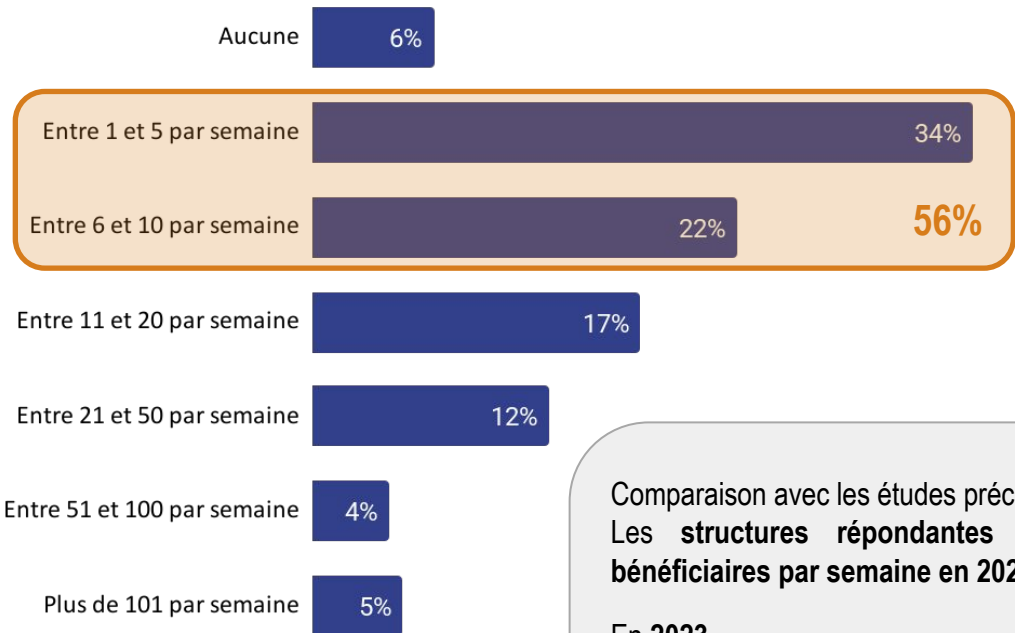
56% des structures qui orientent des bénéficiaires orientent moins de 10 personnes par semaine

Nombre d'orientations

(n = 1246/1246, 100%)

En moyenne, combien d'orientations réalisez-vous par semaine ?

17 orientations réalisées en moyenne par semaine.



Comparaison avec les études précédentes :
Les structures répondantes orientent moins de bénéficiaires par semaine en 2025.

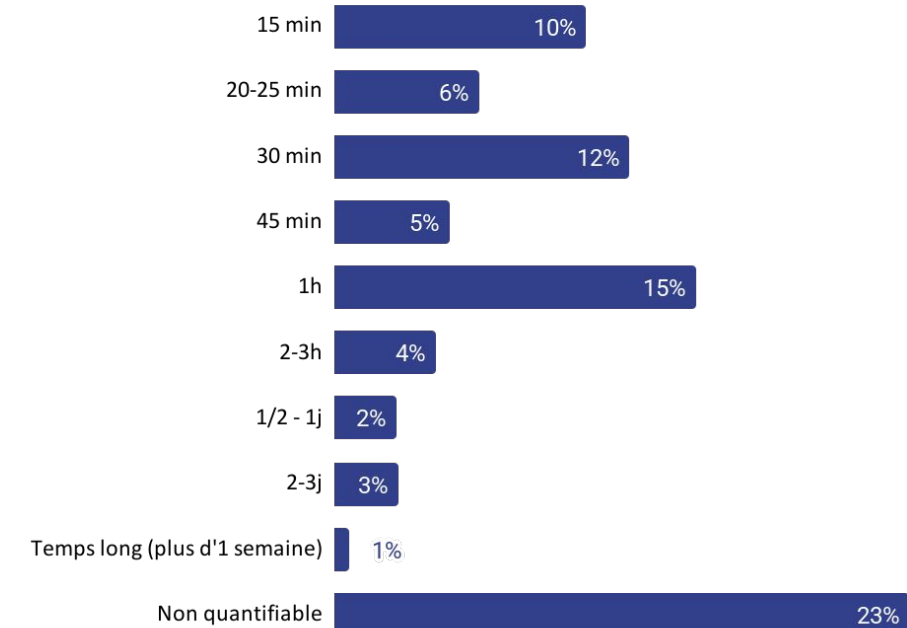
En 2023,

- 38% moins de 10 orientations par semaine (-18pts)
- 24% entre 10-20 orientations (+7pts)
- 18% entre 21-50 orientations (+6pts)
- 11% entre 51-100 orientations (+7pts)
- 9% plus de 101 orientations (+4pts)

Temps moyen réalisé par orientation : 1h

949 réponses considérées (hors "Temps long" n = 7 et "Non quantifiable" n = 290)

> En cohérence avec l'étude ESSEC 2023 (valeur médiane : 60min)





3.

Usage du Soliguide

Quels sont les usages faits de Soliguide par les acteurs de la solidarité ? Quels sont leurs besoins ?



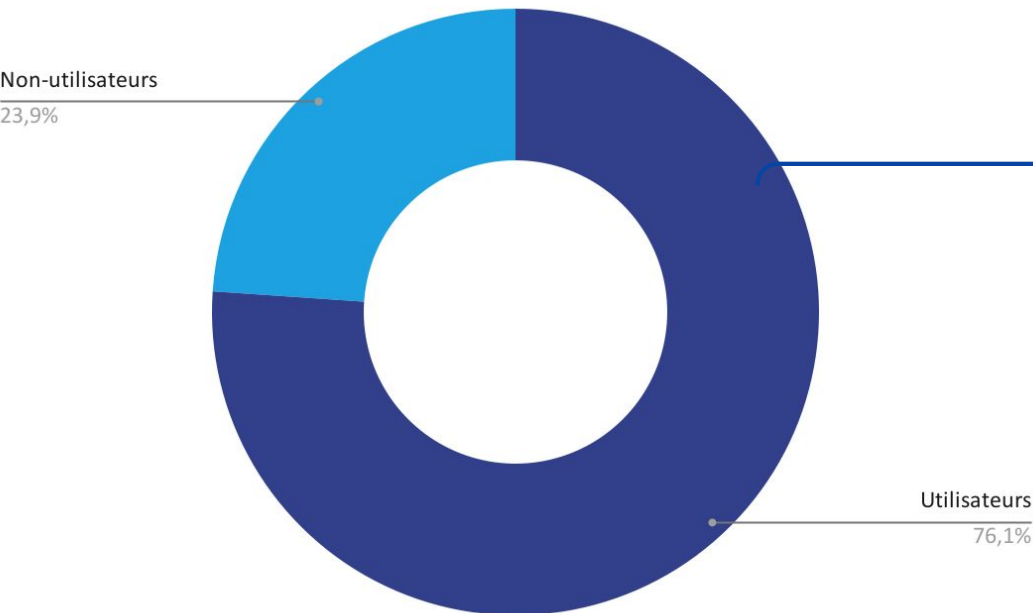


76% des répondants utilisent le Soliguide, 56% d'entre eux depuis plus de 6 mois

Utilisateurs/Non-utilisateurs

(n = 1246/1246, 100%)

Utilisez-vous le Soliguide ?



Comparaison avec les études précédentes :

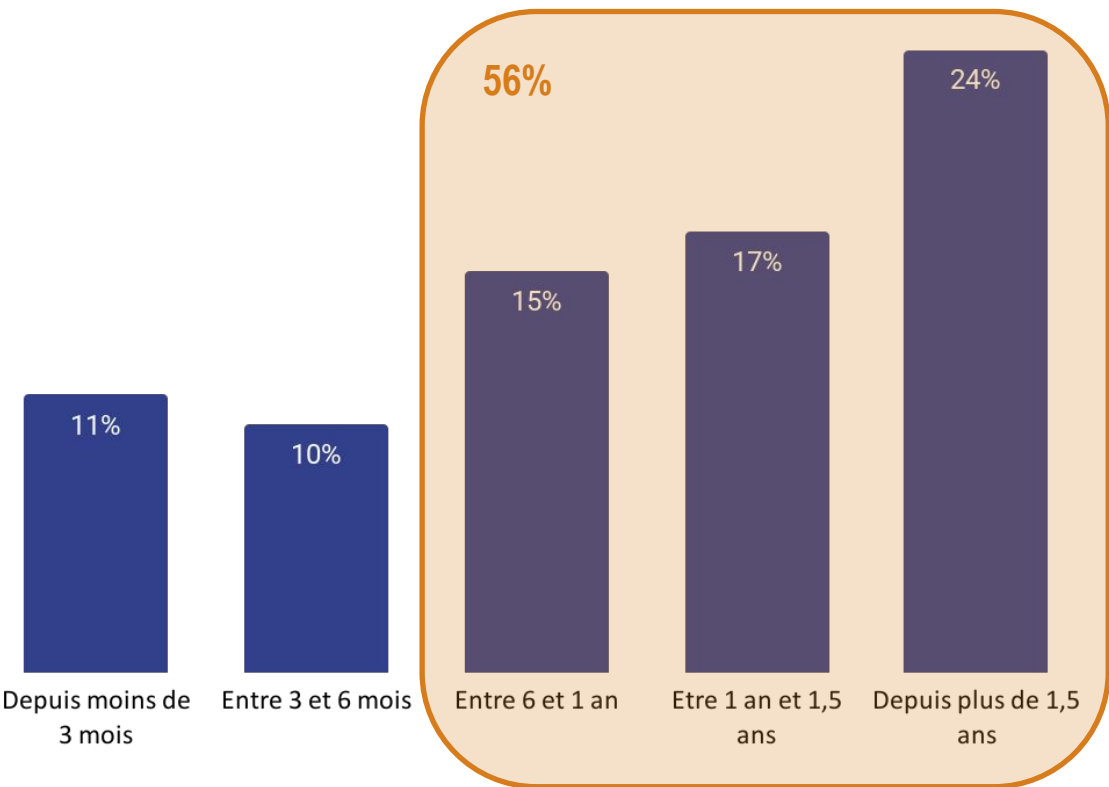
Augmentation de la part d'**utilisateurs** dans les répondants sur 2025.

- En **2023**, 67% d'utilisateurs (-9pts)
- En **2021**, 44% d'utilisateurs (-32pts)

Ancienneté d'usage

(n = 953/953, 100% des utilisateurs)

Depuis quand utilisez-vous le Soliguide ?



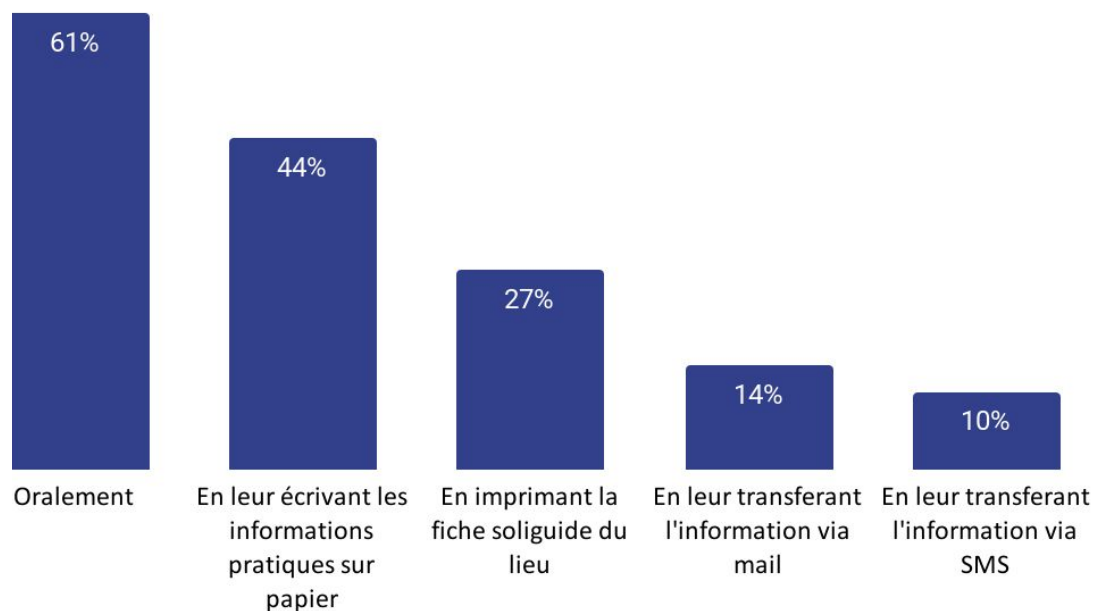


61% des utilisateurs du Soliguide transmettent leurs informations oralement

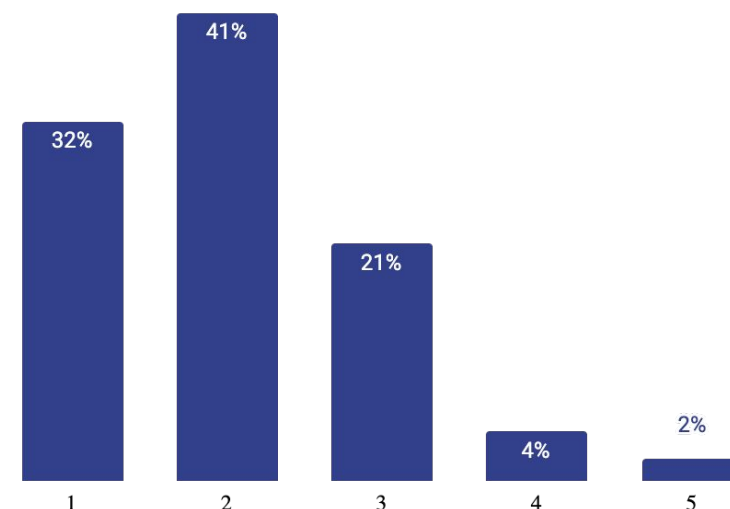
Différents formats utilisés

(n = 953/953, 100% des répondants utilisateurs)

Lorsque vous utilisez Soliguide, comment transmettez-vous l'informations aux bénéficiaires ?



En moyenne, les répondants utilisent **2 formats** pour transmettre l'information aux bénéficiaires.



Comparaison avec les études précédentes :

Classement similaire à 2021. Par rapport à 2021 :

- Transmission orale : 71% (+10pts)
- Écriture sur papier : 63% (+19pts)
- Impression de la fiche Soliguide : 39% (+13pts)
- Email : 11% (-3pts)
- SMS : 19% (+9pts)

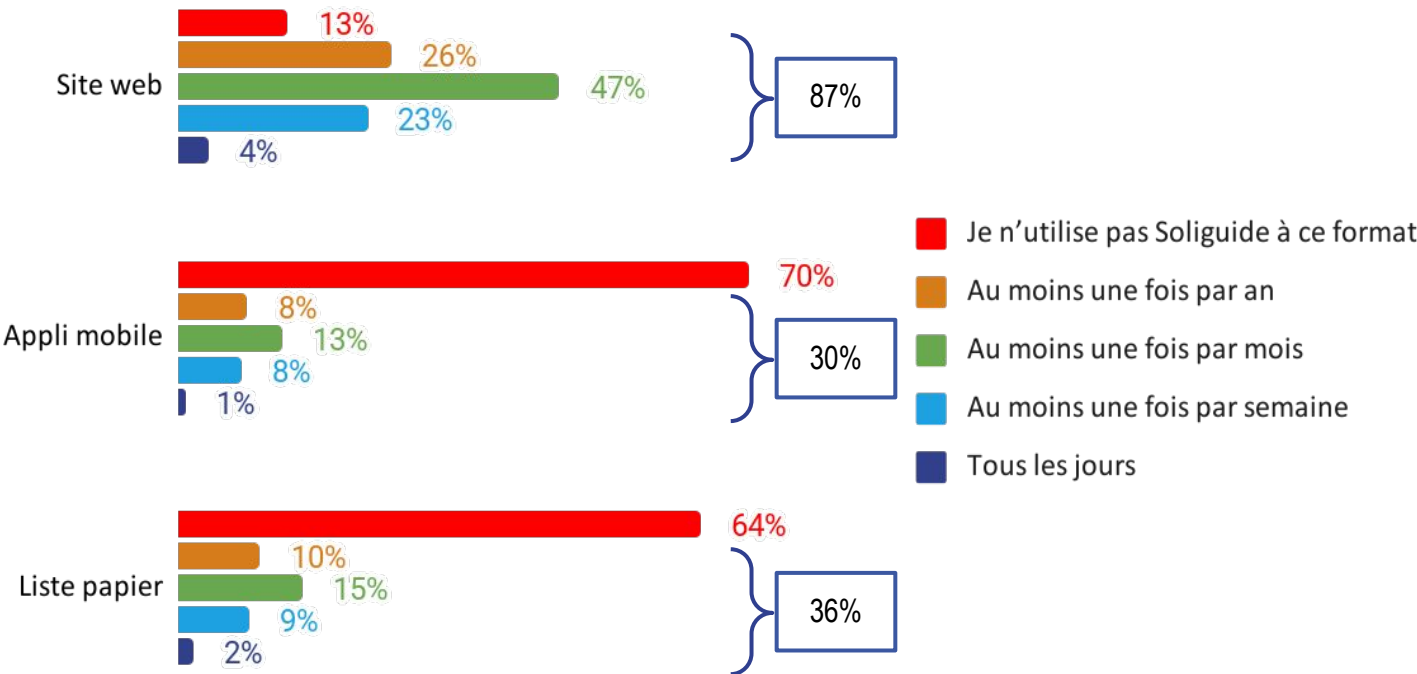


Le site web est le format privilégié par les utilisateurs du Soliguide et la fréquence mensuelle est la plus représentée

Utilisation du Soliguide

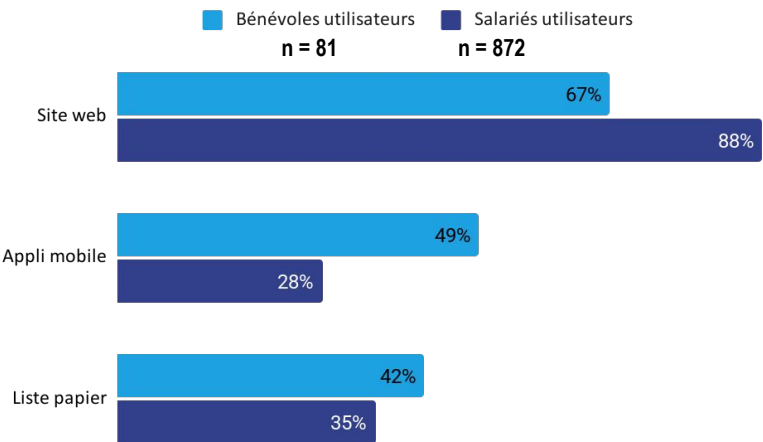
(n = 953/953, 100% des utilisateurs)

À quelle fréquence employez-vous le Soliguide au format site web/appli mobile/liste papier ?



Comparaison par statut :

- Le format site web est plus utilisé par les salariés (88%) que les bénévoles (75%).
- Les bénévoles utilisent davantage l'application mobile et les listes de papiers que les salariés.
- Comportements similaires à 2023.



1,5 formats utilisés déclarés en moyenne

- 27% des répondants déclarent n'utiliser aucun des formats
- 40% utilisent 1 format
- 22% utilisent 2 formats
- 11% utilisent les 3 formats



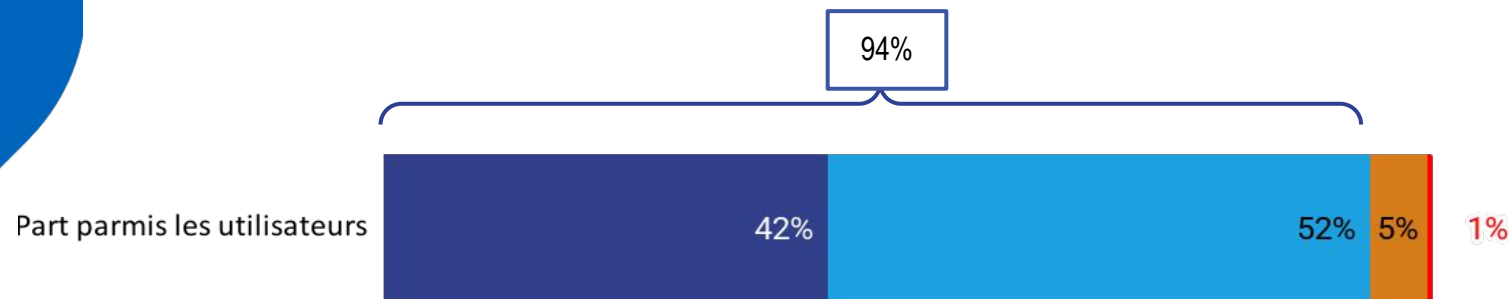
94% des utilisateurs de Soliguide sont à l'aise avec le site web et l'application

Aisance numérique

(n = 953/953 100%)

Comment évaluez-vous votre aisance avec les outils numériques proposés par le Soliguide (application et site web) ?

■ Tout à fait à l'aise ■ Plutôt à l'aise ■ Plutôt pas à l'aise ■ Pas du tout à l'aise



Comparaison avec les études précédentes :

Les utilisateurs sont plus à l'aise avec les outils numériques du Soliguide sur 2025.

En 2023,

- 80% des utilisateurs étaient plutôt à l'aise ou tout à fait à l'aise avec le site web (-14pts)

Comparaison par statut :

Pas de différence notable sur la perception de leur aisance avec les outils : 93% des bénévoles et 94% des salariés sont à l'aise.

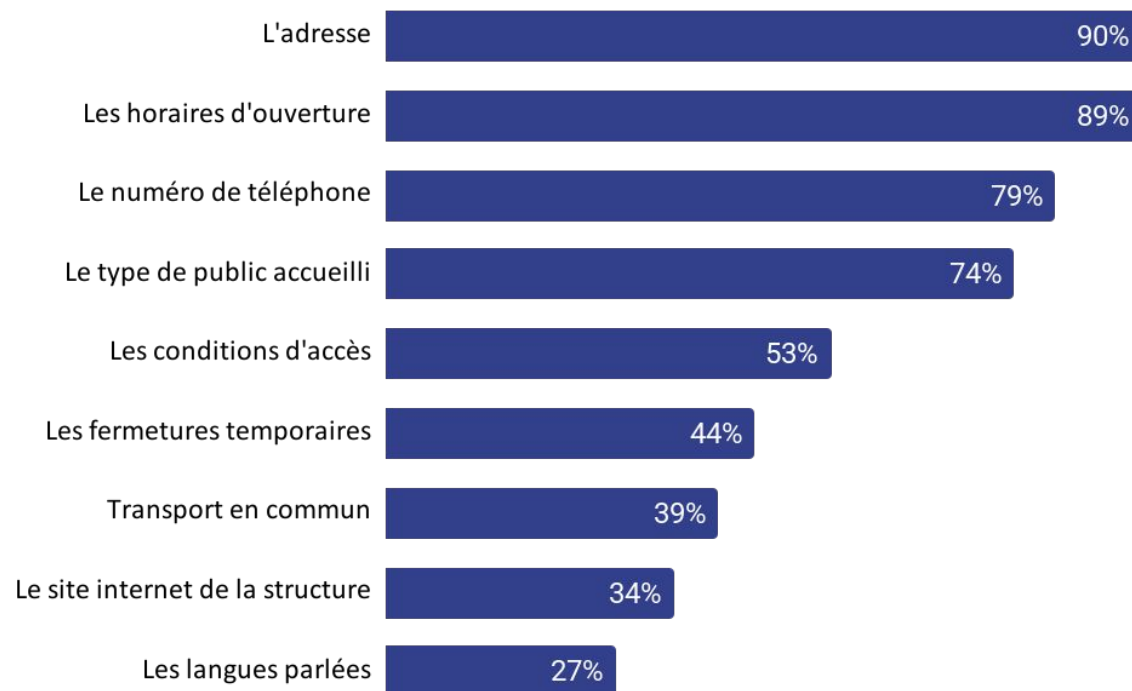


Les Acteurs de la Solidarité ont en particulier besoin de l'adresse, des horaires d'ouverture et du numéro de téléphone des établissements

Informations importantes

(n = 953/953 100%)

Quelles sont les informations les plus importantes sur les structures dont vous avez besoin ?



Comparaison avec les études précédentes :
Classement relativement similaire à 2021.

En 2021 :

- L'adresse : 77% (-13pts)
- Les horaires d'ouverture : 83% (-7pts)
- Le numéro de téléphone : 66% (-13pts)
- Le type de public accueilli : 59% (+13pts)
- Les conditions d'accès : 58% (-15pts)
- Les fermetures temporaires : 41% (-3pts)
- Les transports en communs : 29% (-10pts)
- Le site internet : 16% (-18pts)
- Les langues parlées : 17% (-10pts)



4.

Effets du recours au Soliguide

Dans quelle mesure le recours au Soliguide aide-t-il les acteurs de la précarité dans leurs missions ?

Les changements vécus varient-ils selon les différents acteurs de la solidarité, et comment ?





4 dimensions d'effets étudiés suite à l'atelier de théorie du changement et aux entretiens



**Meilleure Visibilité de
l'Écosystème Social**

**Optimisation des Ressources et
Efficacité des Services**

**Amélioration du Bien-Être au
Travail**

**Augmentation des Synergies sur
le Territoire**



Meilleure Visibilité de l'Écosystème Social



"J'avais eu quelques retours d'informations pas fiabilisées : parfois quand on faisait des requêtes sur un territoire, on était surpris de ne pas voir telle ou telle association, donc parfois, il fallait trouver l'information autrement. Là, a priori, ce sont des choses qui se sont améliorées."

- Responsable du développement social d'un Conseil Départemental

"Soliguide a fait découvrir des services sur la commune aux agent d'accueil, des services qu'elles n'avaient pas forcément en tête. [...] Par exemple les douches."

- Directeur de CCAS



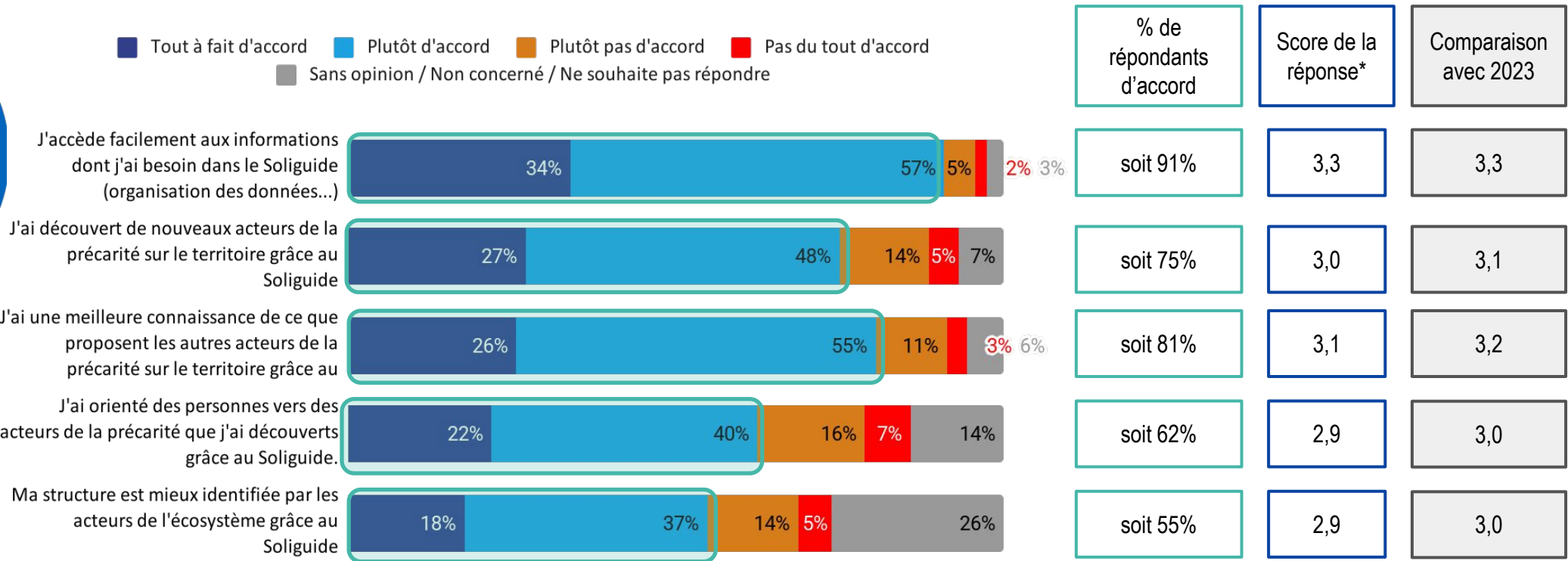
Le Soliguide permet aux acteurs de la précarité d'approfondir leur connaissance du territoire

Meilleure visibilité

(n = 909/953, 95% des utilisateurs, 5% ont arrêté le questionnaire avant cette question)

Pour chacune des caractéristiques ou descriptions suivantes, indiquez à quel point chacune est vraie selon vous.

Comparaison avec l'étude de 2023 :
Score quasi similaire sur cette dimension.



*Score de la réponse : Moyenne pondérée des réponses > 4 = "Tout à fait d'accord", 3 = "Plutôt d'accord", 2 = "Plutôt pas d'accord", 1 = "Pas du tout d'accord", "Sans opinion" non pris en compte dans le calcul



Analyse de l'impact meilleure visibilité de l'écosystème social en fonction du statut des répondants (bénévoles/salariés) et du niveau de connaissance de l'écosystème (poste récent/non-récent) :

Echantillon total d'utilisateurs n = 909			Comparaison Saliariés vs Bénévoles				Comparaison par niveau de connaissance de l'écosystème			
			Saliariés n = 836 (92%)		Bénévoles n = 73 (8%)		Prise de poste récente n = 164 (18%)		Prise de poste non récente n = 745 (82%)	
Proposition	% d'accord	Scoring	% d'accord	Scoring	% d'accord	Scoring	% d'accord	Scoring	% d'accord	Scoring
J'accède facilement aux informations dont j'ai besoin dans le Soliguide	91%	3,3	91%	3,3	85%	3,3	92%	3,3	91%	3,3
J'ai découvert de nouveaux acteurs de la précarité sur le territoire grâce au Soliguide	75%	3	75%	3	79%	3,2	83%	3,3	73%	3
J'ai une meilleure connaissance de ce que proposent les acteurs de la précarité sur le territoire	81%	3,1	80%	3,1	88%	3,2	87%	3,3	79%	3,1
J'ai orienté des personnes vers des acteurs de la précarité que j'ai découverts grâce au Soliguide	62%	2,9	62%	2,9	67%	3	71%	3,1	60%	2,9
Ma structure est mieux identifiée par les acteurs de l'écosystème grâce	55%	2,9	54%	2,9	65%	3,3	55%	2,9	55%	2,9

- Les bénévoles ont déclaré avoir gagné plus de visibilité sur l'écosystème que les salariés, notamment sur :
 - La découverte de nouveaux acteurs : +4pts vs salariés
 - La meilleure connaissance de "l'offre" des acteurs : +8pts vs salariés
 - La meilleure identification de leur structure de rattachement par les acteurs : +11pts vs salariés
 - Ce qui leur permet d'orienter vers des acteurs découverts : +5pts vs salariés
- Les acteurs de la solidarité ayant pris leur poste récemment avec une faible connaissance de l'écosystème ont déclaré avoir gagné plus de visibilité sur l'écosystème que ceux avec une plus grande ancienneté, notamment sur :
 - La découverte de nouveaux acteurs : +10pts vs postes non-récents
 - La meilleure connaissance de "l'offre" des acteurs : +8pts vs postes non-récents
 - Ce qui leur permet d'orienter vers des acteurs découverts : +11pts vs postes non-récents



49% des répondants ont redirigé des personnes en situation de précarité vers des acteurs sur une autre thématique d'action sociale que celle de leur structure

Acteurs découverts grâce au Soliguide vers lesquels les répondants ont redirigé les personnes en situation de précarité

(n = 550/567, 97% des utilisateurs ayant déclaré avoir orienté vers des acteurs de l'écosystème découverts via le Soliguide à la question précédente, question facultative)

Vers quels acteurs découverts grâce au Soliguide redirigez-vous les personnes en situation précaire?

des acteurs sur une autre thématique
d'action sociale que celle de ma structure

49%

des acteurs que je ne connaissais pas sur
mon territoire et ma ou mes thématiques
d'action

28%

des acteurs sur une autre zone
géographique que celle de ma structure

23%



Optimisation des Ressources et Efficacité des Services



"Soliguide est très profitable en termes de gain de temps. [...] mes collègues me le disent : 'on n'est plus là à chercher nos listes papiers pour trouver l'information, les numéros de téléphones... Là, tout de suite, on voit'. C'est particulièrement précieux sur la période estivale de voir qui est disponible et d'avoir accès aux horaires d'ouverture."

- Responsable du développement social d'un Conseil Départemental

"On a repéré des services qu'on ne connaissait pas sur des structures qu'on connaissait. Je vais prendre l'exemple des demandes les plus récurrentes. On est souvent sur l'aide alimentaire. On a découvert que telle structure, que le professionnel connaissait pour faire de l'aide alimentaire, faisait d'autres actions, d'autres choses. Alors ça n'a pas forcément généré d'orientation, mais en tous les cas, on a une meilleure connaissance du réseau."

- Responsable du développement social d'un Conseil Départemental



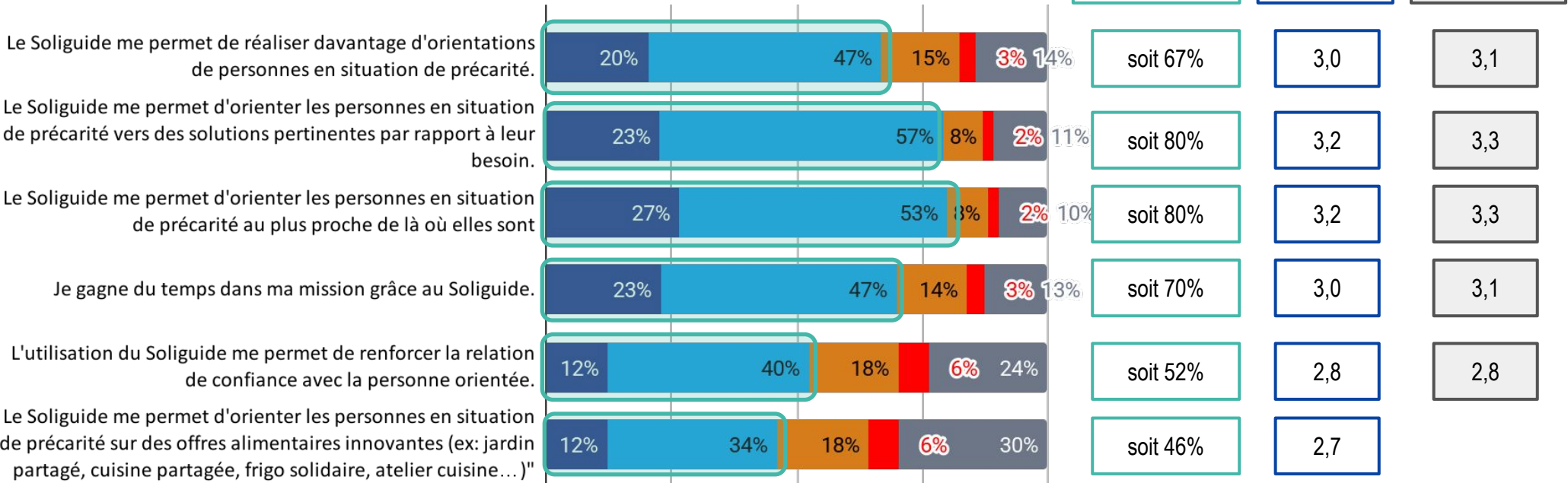
Le Soliguide permet d'être plus efficace dans ses orientations

Optimisation des ressources, Efficacité des services, orientation du bénéficiaire
(n = 882/953, 93% des utilisateurs, 7% ont arrêté le questionnaire avant cette question)

Comparaison avec l'étude de 2023 :
Score quasi similaire sur cette dimension.

Pour chacune des caractéristiques ou descriptions suivantes, indiquez à quel point chacune est vraie selon vous.

Tout à fait d'accord Plutôt d'accord Plutôt pas d'accord Pas du tout d'accord
Sans opinion / Non concerné / Ne souhaite pas répondre



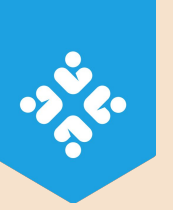
*Score de la réponse : Moyenne pondérée des réponses > 4 = "Tout à fait d'accord", 3 = "Plutôt d'accord", 2 = "Plutôt pas d'accord", 1 = "Pas du tout d'accord", "Sans opinion" non pris en compte dans le calcul



Analyse de l'impact Optimisation des ressources & efficacité des services en fonction du statut des répondants (bénévoles/salariés) et du niveau de connaissance de l'écosystème (poste récent/non-récent) :

Echantillon total d'utilisateurs n = 882			Comparaison Salariés vs Bénévoles				Comparaison par niveau de connaissance de l'écosystème			
			Salariés n = 807 (92%)		Bénévoles n = 75 (8%)		Prise de poste récente n = 166 (18%)		Prise de poste non récente n = 716 (82%)	
Proposition	% d'accord	Scoring	% d'accord	Scoring	% d'accord	Scoring	% d'accord	Scoring	% d'accord	Scoring
Le Soliguide me permet de réaliser davantage d'orientations de personnes en situation de précarité.	67%	3	67%	3	71%	3,2	73%	3,1	66%	2,9
Le Soliguide me permet d'orienter les personnes en situation de précarité vers des solutions pertinentes par rapport à leur besoin.	80%	3,2	80%	3,1	82%	3,2	81%	3,2	80%	3,1
Le Soliguide me permet d'orienter les personnes en situation de précarité au plus proche de là où elles sont	80%	3,2	80%	3,1	79%	3,2	79%	3,1	80%	3,2
Je gagne du temps dans ma mission grâce au Soliguide.	70%	3	70%	3	73%	3,2	72%	3,1	69%	3
L'utilisation du Soliguide me permet de renforcer la relation de confiance avec la personne orientée.	52%	2,8	51%	2,7	66%	3	59%	2,9	51%	2,7
Le Soliguide me permet d'orienter les personnes en situation de précarité sur des offres alimentaires innovantes (ex: jardin partagé, cuisine partagée, frigo solidaire, atelier cuisine...)	46%	2,7	46%	2,7	51%	2,9	50%	2,9	45%	2,7

- Les bénévoles ont déclaré plus d'impacts que les salariés, notamment sur :
 - Un plus grand nombre d'orientations réalisées : +4pts vs salariés
 - Un gain de temps dans sa mission : +3pts vs salariés
 - Un renfort de la relation de confiance avec la personne orientée : +15pts vs salariés
 - Une orientation vers des offres alimentaires innovantes : +5pts vs salariés
- Les acteurs de la solidarité ayant pris leur poste récemment avec une faible connaissance de l'écosystème ont également déclaré plus d'impact et sur les même dimensions que ceux avec une plus grande ancienneté :
 - Un plus grand nombre d'orientations réalisées : +7pts vs postes non-récents
 - Un gain de temps dans sa mission : +3pts vs postes non-récents
 - Un renfort de la relation de confiance avec la personne orientée : +8pts vs postes non-récents
 - Une orientation vers des offres alimentaires innovantes : +5pts vs postes non-récents



Amélioration du Bien-Être au Travail



“

"L'information sur Soliguide est claire. C'est très rapide et c'est surtout fiable. C'est ça qui est rassurant et qui fait gagner du temps."

- Directeur de CCAS

"Il y a une agent d'accueil, celle qui est ambassadrice Soliguide, je trouve qu'elle est montée en compétence, ça a aiguisé sa curiosité, il y a eu un investissement positif."

- Directeur de CCAS



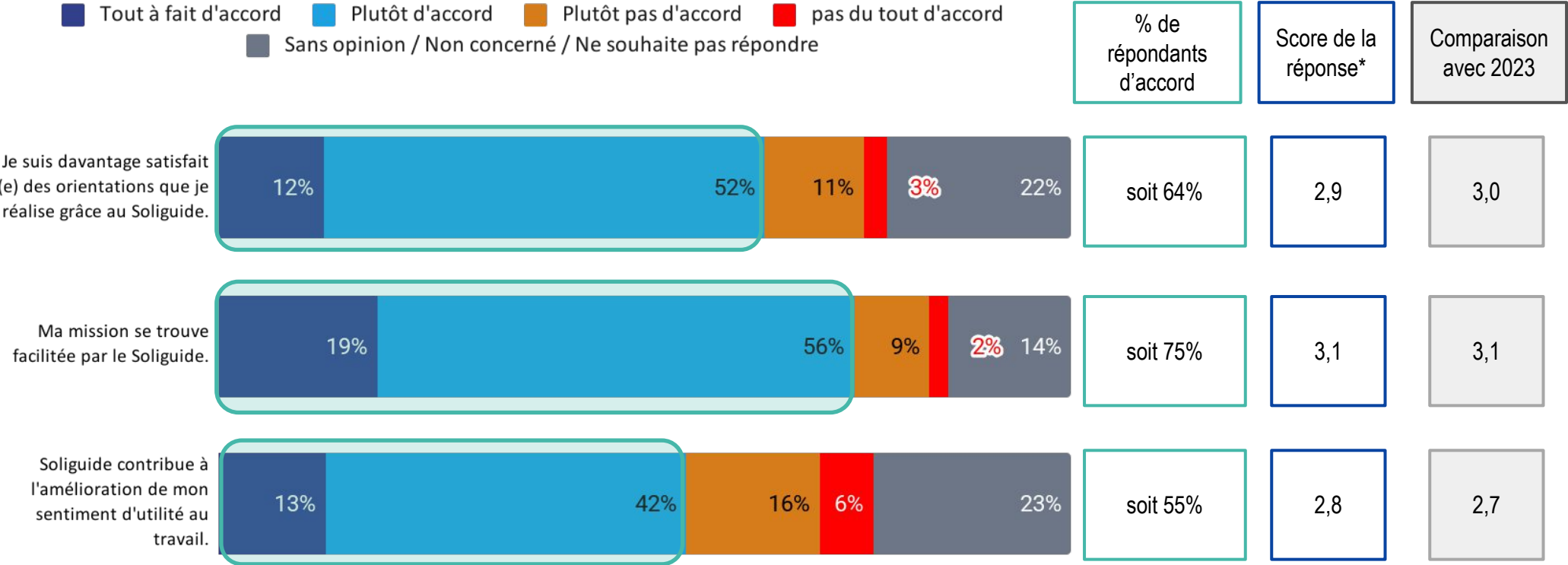
Le recours au Soliguide permet à ses utilisateurs de se sentir mieux au travail

Contribution du Soliguide pour améliorer le bien-être au travail

(n = 863/953, 91% des utilisateurs, 9% ont arrêté le questionnaire avant cette question)

Pour chacune des caractéristiques ou descriptions suivantes, indiquez à quel point chacune est vraie selon vous.

Comparaison avec l'étude de 2023 :
Score quasi similaire sur cette dimension.



*Score de la réponse : Moyenne pondérée des réponses > 4 = "Tout à fait d'accord", 3 = "Plutôt d'accord", 2 = "Plutôt pas d'accord", 1 = "Pas du tout d'accord", "Sans opinion" non pris en compte dans le calcul



Analyse de l'impact amélioration du bien-être au travail en fonction du statut des répondants (bénévoles/salariés) et du niveau de connaissance de l'écosystème (poste récent/non-récent) :

Echantillon total d'utilisateurs n = 863			Comparaison Salariés vs Bénévoles				Comparaison par niveau de connaissance de l'écosystème			
			Salariés n = 794 (92%)		Bénévoles n = 69 (8%)		Prise de poste récente n = 155 (18%)		Prise de poste non récente n = 708 (82%)	
Proposition	% d'accord	Scoring	% d'accord	Scoring	% d'accord	Scoring	% d'accord	Scoring	% d'accord	Scoring
Je suis davantage satisfait(e) des orientations que je réalise grâce au Soliguide.	64%	2,9	64%	2,9	69%	3,0	66%	3,0	64%	2,9
Ma mission se trouve facilitée par le Soliguide.	75%	3,1	75%	3,0	74%	3,2	77%	3,1	74%	3,0
Soliguide contribue à l'amélioration de mon sentiment d'utilité au travail.	55%	2,8	54%	2,8	64%	3,0	59%	3,0	54%	2,8

- Les bénévoles ont déclaré plus d'impacts que les salariés, notamment sur :
 - La satisfaction dans son travail : +5pts vs salariés
 - Le sentiment d'utilité accru : +10pts vs salariés
- Les acteurs de la solidarité ayant pris leur poste récemment avec une faible connaissance de l'écosystème ont également déclaré plus d'impacts que ceux avec une plus grande ancienneté, en particulier sur :
 - Le sentiment d'utilité accru : +5pts vs postes non-récents



Augmentation des Synergies sur le Territoire



"Soliguide permet d'échanger et d'avoir avec les partenaires sociaux une vision partagée de l'offre sur une thématique, qu'elle soit alimentaire ou autre. Donc, pour moi, c'est un vrai outil dans le partenariat."

- Directeur de CCAS

"Sur l'été, on a vu qu'il n'y avait pas de service alimentaire ouvert sur le territoire. Via le Soliguide, on a trouvé des relais. [...] On a vu qu'il y avait une autre association sur un autre territoire qui pouvait être relais sur Août... C'est le Secours catholique à Créteil."

- Directeur de CCAS



24% des utilisateurs répondants estiment que des initiatives conjointes ont été mises en place avec d'autres acteurs grâce au Soliguide

Contribution du Soliguide pour renforcer la collaboration et la synergie des partenaires
(n = 863/953, 91% des utilisateurs, 9% ont arrêté le questionnaire avant cette question)

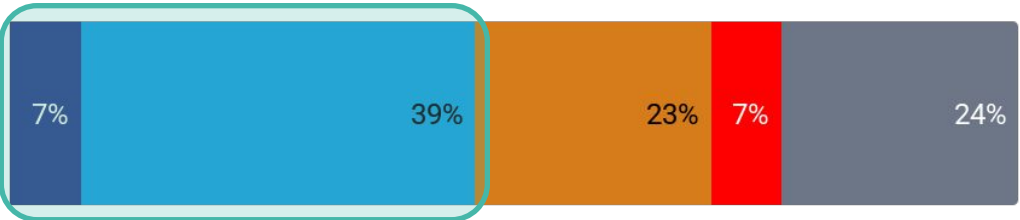
Pour chacune des caractéristiques ou descriptions suivantes, indiquez à quel point chacune est vraie selon vous.

Comparaison avec l'étude de 2023 :
Score quasi similaire sur cette dimension.

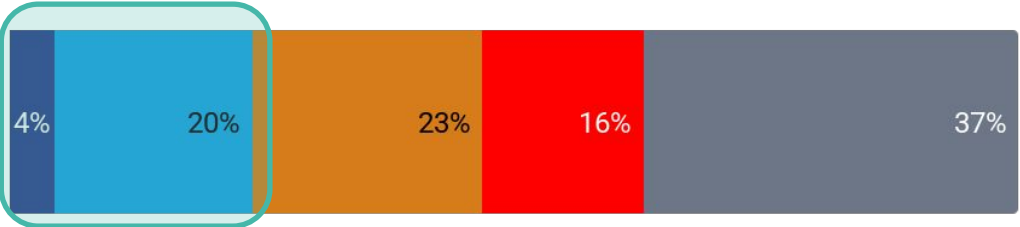
Tout à fait d'accord Plutôt d'accord Plutôt pas d'accord Pas du tout d'accord
Sans opinion / Non concerné / Ne souhaite pas répondre

% de répondants d'accord	Score de la réponse*	Comparaison avec 2023
soit 46%	2,6	2,7
soit 24%	2,2	

Je me coordonne mieux avec les autres acteurs de la précarité grâce au Soliguide.



Grâce au Soliguide, des initiatives conjointes avec d'autres acteurs ont été mises en place



*Score de la réponse : Moyenne pondérée des réponses > 4 = "Tout à fait d'accord", 3 = "Plutôt d'accord", 2 = "Plutôt pas d'accord", 1 = "Pas du tout d'accord", "Sans opinion" non pris en compte dans le calcul



5. Facteurs externes

■ Attribution & Poids mort



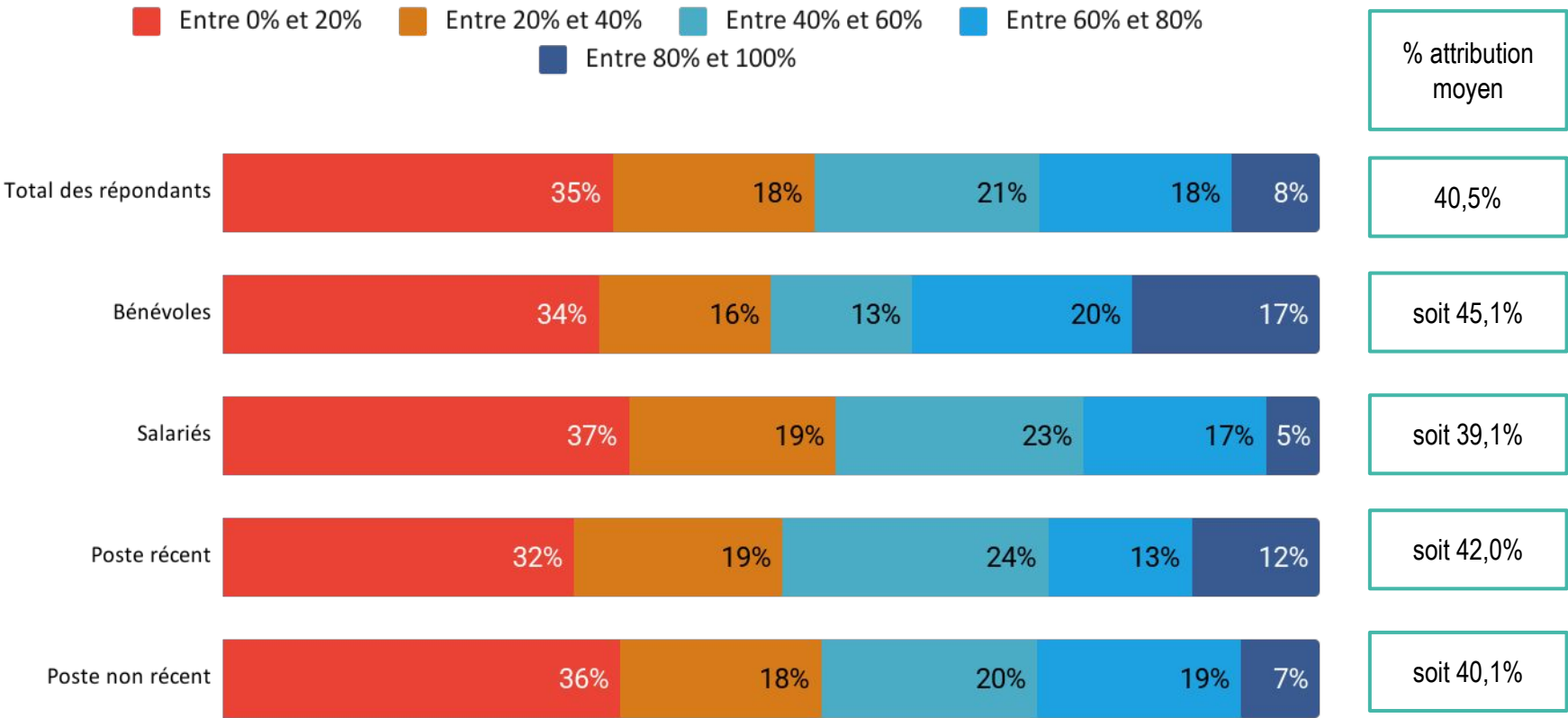


Les acteurs de la solidarité interrogés attribuent les effets déclarés au Soliguide à 40,5%

Attribution des résultats du Soliguide

(n = 843/953, 88% des utilisateurs, 12% ont arrêté le questionnaire avant cette question)

En moyenne, quel pourcentage de vos besoins d'orientation résolvez-vous en utilisant Soliguide, par rapport aux autres solutions d'aide à l'orientation ?



Analyse de l'attribution en fonction du statut des répondants (bénévoles/salariés) et du niveau de connaissance de l'écosystème (poste récent/non-récent) :

- Les bénévoles ont déclaré une plus forte attribution vs les salariés : +6pts d'attribution
- Pas de différence notable sur les acteurs de la solidarité ayant pris leur poste récemment avec une faible connaissance de l'écosystème vs ceux avec une plus grande ancienneté

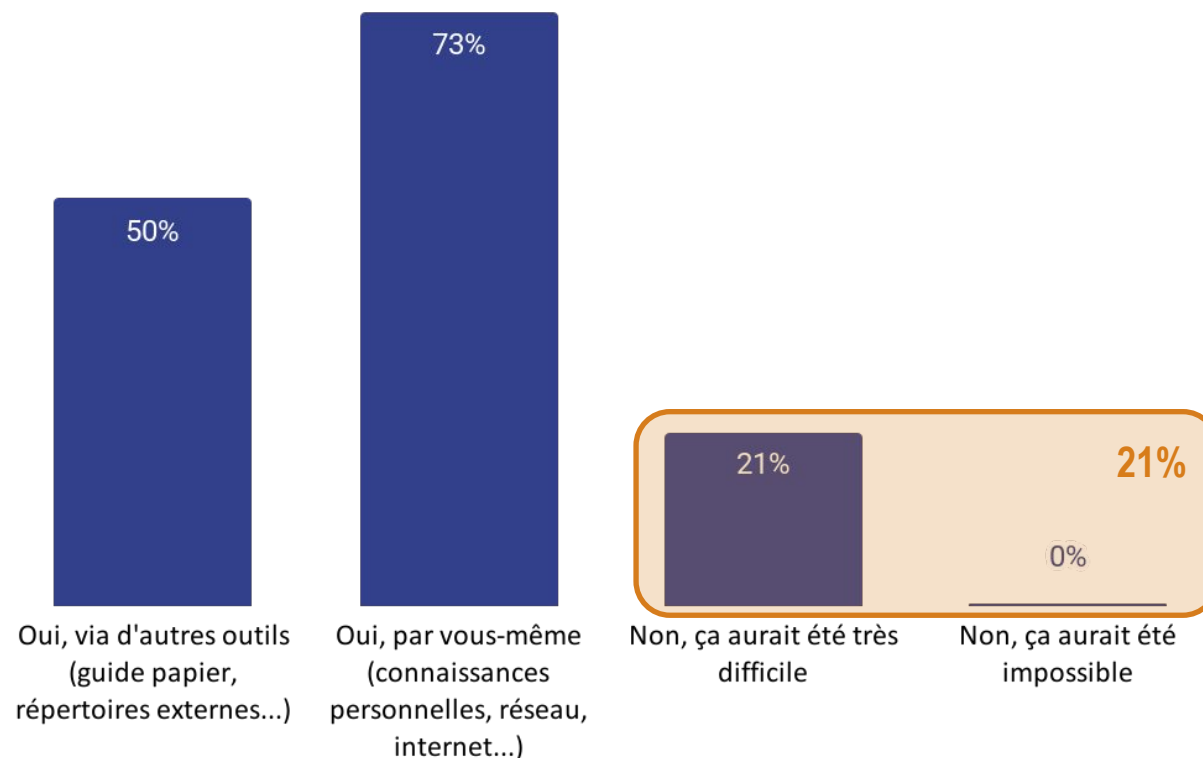


21% des utilisateurs considèrent qu'ils n'auraient pas pu obtenir les mêmes réponses à leurs besoins sans le Soliguide

Solutions alternatives

(n = 843/953, 88% des utilisateurs, 12% ont arrêté le questionnaire avant cette question)

Si vous n'aviez pas accès au Soliguide, auriez-vous pu obtenir les mêmes réponses à vos besoins sur ces enjeux d'orientation ?





6. Données complémentaires

Feedbacks des acteurs de la solidarité
Raison du non-usage du Soliguide





Des utilisateurs globalement satisfaits, avec des points d'amélioration suggérés

Satisfaction

(n = 423/953 , 44% des utilisateurs) Quels sont les points positifs de Soliguide selon vous ? Que souhaiteriez-vous voir évoluer ?

Forces (KEEP)

- 1. Centralisation et Exhaustivité des Informations :** Soliguide est apprécié pour regrouper un grand nombre d'informations sur les structures et services d'un territoire en un seul endroit, facilitant la recherche. (50)
"Tout au même endroit [...] utilisable sur le téléphone."
- 2. Mise à Jour Régulière et Fiabilité des Données :** La fraîcheur et l'actualisation des informations (horaires, fermetures temporaires) sont des points forts reconnus, augmentant la confiance dans l'outil. (45)
"Points positifs : fermetures temporaires, changements d'horaires ponctuels, mise à jour fréquente"
- 3. Facilité d'Utilisation et Intuitivité :** L'outil est souvent décrit comme simple, rapide, clair et facile à prendre en main, tant pour les professionnels que pour les bénéficiaires. (40)
"C'est intuitif"
- 4. Gain de Temps et Efficacité :** L'accès rapide à l'information centralisée permet aux utilisateurs de gagner du temps dans leurs recherches et orientations. (23)
"Le gain de temps pour trouver les informations : tous les éléments sont centralisés"
- 5. Autonomisation des Personnes Accompagnées :** Soliguide est vu comme un outil permettant aux bénéficiaires de chercher eux-mêmes des solutions, favorisant leur autonomie et leur pouvoir d'agir. (16)
"On peut autonomiser les gens en leur mettant l'application sur leur téléphone"
- 6. Accessibilité Linguistique :** La disponibilité de l'information en plusieurs langues est un atout majeur pour toucher un public plus large et non francophone. (15)
"Accessible en différentes langues, merci aux traducteurs"
- 7. Vision Territoriale Améliorée :** L'outil offre une meilleure connaissance des acteurs et des services disponibles sur un territoire donné, y compris hors de son secteur habituel. (15)
"Soliguide permet d'avoir une meilleure vision de ce qui se fait sur le territoire"

Réflexions et perspectives d'amélioration (IMPROVE)

- 1. Complétude et Exhaustivité du Référencement :** Le besoin d'ajouter plus de structures, partenaires, thématiques (SIAO, hébergement, seniors, santé, etc.) ou de couvrir des territoires moins denses revient souvent. (35)
"il faudrait améliorer la complétude des structures"
- 2. Fonctionnalités de Recherche et Pertinence :** L'amélioration du moteur de recherche (mots-clés, pertinence, recherche par nom exact) est une demande fréquente. (25)
"Évolution de l'espace mot clé, qui n'est pas fluide,"
- 3. Détail et Précision des Informations :** Un besoin de détails supplémentaires sur les fiches (modalités d'accès/inscription, critères spécifiques, tarifs, description plus fine, contact pro) est exprimé. (17)
"une description plus détaillée des activités des structures"
- 4. Adoption et Intégration dans les Pratiques (Mentionné environ 15-20 fois) :** Plusieurs commentaires indiquent que l'outil n'est pas encore un réflexe systématique, ou est peu utilisé au quotidien malgré sa reconnaissance. (17)
"On ne pense pas forcément à l'utiliser car ce n'est pas encore entré dans le quotidien."
- 5. Communication et Visibilité :** La nécessité de mieux faire connaître Soliguide aux professionnels, partenaires et surtout au public est mentionnée. (16)
"qu'il puisse être mieux connu du public"
- 6. Fonctionnalités Supplémentaires et Ergonomie :** Inclut les demandes de version papier/impression améliorée, favoris, alertes, photos, accès hors ligne, et autres suggestions d'amélioration de l'interface ou de nouvelles fonctionnalités. (15)
"serait-il possible de cumuler les fiches détaillées [...] comme 1 sorte de "panier d'achat"

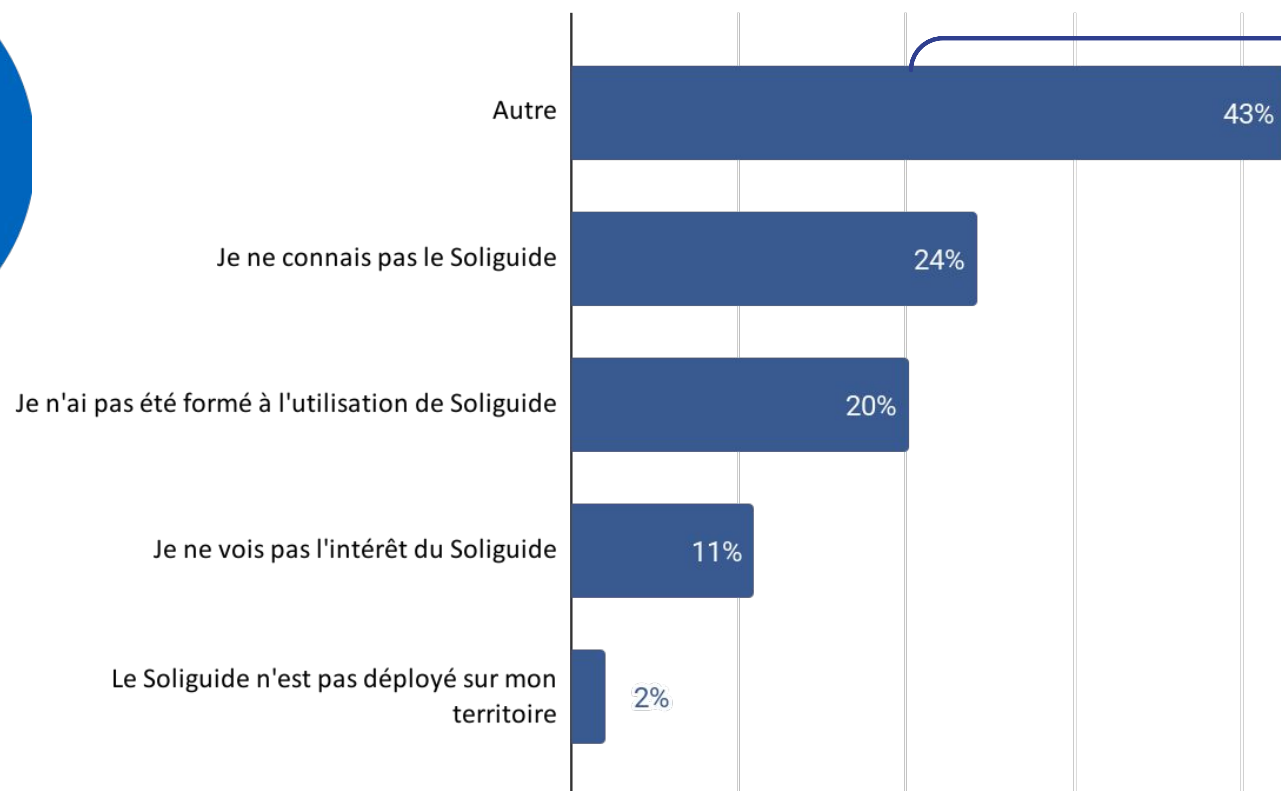


44% des non-utilisateurs disent ne pas utiliser le Soliguide par manque de formation ou tout simplement car ils ne connaissent pas l'outil

Raisons pour lesquelles les non-utilisateurs n'utilisent pas le Soliguide

(n = 293/293, 100% des non-utilisateurs)

Pourquoi n'utilisez-vous pas le Soliguide?



6 raisons principalement mentionnées :

- Manque de réflexe / Habitude non prise
- Bonne connaissance préexistante du réseau et des partenaires locaux
- Manque de pertinence / d'utilité perçue (pour la fonction ou le public)
- Utilisation d'autres outils / répertoires (internes ou externes)
- Problèmes avec l'outil lui-même (Incomplet, erroné, territoire mal couvert)
- Manque de temps / d'opportunité / Découverte récente

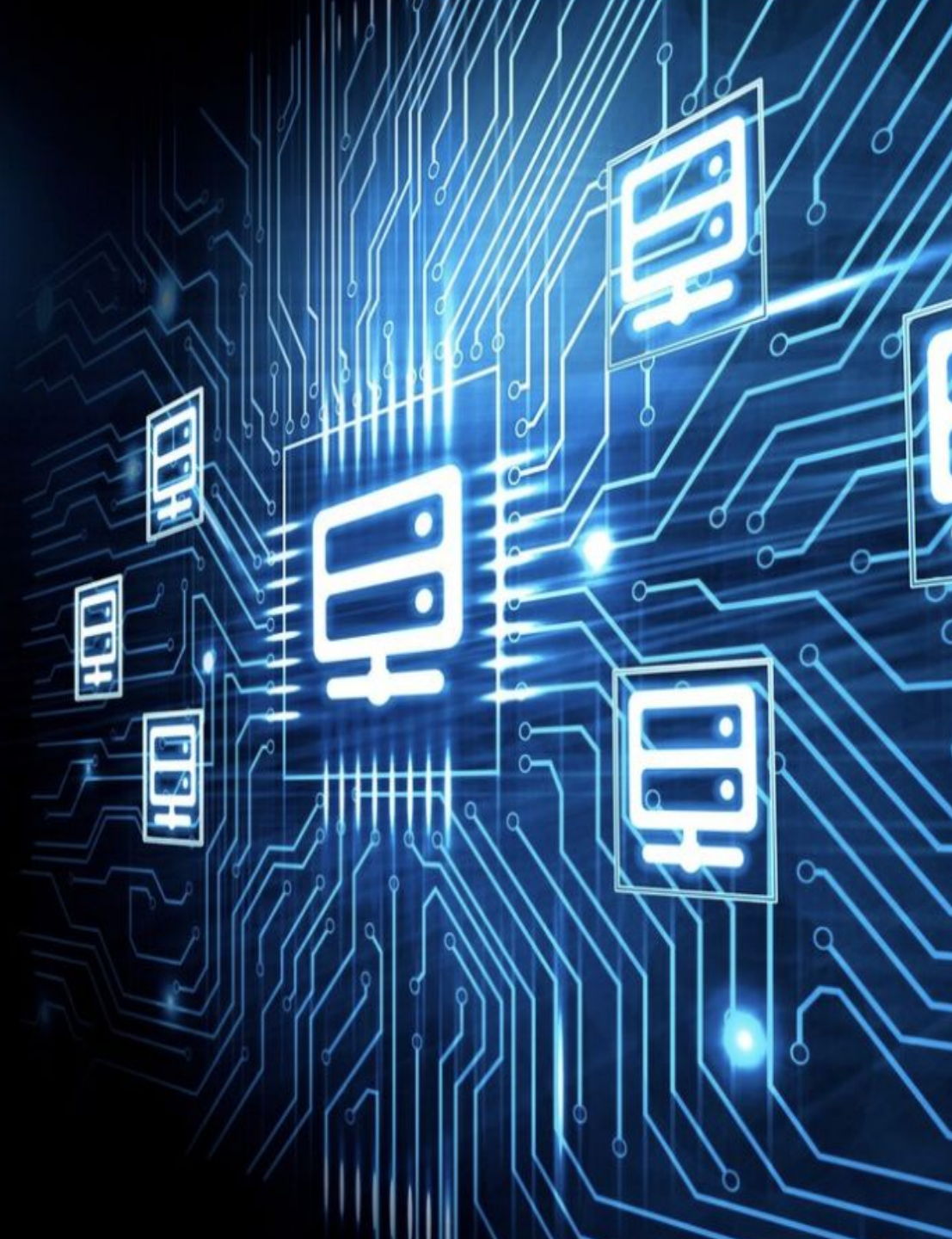
Comparaison avec l'étude de 2023 :

Le Soliguide est plus connu auprès des non-utilisateurs.

- "Je ne connais pas le Soliguide" : 44% (+20pts)
- "Je n'ai pas été formé à l'utilisation du Soliguide" : 18% (-2pts)
- "Je ne vois pas l'intérêt du Soliguide" : 7% (-4pts)
- Le Soliguide n'est pas déployé sur mon territoire" : 6% (+4pts)

Partie prenante

- Personnes en Situation de Précarité**





2. Profil des Personnes en Situation de Précarité interrogées

Qui sont-elles ?



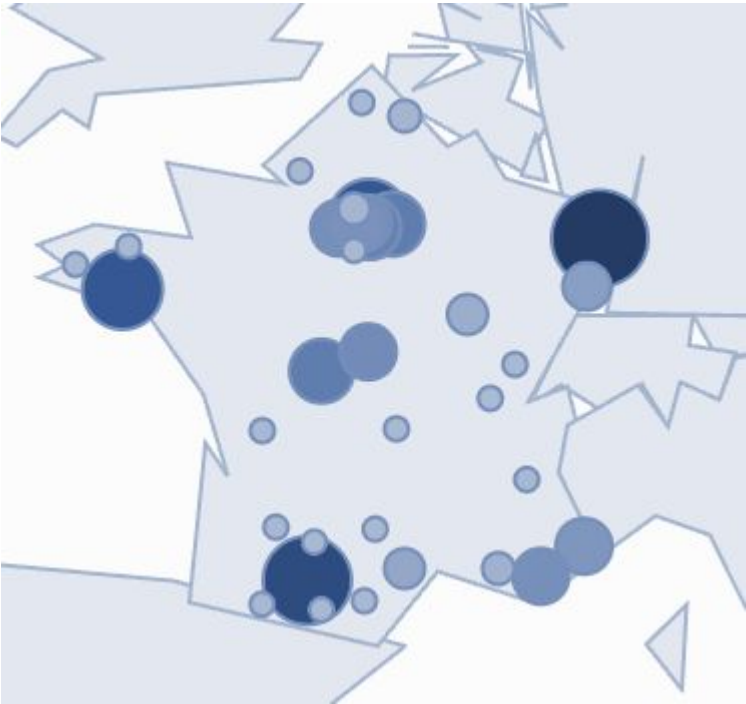


Les Personnes en Situation de Précarité interrogées vivent dans 35 départements dont 25 couverts par le Soliguide

Département

(n = 444/444, 100%)

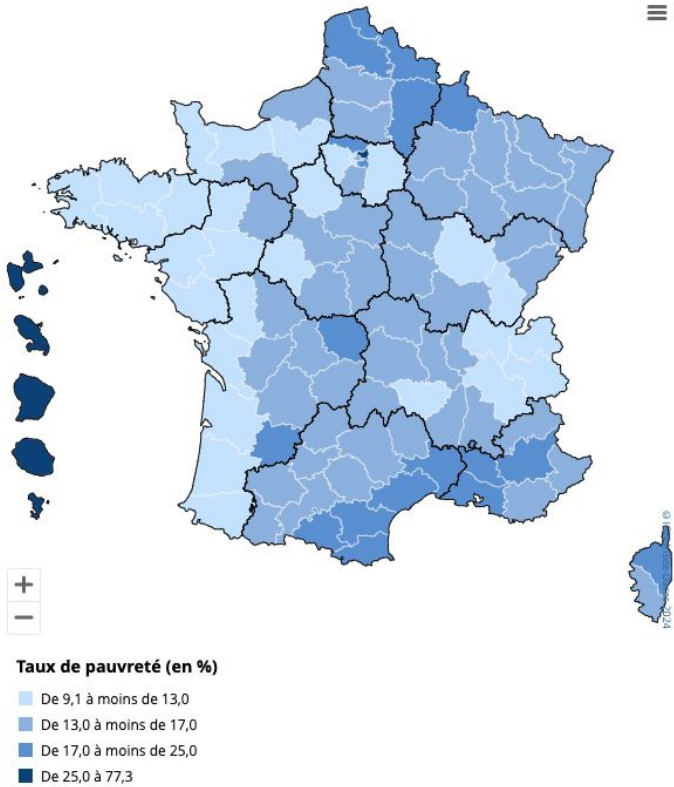
Dans quel département vivez-vous ?



Territoire où le Soliguide est implanté
Territoire où le Soliguide n'est pas implanté

Département	Effectif	Département	Effectif
Bas-Rhin (67)	64	Val-d'Oise (95)	2
Haute-Garonne (31)	50	Ariège (09)	1
Morbihan (56)	40	Aude (11)	1
Seine-Saint-Denis (93)	40	Aveyron (12)	1
Indre (36)	29	Charente (16)	1
Seine-et-Marne (77)	29	Côtes-d'Armor (22)	1
Val-de-Marne (94)	26	Finistère (29)	1
Cher (18)	22	Isère (38)	1
Paris (75)	21	Jura (39)	1
Yvelines (78)	20	Lot-et-Garonne (47)	1
Var (83)	20	Pas-de-Calais (62)	1
Hauts-de-Seine (92)	19	Puy-de-Dôme (63)	1
Alpes-Maritimes (06)	17	Hautes-Pyrénées (65)	1
Haut-Rhin (68)	13	Seine-Maritime (76)	1
Hérault (34)	9	Tarn-et-Garonne (82)	1
Côte-d'Or (21)	6	Essonne (91)	1
Bouches-du-Rhône (13)	4	Guadeloupe (971)	1
Nord (59)	2		

Figure 2 – Taux de pauvreté par département en 2021



436/444, soit 98%, des répondants de la collecte se situent dans 25 des 38 départements d'implantation du Soliguide.

L'étude intègre des départements au taux de pauvreté important comme la Seine-Saint-Denis, le Val-d'Oise, l'Hérault ou les Bouches-du-Rhône mais aussi des départements relativement peu touchés par la pauvreté comme les Yvelines, la Seine-et-Marne ou le Finistère. (Source INSEE, 2021)



Les répondants sont majoritairement des hommes de 39 ans

Genre

(n = 56/56, 100%, question facultative posée aux utilisateurs du Soliguide)



Comparaison avec les études précédentes :
Baisse de la part de femmes sur 2025.

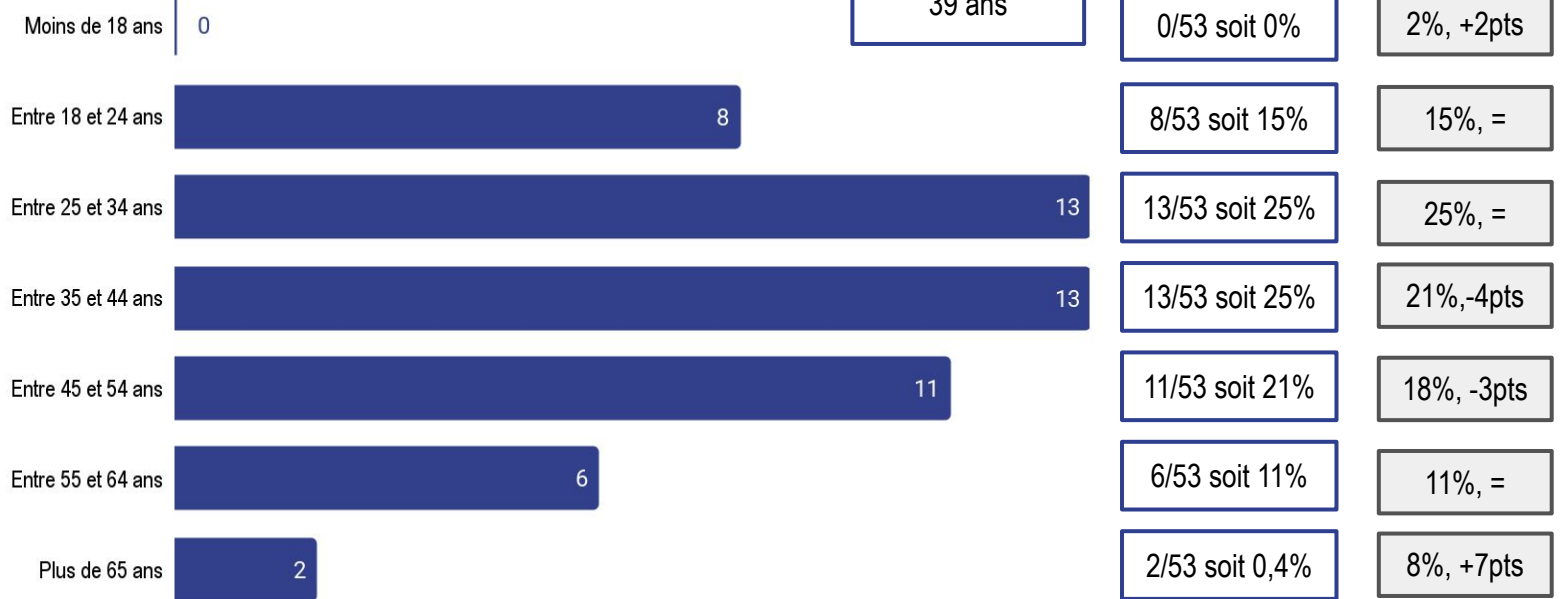
- En 2023 : 50% femmes (+12pts), 48% hommes
- En 2021 : 45% femmes (+8pts), 55% hommes

À titre de comparaison, selon [l'INSEE](#) (2022), parmi les personnes pauvres, 54% sont des femmes et 46% des hommes.

Les **hommes** sont donc **plus représentés** dans l'étude que dans la moyenne nationale.

Âge

(n = 53/56, 95%, question facultative posée aux utilisateurs du Soliguide)

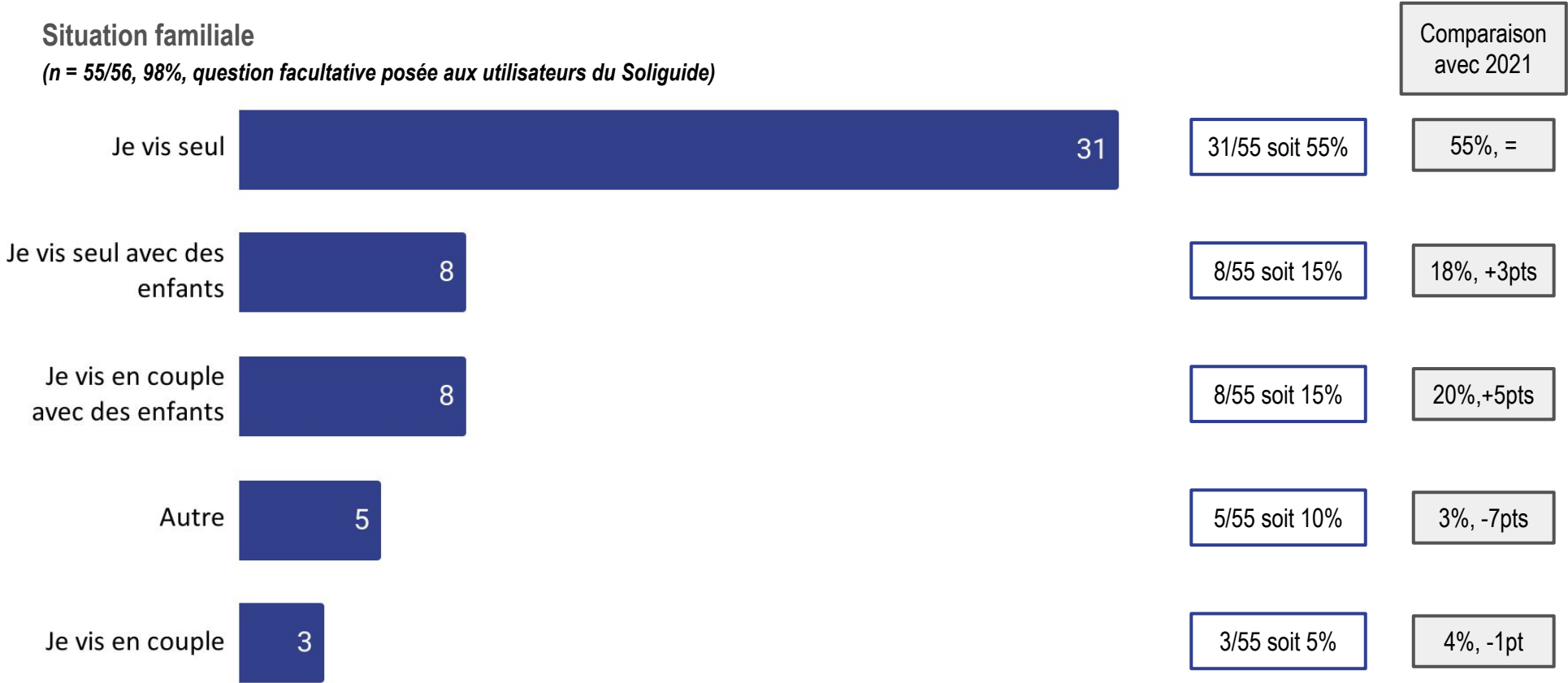


À titre de comparaison, selon [l'INSEE](#) (2022), la moitié des personnes pauvres ont également moins de quarante ans. La pauvreté touche en premier lieu les enfants, les adolescents (pas représentés ici) et les jeunes adultes (18-29 ans).

Les personnes en situation de précarité de l'étude sont donc en moyenne **plus âgées** que la **moyenne française**.



Les répondants vivent majoritairement seuls



Selon [L'observatoire des inégalités \(2022\)](#), les personnes seules représentent 23% des personnes pauvres, les familles monoparentales 26%, les couples avec enfants 37%, et les couples sans enfants 8%.
Notre étude recense une **plus grande part de personnes vivant seules** que dans la répartition des personnes pauvres en France, et les **couples avec enfants sont moins représentés**.

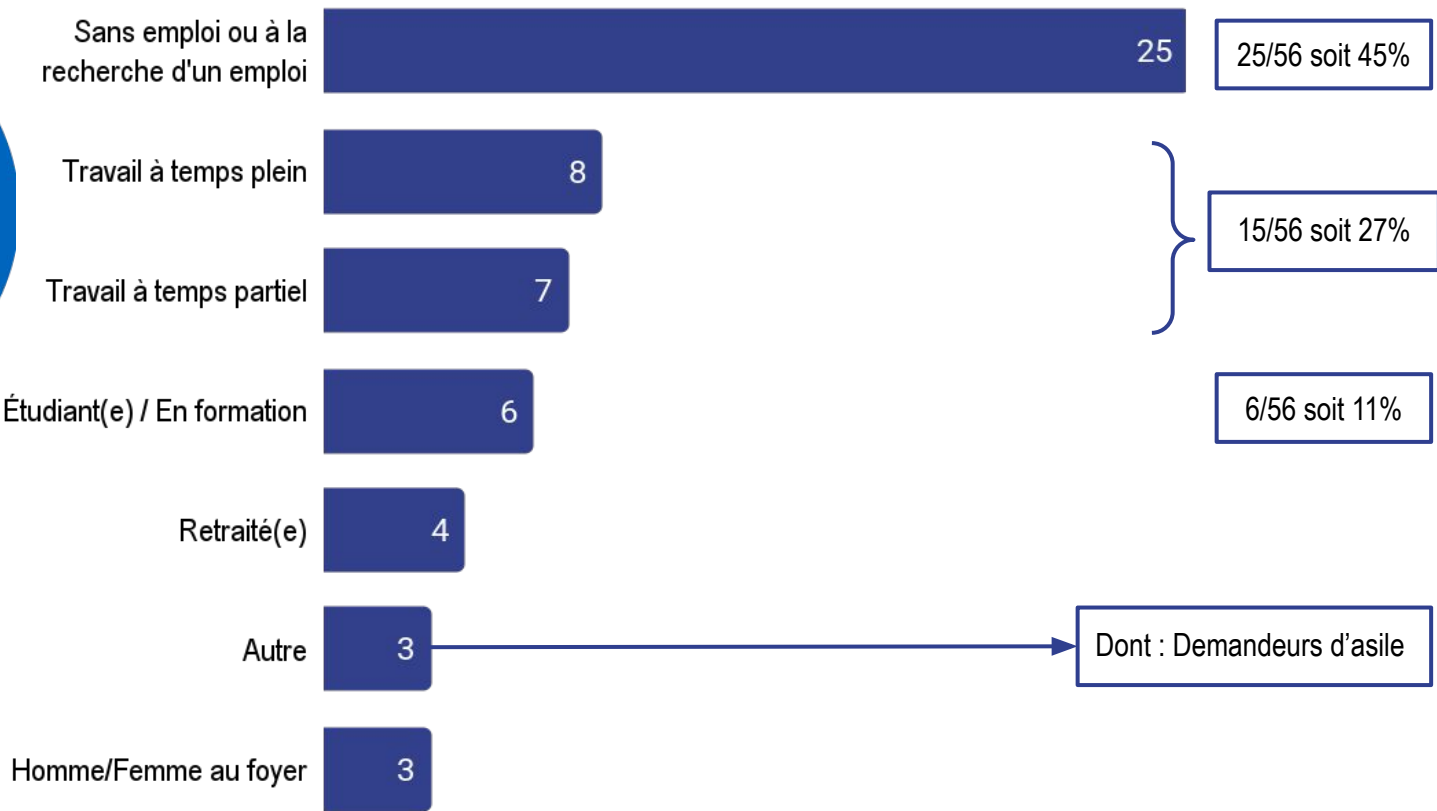


Les répondants sont majoritairement sans emploi ou à la recherche d'un emploi

Statut d'activité

(n = 56/56, 100%, question facultative posée aux utilisateurs du Soliguide)

Qu'est-ce qui décrit le mieux votre statut d'activité ?



Comparaison avec les études précédentes :
Diminution de la part des répondants en activité sur 2025.

- En 2023 : 33% en activité (+6pts)
- En 2021 : 28% en activité (+1pt)

Selon [l'INSEE](#) (2022), 32% des pauvres sont des actifs, 11% sont des chômeurs, 25% sont retraités et 31% sont dans d'autres situations (dont les étudiants).

Les **personnes sans emploi** sont **surreprésentées** dans l'étude, et les **étudiants** **sous-représentés**.

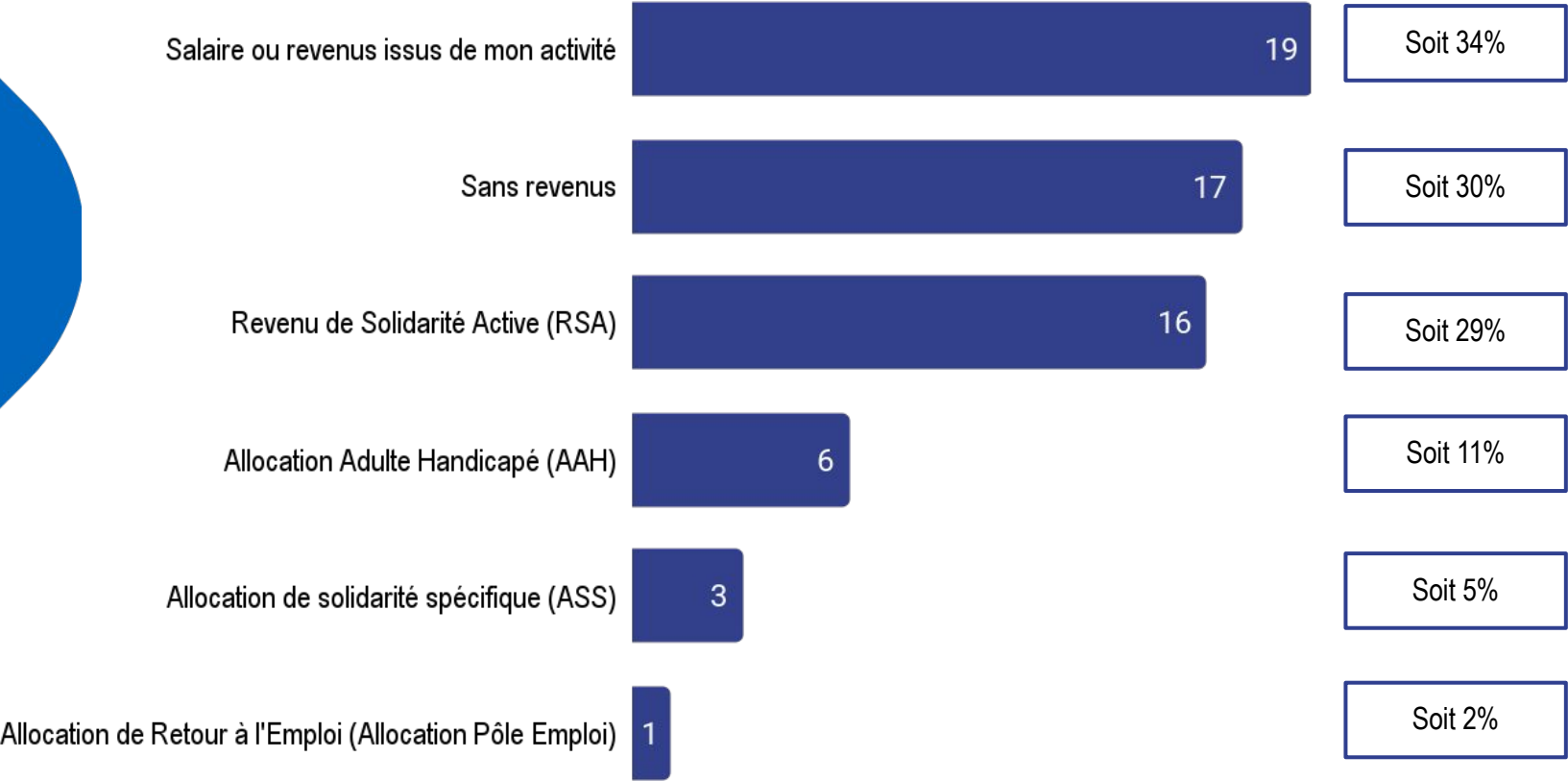


Un répondant sur trois n'a aucune source de revenus

Sources de revenu

(n = 56/56, 100%, question facultative posée aux utilisateurs du Soliguide)

Quelles sont vos sources de revenus actuelles ?



Comparaison avec les études précédentes :
Forte augmentation de la part des répondants sans revenus ou touchant le RSA sur 2025.

- En 2023 :
- 37% avec un salaire (+3pts)
 - 18% sans revenus (-12pts)
 - 21% RSA (-8pts)
 - 9% AAH (-2pts)
 - 4% ASS (-1pt)
 - 4% ARE (+2pts)

Les répondants ont déclaré **1 source de revenu en moyenne**

31 répondants ont déclaré 1 source de revenu
7 répondants ont déclaré 2 sources de revenu

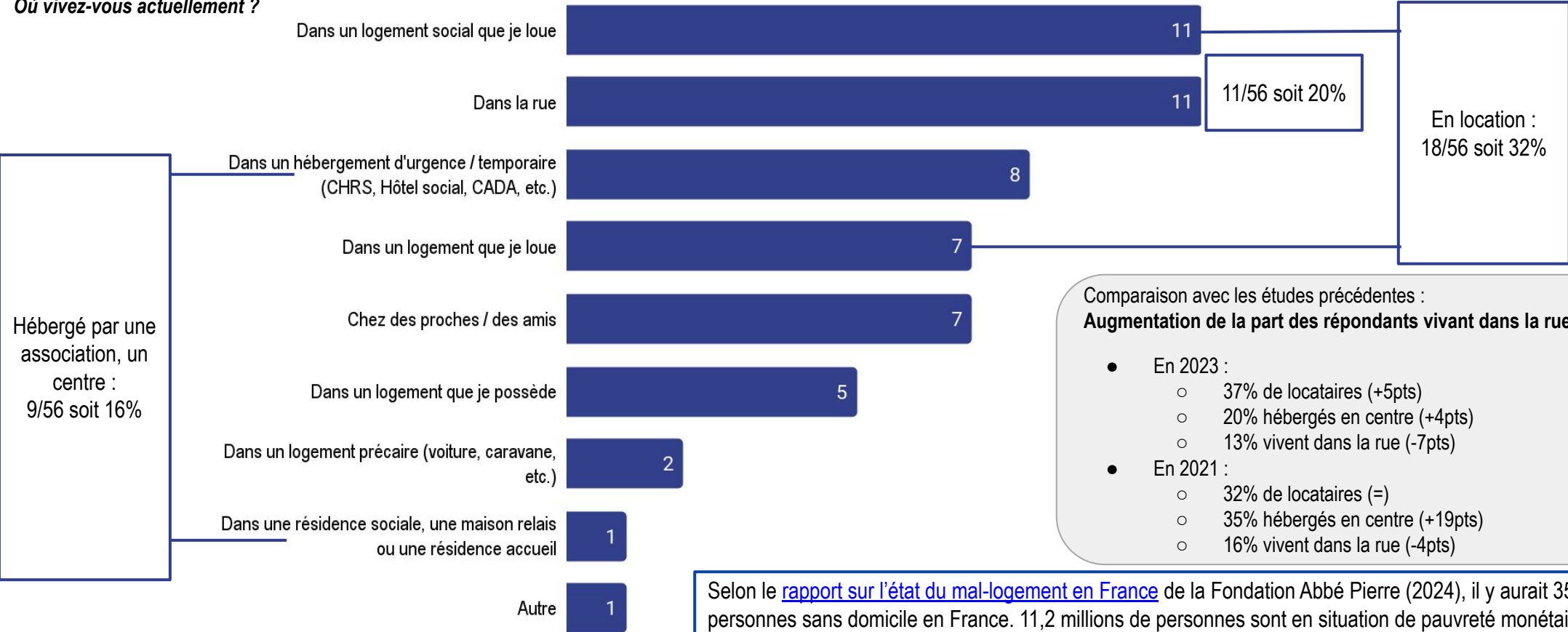


Un répondant sur 3 est locataire, un sur 5 vit dans la rue

Lieu de vie

(n = 53/56, 95%, question facultative posée aux utilisateurs du Soliguide)

Où vivez-vous actuellement ?





3.

Usage du Soliguide

Quels sont les usages faits de Soliguide par les personnes en situation de précarité ? Quels sont leurs besoins ?



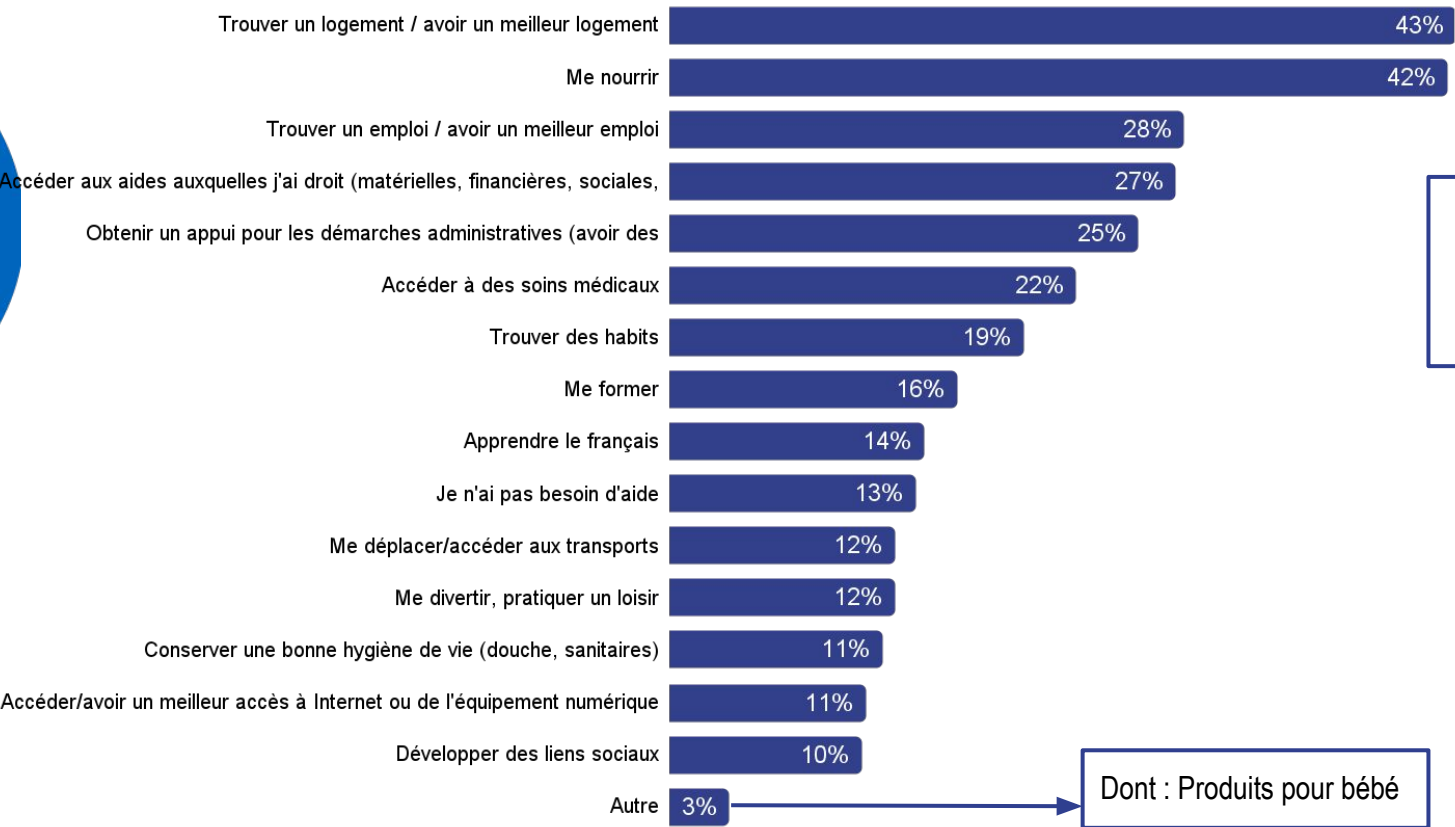


La majorité des répondants ont des besoins primaires (logement, alimentation)

Besoins

(n = 444/444, 100%, utilisateurs et non utilisateurs du Soliguide)

Sur quel(s) sujet(s) avez-vous besoin d'aide ou êtes-vous aidé(e) actuellement ?



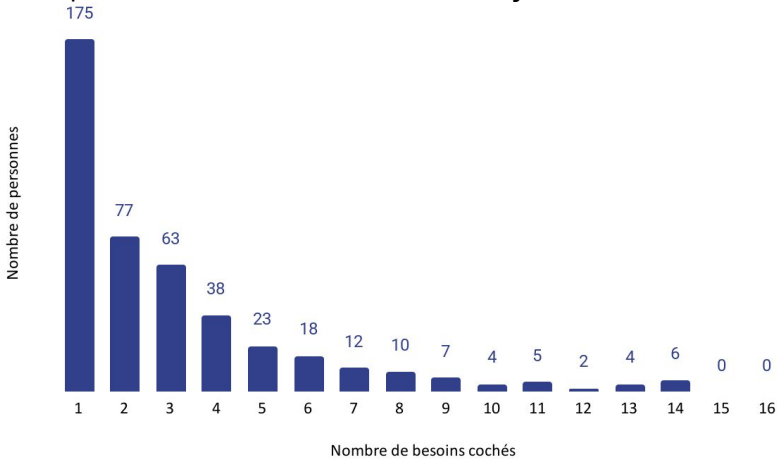
Dont : Produits pour bébé

Comparaison avec les études précédentes :
Forte augmentation des besoins sur les postes "logement" et "Se nourrir" sur 2025.

- Principaux postes de besoin sur 2023 :
- Trouver un logement : 33% (+10pts)
 - Trouver un emploi : 29% (-1pt)
 - Se nourrir : 28% (+14pts)

En comparaison, pour les recherches faites sur Soliguide sur les 12 derniers mois, **l'alimentation est la catégorie la plus recherchée (20% des recherches)** et **le logement est la 2^e la plus recherchée (10%)**. S'ensuit le conseil (7%), la formation et l'emploi (6%).

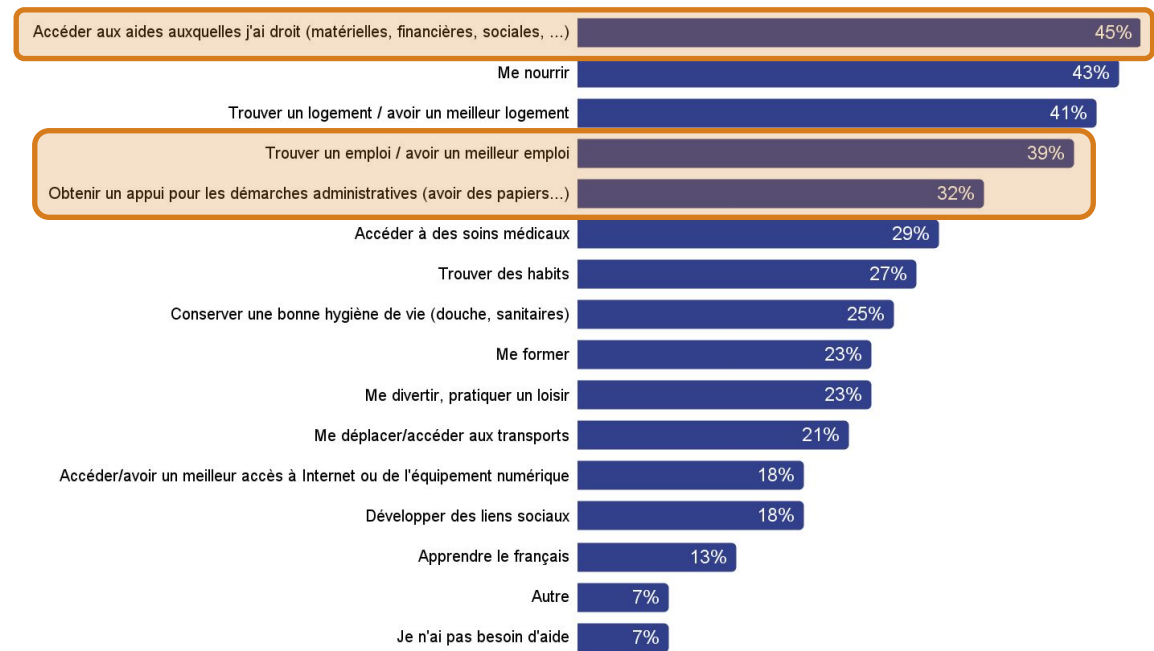
Les répondants ont coché 3 besoins en moyenne



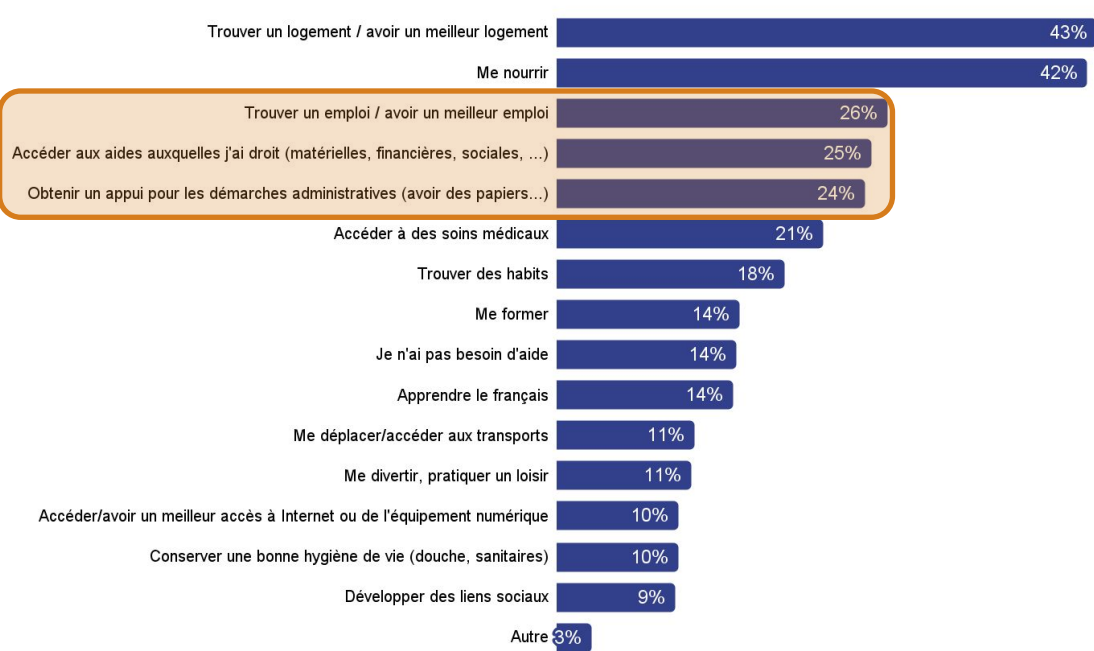


Les utilisateurs du Soliguide semblent avoir un besoin plus important sur l'accès aux aides et à l'emploi que les non-utilisateurs

Utilisateurs (n = 56)



Non-utilisateurs (n = 388)



Les besoins principaux des répondants utilisateurs du Soliguide sont l'aide aux droits, l'alimentation, le logement et l'accès à l'emploi.

Ces besoins coïncident avec les principales catégories recherchées sur les 12 derniers mois sur le Soliguide d'après Solidata.

Les besoins principaux des répondants non-utilisateurs du Soliguide sont le logement et l'alimentation.

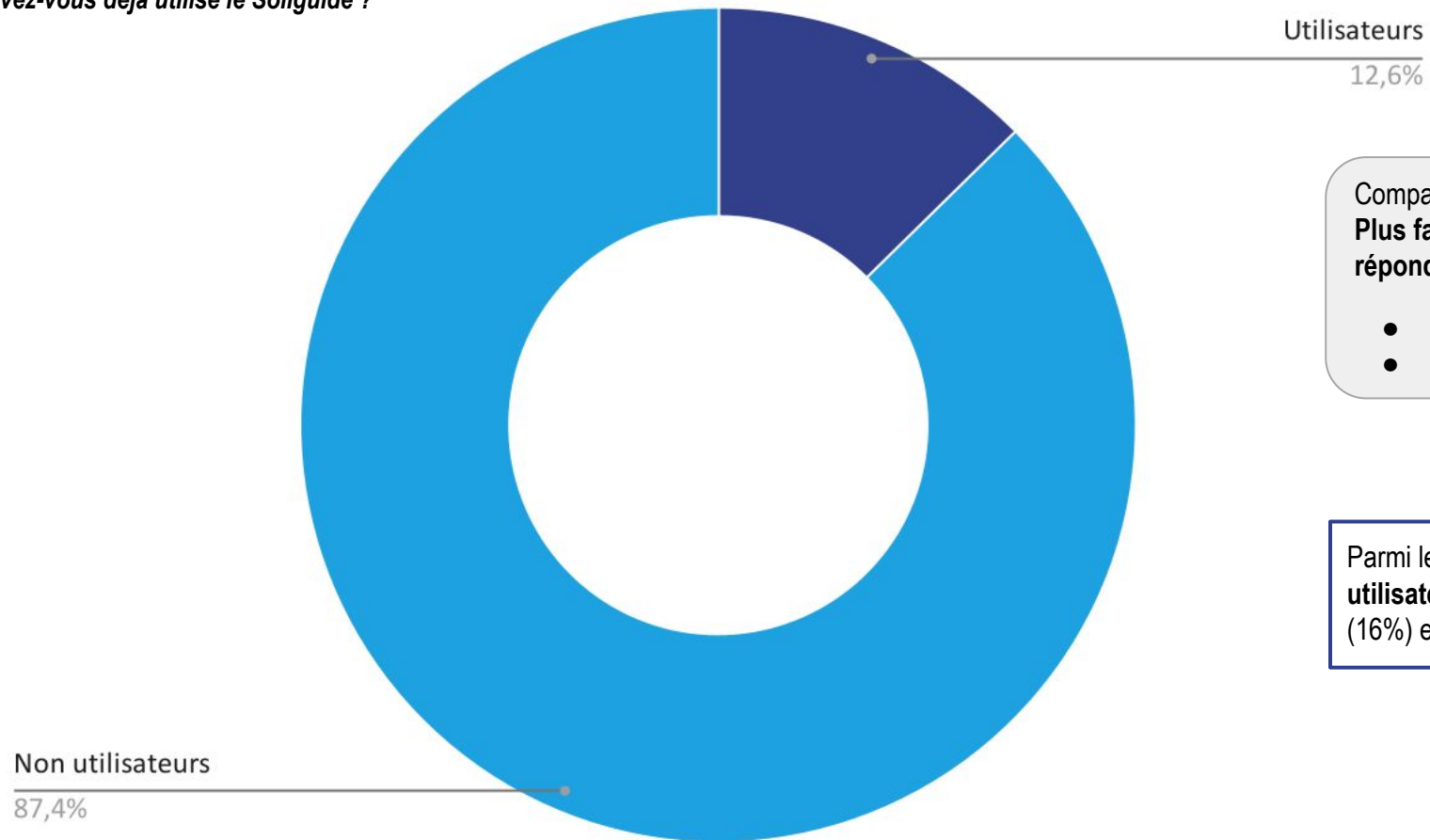


Un répondant sur 8 est utilisateur du Soliguide

Soliguide

(n = 444/444, 100%, utilisateurs et non utilisateurs du Soliguide)

Avez-vous déjà utilisé le Soliguide ?



Comparaison avec les études précédentes :

Plus faible part d'utilisateurs du Soliguide parmi les répondant sur 2025 .

- En 2023 : 34% utilisateurs du Soliguide (-21pts)
- En 2021 : 5% utilisateurs du Soliguide (+8pts)

Parmi les départements d'implantation du Soliguide, les **utilisateurs** de l'étude vivent principalement dans le **Bas-Rhin** (16%) et la **Seine-et-Marne** (16%).



4.

Effets du recours au Soliguide

Dans quelle mesure le recours au Soliguide impacte-t-il les personnes en situation de précarité ?





4 dimensions d'effets étudiés suite à l'atelier de théorie du changement



**Meilleur accès à
l'information et aux
services**

**Amélioration des
conditions de vie basiques**

**Stabilisation et intégration
sociale**

Amélioration du bien-être



L'alimentation et la santé sont les principaux postes d'aide du Soliguide

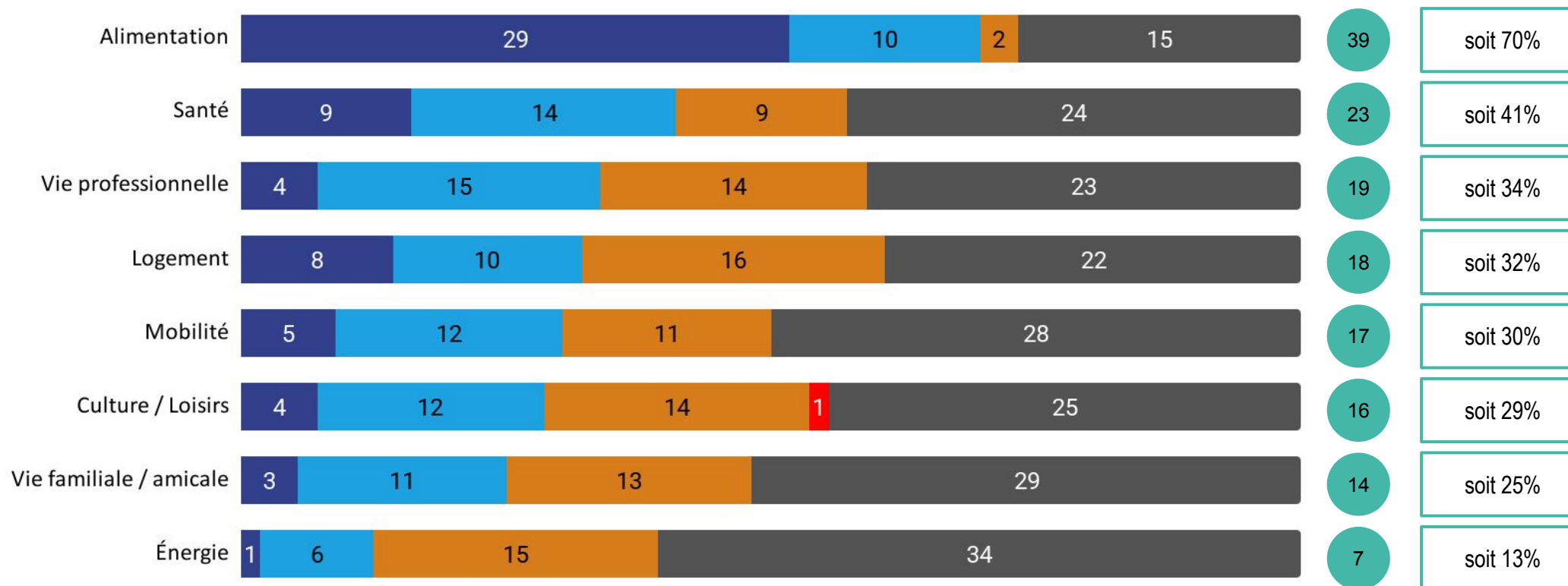
Recours au Soliguide

(n = 56/56, 100%, uniquement utilisateurs du Soliguide)

Diriez-vous que Soliguide vous a aidé sur:

■ Oui beaucoup ■ Oui, un peu ■ Non, pas vraiment ■ Non, la situation s'est dégradée ■ Sans opinion

Nombre de répondants aidés





Le Soliguide sert d'abord à identifier les lieux d'aide des territoires des répondants

Stabilisation et intégration sociale

(n = 56/56, 100%, uniquement utilisateurs du Soliguide)

Diriez-vous que Soliguide vous a permis de:

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

Nombre de répondants aidés

Score de la réponse*



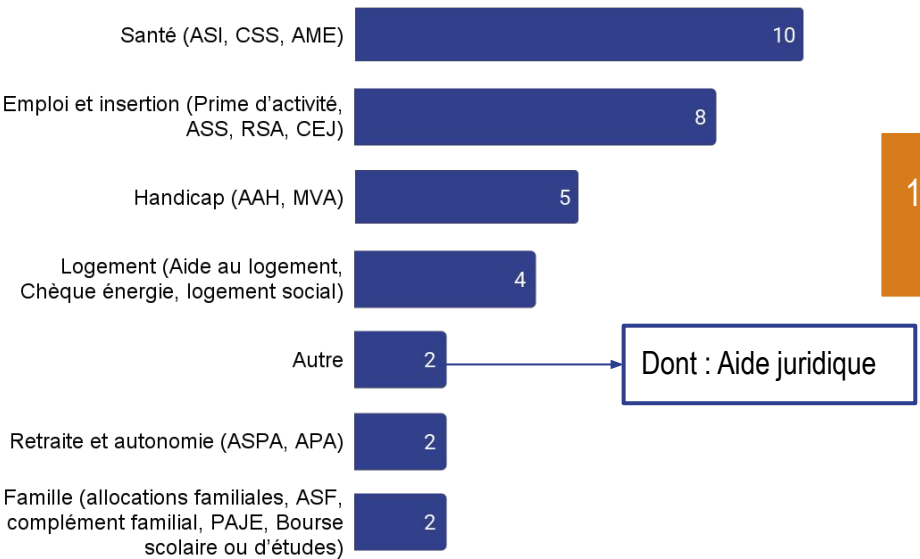


La santé et l'emploi sont les 2 domaines principaux dans lesquels les répondants ont découvert et obtenu un nouveau droit

Stabilisation et intégration sociale

(n = 22/22, 100%, question conditionnée à la connaissance d'un nouveau droit)

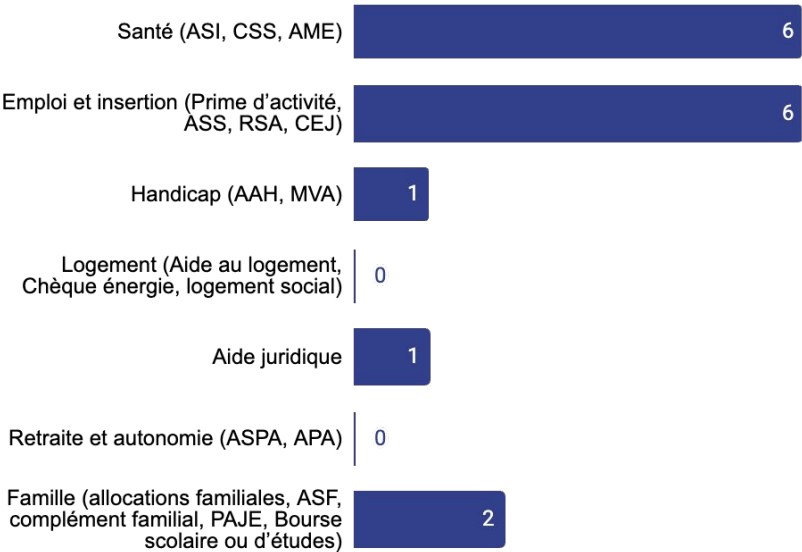
Vous avez déclaré avoir connu un nouveau droit grâce au Soliguide, de quel(s) type(s) de droits s'agissait-il ?



11 répondants sur 22 ont ouvert des droits

(n = 11/11, 100%, question conditionnée à l'ouverture d'un nouveau droit)

Quel(s) type(s) de droits avez-vous ouvert ?



Les répondants ont connu **1 nouveau droit en moyenne**
16 répondants ont connu 1 nouveau droit
2 répondants ont connu 2 nouveaux droits
4 répondants ont connu 3-4 nouveaux droits

6 répondants ont ouvert 1 droit
5 répondants ont ouvert 2 droits
La **santé et l'emploi** sont les 2 domaines principaux dans lesquels les répondants ont **obtenu des droits**.

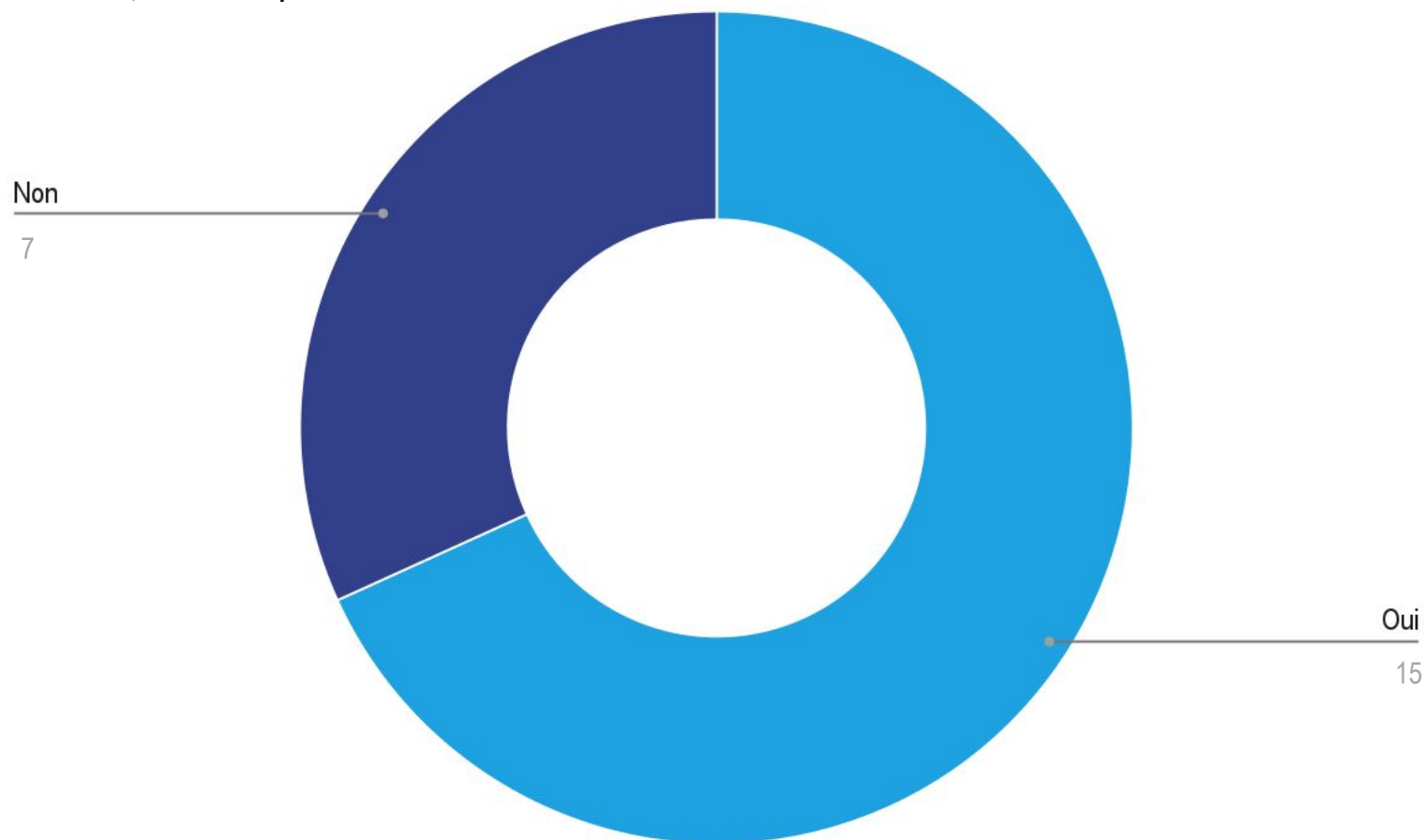


2 répondants sur 3 savent qui solliciter sur la question de leurs droits sur leur territoire

Stabilisation et intégration sociale

(n = 22/56, 39%, question facultative posée aux utilisateurs du Soliguide)

Si vous avez une question sur vos droits, savez-vous qui solliciter sur votre territoire ?





Le Soliguide a un impact positif sur l'alimentation des plus précaires

Alimentation

(n = 43/43, 100%, question conditionnée à un besoin de se nourrir ou un impact sur l'alimentation)

Depuis que j'utilise Soliguide :

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

Nombre de répondants aidés

Score de la réponse*

Je mange davantage de produits frais et/ou locaux



20

soit 46%

2,9

J'ai appris à cuisiner davantage de produits



11

soit 26%

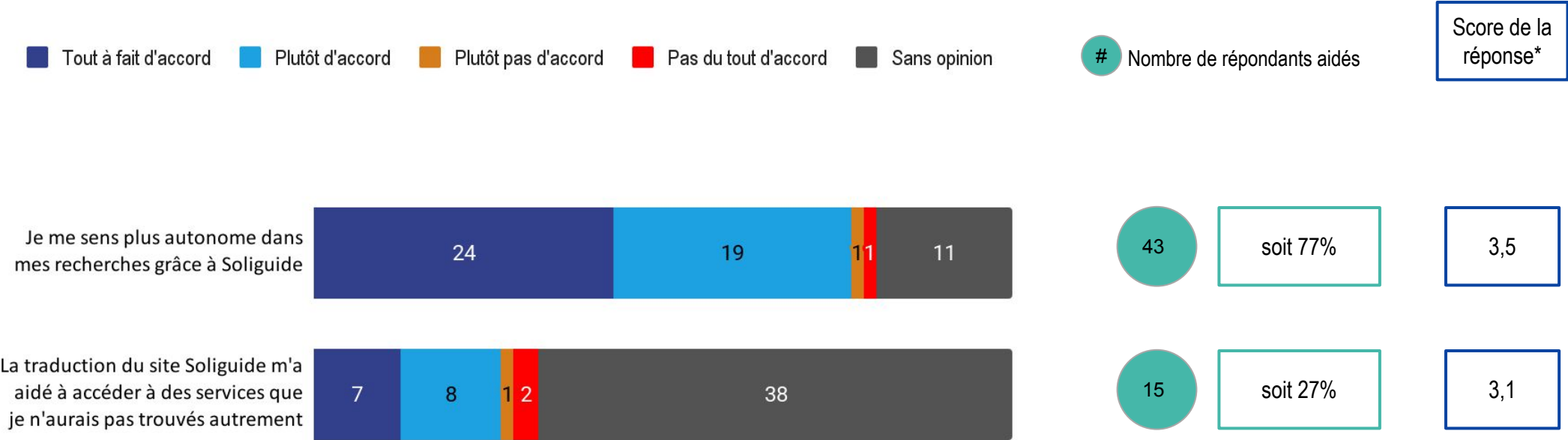
2,6



Le Soliguide rend ses utilisateurs plus autonomes dans leurs recherches

Meilleur accès à l'information et aux services
(n = 56/56, 100%, uniquement utilisateurs du Soliguide)

Depuis que j'utilise Soliguide :



*Score de la réponse : Moyenne pondérée des réponses > 4 = "Tout à fait d'accord", 3 = "Plutôt d'accord", 2 = "Plutôt pas d'accord", 1 = "Pas du tout d'accord", "Sans opinion" non pris en compte dans le calcul

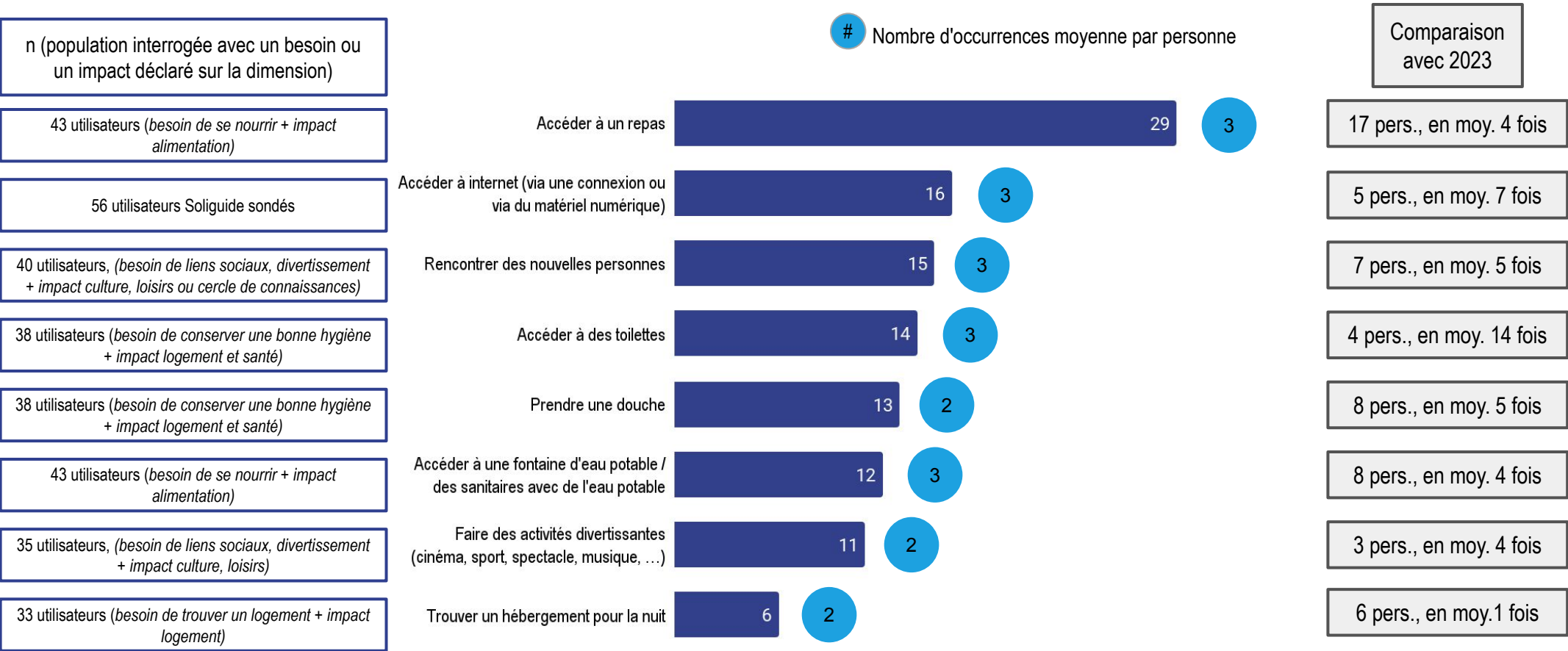


Les utilisateurs du Soliguide accèdent en premier lieu à une aide alimentaire

Effets hebdomadaires

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

Comparaison avec les études précédentes :
Augmentation de la part des répondants ayant recouru et accédé à leurs besoins via le Soliguide mais diminution du nombre d'occurrences de recours sur 2025.



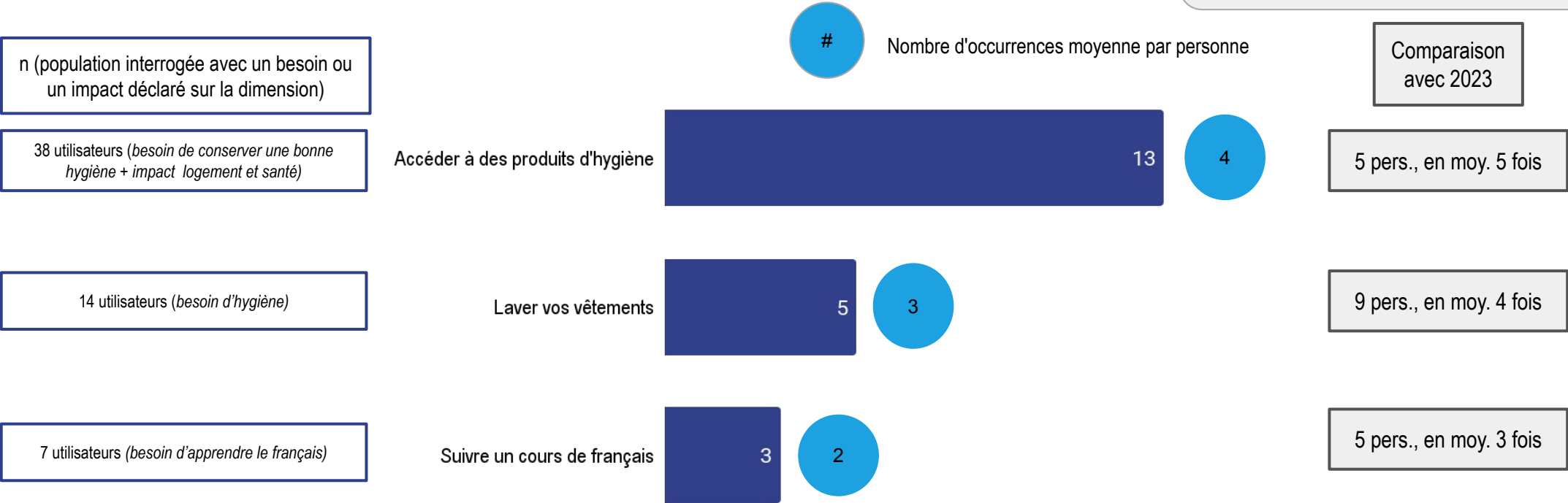


Certains utilisateurs du Soliguide déclarent accéder aux produits d'hygiène

Effets mensuels

Au cours du mois écoulé, combien de fois une structure découverte grâce au Soliguide vous a-t-elle permis de :

Comparaison avec les études précédentes :
Augmentation de la part des répondants ayant recouru et accédé aux produits d'hygiène via le Soliguide mais diminution du nombre d'occurrences de recours sur 2025.



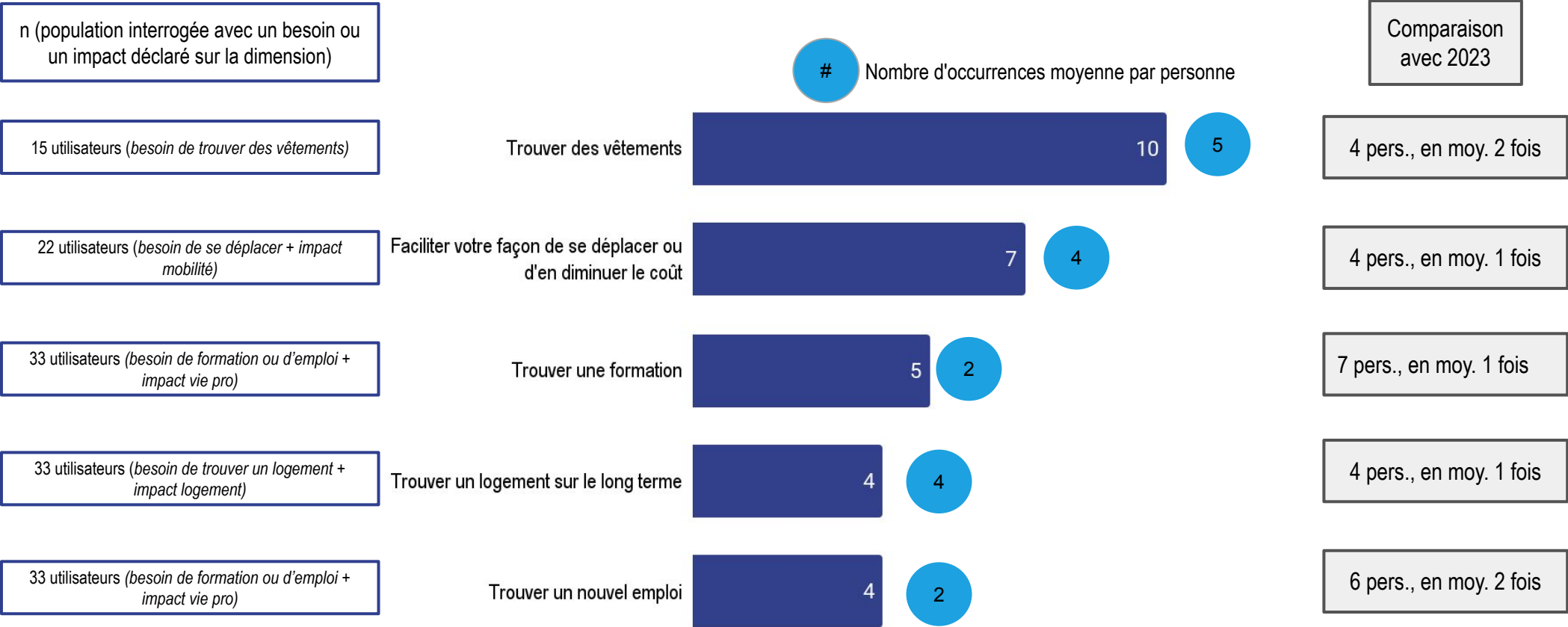


Soliguide a permis à ses utilisateurs de trouver un logement pérenne et un emploi

Effets annuels

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

Comparaison avec les études précédentes :
Augmentation de la part des répondants ayant recouru et pu trouver des vêtements et faciliter leurs déplacements via le Soliguide sur 2025.



Aucun répondant n'a déclaré avoir eu une consultation chez le médecin grâce au Soliguide au cours de l'année écoulée.



5. Facteurs externes

■ Attribution & Poids mort



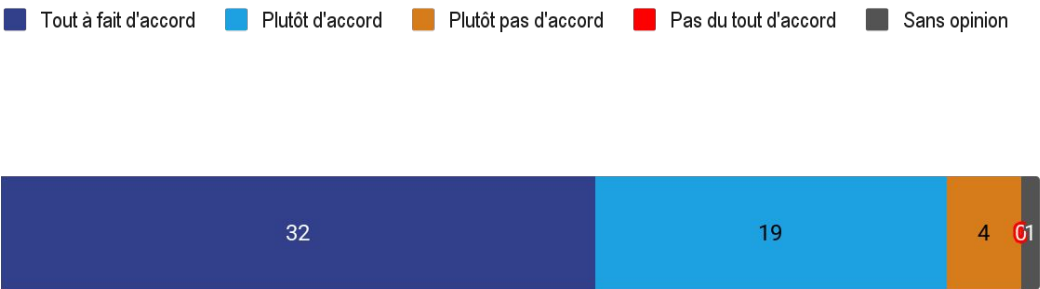


Soliguide répond aux besoins d'une très grande majorité des répondants

Attribution

(n = 56/56, 100%, utilisateurs du Soliguide)

Diriez-vous que Soliguide vous a permis de répondre à vos besoins ?

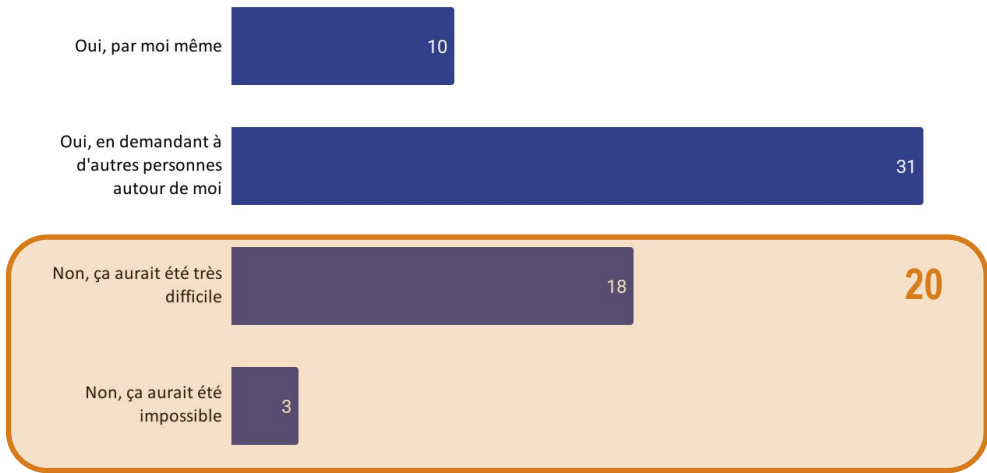


51, soit 91%, des répondants estiment que le Soliguide a répondu à leur besoin
Score de la réponse* : 3,5
Forte attribution.

Poids Mort

(n = 56/56, 100%, utilisateurs du Soliguide)

Si vous n'aviez pas accès au Soliguide, auriez-vous pu obtenir les mêmes informations ?



20, soit 36%, des répondants ne pensent pas pouvoir obtenir les informations obtenues par le Soliguide par d'autres moyens.

*Score de la réponse : Moyenne pondérée des réponses > 4 = "Tout à fait d'accord", 3 = "Plutôt d'accord", 2 = "Plutôt pas d'accord", 1 = "Pas du tout d'accord", "Sans opinion" non pris en compte dans le calcul



6. Données complémentaires

Satisfaction





Une très grande majorité des répondants est satisfaite du Soliguide

Soliguide

(n = 56/56, 100%, uniquement utilisateurs du Soliguide)

Globalement, diriez-vous que vous êtes satisfaits de Soliguide ?

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



53, soit 95%, des répondants estiment que le Soliguide a répondu à leur besoin

Score de la réponse* : 3,5

*Score de la réponse : Moyenne pondérée des réponses > 4 = "Tout à fait d'accord", 3 = "Plutôt d'accord", 2 = "Plutôt pas d'accord", 1 = "Pas du tout d'accord", "Sans opinion" non pris en compte dans le calcul



Évaluation d'Impact de l'Axe Partage de Données





Partage de Données

1. Contexte et Méthode
2. Besoins des Utilisateurs
3. Effets
4. Facteurs externes



1. Contexte et Méthode



Rappel du contexte de l'évaluation

Depuis 2016, **Solinum** développe **des solutions numériques pour répondre aux problématiques sociales**.

Sa mission : **Faire de l'accès à l'information un levier d'inclusion**.

Solinum a mis en place un **axe "Partage de Données"**, notamment via l'"API Solidarité", afin de **redistribuer les informations centralisées sur les solutions existantes de réponse aux besoins des personnes en situation de précarité en France**.

Solinum met ainsi, à disposition de tout acteur œuvrant dans le domaine social, une base de données complète dans le but de maximiser la portée de leurs actions.



Objectif de l'Évaluation :

Dans un contexte de croissance et dans une démarche d'amélioration continue, Solinum souhaite mesurer et monétariser l'impact de son axe "Partage de Données".

Périmètre Ciblé :

- Les 15 structures bénéficiant du partage de données.

Méthodologie :

- Atelier Théorie du Changement (Août 2024).
- Phase Quantitative : 1 questionnaire (Janv. - Mars 2025)
- SROI

L'objet de ce rapport est de présenter les résultats de la phase quantitative et le SROI.



Objectifs de l'évaluation



Comment Solinum contribue-t-il grâce à son axe “Partage de Données” à améliorer la situation des personnes en situation de précarité sociale ?

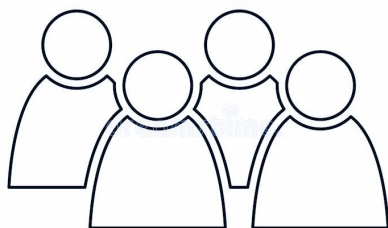
Objectifs spécifiques

- Identifier et comprendre le recours des utilisateurs au partage de données de Solinum.
- Évaluer les effets de ce partage sur la capacité des utilisateurs à trouver des réponses à leurs besoins et à maximiser les impacts de leurs services auprès de leurs bénéficiaires .



Méthodologie : approche quantitative par une administration de questionnaires

- **Périmètre :**
 - 15 utilisateurs initialement identifiés
 - Après discussion, 40 utilisateurs auraient recours au Partage de données
 - **Seuls les 15 utilisateurs initialement identifiés ont pu être sollicités pour la collecte**
- **Mode de collecte :** Autoadministration et administration téléphonique d'un questionnaire en ligne via l'Outil Qualtrics à 15 des utilisateurs
 - 2 relances ont été faites par Solinum à chaque utilisateur
 - 5 administrations par téléphone par Solinum pour obtenir les dernières réponses
- **Période de collecte de données :** de Janvier à Mars 2025
- 100% de remplissage sur les données d'impact, 3 questions sur des données SROI remplies partiellement par 2 utilisateurs



Population totale

Utilisateurs :
40

Nombre de réponses

15 réponses

Marge d'erreur

20,3%



2. **Besoins des Utilisateurs**

Quels sont leurs besoins ? Quelles sont les données collectées ?



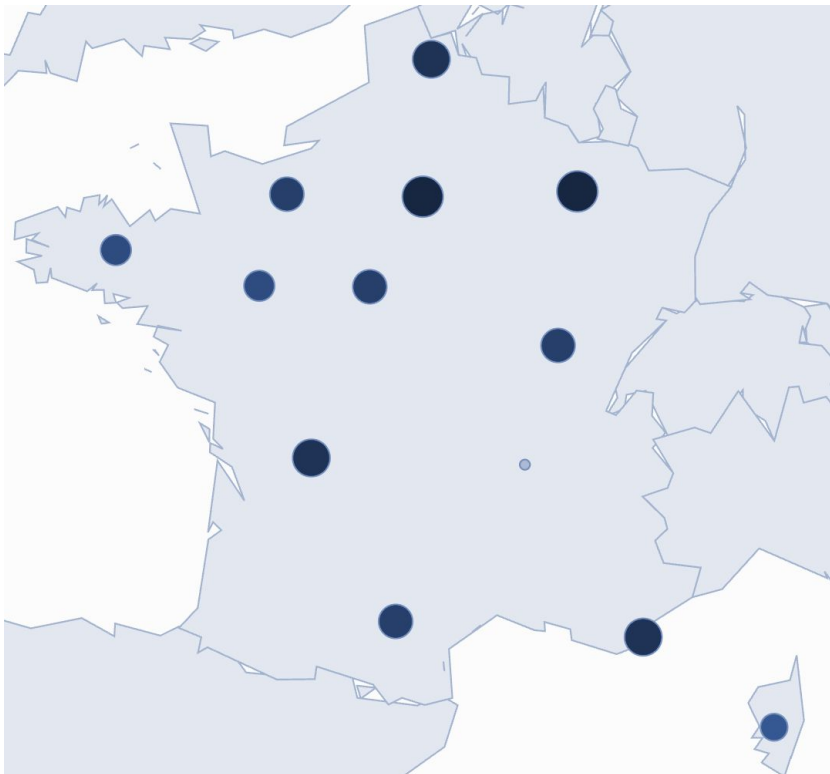


5 répondants demandent les données au niveau national

Territoire des données

(n = 15/15, 100%)

Sur quel(s) territoire(s) avez-vous demandé des données ?
(Plusieurs réponses possibles)



- 5 utilisateurs demandent les données au **niveau national**
- 4 utilisateurs demandent des données **uniquement sur 1 région** : Ile-de-France, Auvergne-Rhône-Alpes, Grand Est, Hauts-de-France
- 3 **uniquement sur 1 département** : Alpes-Maritimes (06), Gironde (33), Paris (75)
- 3 quelques départements dans plusieurs régions

	Total	Toute la région	Partiel (Sur certains départements)
Auvergne-Rhône-Alpes	1	7	1
Bourgogne-Franche-Comté	6	5	1
Bretagne	5	5	0
Centre Val de Loire	6	5	1
Corse	4	4	0
Grand Est	8	6	2
Hauts-de-France	7	6	1
Île-de-France	8	6	2
Normandie	6	5	1
Nouvelle-Aquitaine	7	5	2
Occitanie	6	5	1
Pays de la Loire	5	5	0
Provence-Alpes-Côte-d'Azur	7	5	2
Outremer	5	2	3



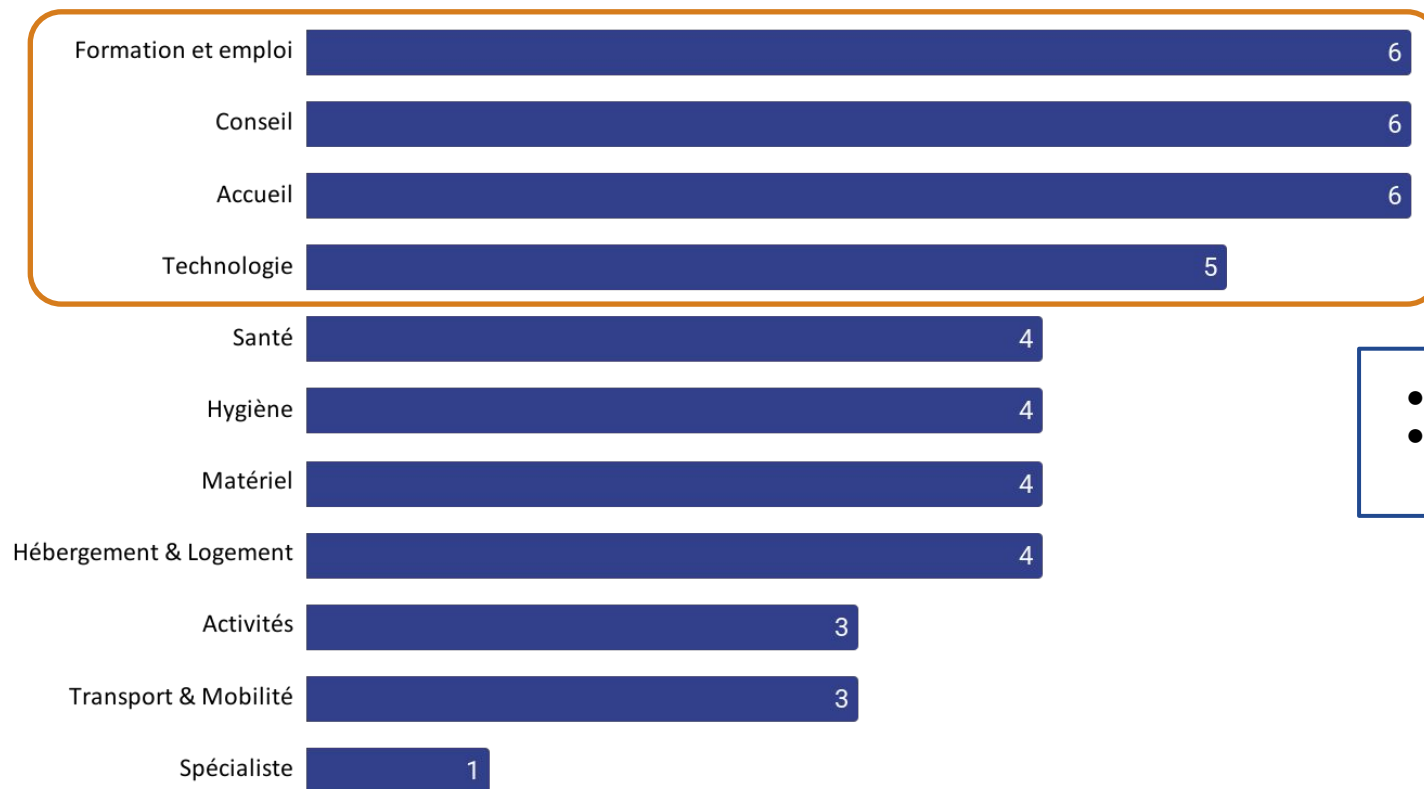
Les 4 thématiques les plus demandées sont : Formation et Emploi, Conseil, Accueil et Technologie

Thématique des données collectées

(n = 15/15, 100%)

À quelles catégories de données avez-vous ou avez-vous eu accès ?

(Plusieurs réponses possibles)



- 1 utilisateur demande toutes les thématiques de données
- En moyenne, 4 thématiques différentes sont demandées par les utilisateurs



La majorité des répondants récupèrent les données directement via l'API Solidarité de manière quotidienne

Mode de récupération
(n = 15/15, 100%)

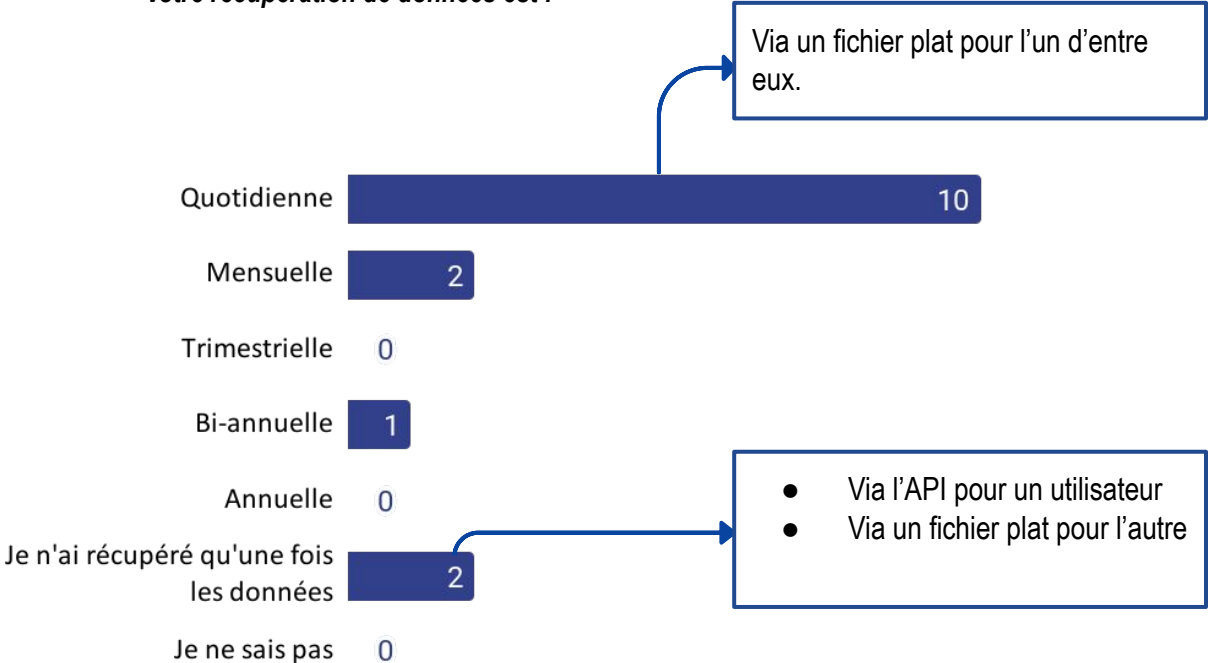
***Vous avez récupéré les données issues du Soliguide via :
(Plusieurs réponses possibles)***



Les utilisateurs n'ont recours qu'à un mode de récupération pour récupérer les données.

Fréquence de récupération
(n = 15/15, 100%)

Votre récupération de données est :



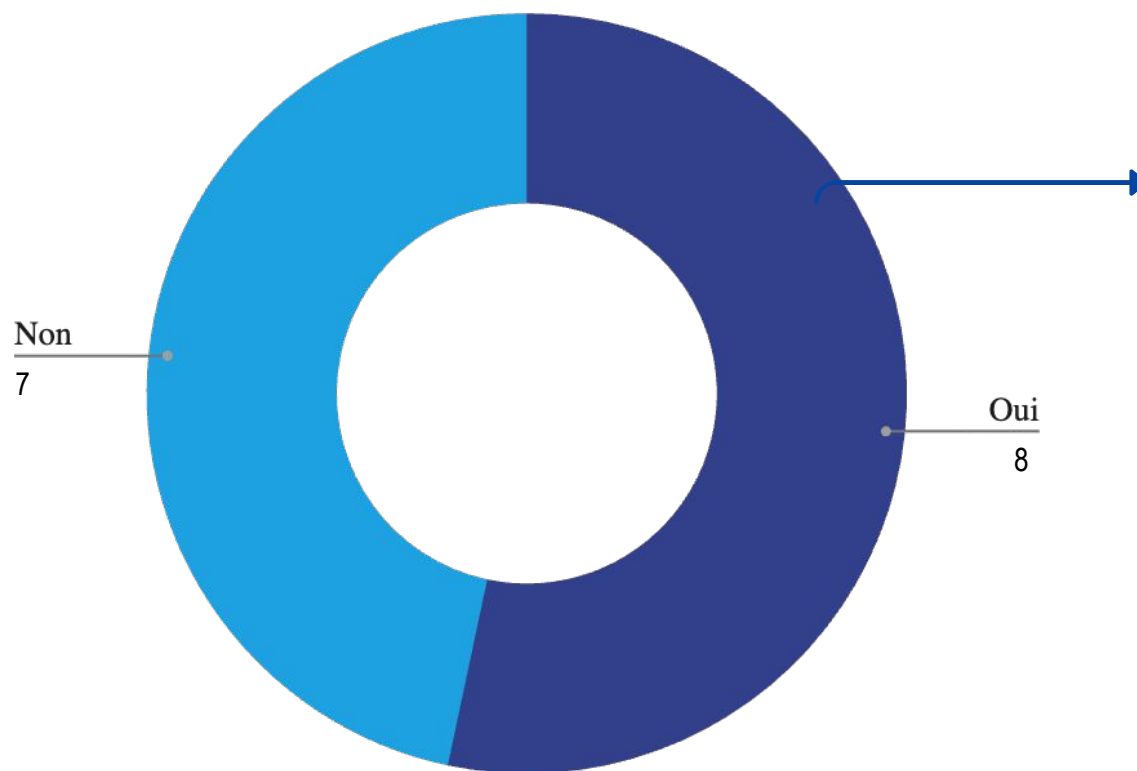


La moitié des utilisateurs couple les données Solinum avec d'autres bases de données

Association avec d'autres BDD

(n = 15/15, 100%)

Avez-vous couplé les données issues du Soliguide avec d'autres sources (ex : INSEE) pour répondre à votre besoin ?



Sources complémentaires citées :

- Agences Statistiques et Administratives Nationales/Régionales :
 - INSEE (Statistiques nationales)
 - CAF (Prestations sociales nationales)
 - DREES (Statistiques/Études Ministère Santé/Social)
 - ORS (Observatoire Régional de la Santé)
- Données Gouvernementales (Ministères, Systèmes spécifiques) :
 - Ministère de la Santé (Structures habilitées nationales/départementales)
 - DomiFa (Système national de domiciliation)
 - Mon Suivi Social (Plateforme de suivi social citoyen - probable gouvernementale)
 - Base Publique d'équipements (Données publiques sur les infrastructures)
- Portails Territoriaux de Données (Région/Métropole) :
 - Open data sud (Portail Open Data Régional)
 - Plateforme de la Métropole de Lyon (Portail/Données spécifiques à la métropole)
- Initiatives/Plateformes d'Agrégation et de Diffusion (Focus Social/Inclusion) :
 - Data.inclusion (Agrégateur national de données sur l'inclusion)
 - Les 15 autres sources de data.inclusion (Sources partenaires alimentant l'agrégateur)
 - Watizat (Initiative spécifique d'information, locale/ciblée)

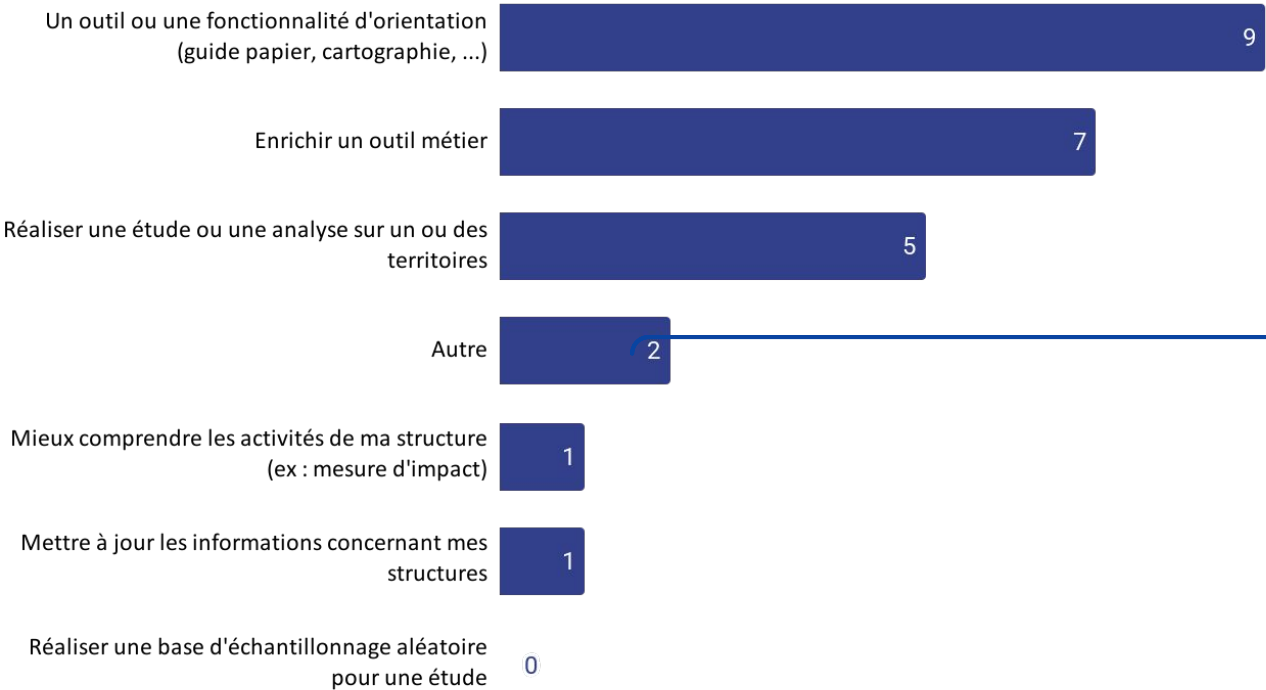


Mentionnée par 2 utilisateurs sur 3, la 1^{re} finalité des données est d'alimenter un outil ou une fonctionnalité d'orientation

Besoin
(n = 15/15, 100%)

Vous avez utilisé les données pour :
(Plusieurs réponses possibles)

Nombre moyen de besoins déclarés : 2



- 1 non précisé
- "Éviter les demandes en doublon sur un territoire à un opérateur"



3. Effets du recours au Partage de Données

Dans quelle mesure le recours au Partage de Données aide-t-il les utilisateurs dans leurs missions ?





4 dimensions d'effets étudiés suite à l'atelier de théorie du changement



Amélioration de la qualité du travail produit

Optimisation des ressources et du temps alloués

Amélioration de la visibilité et de l'Accessibilité des services

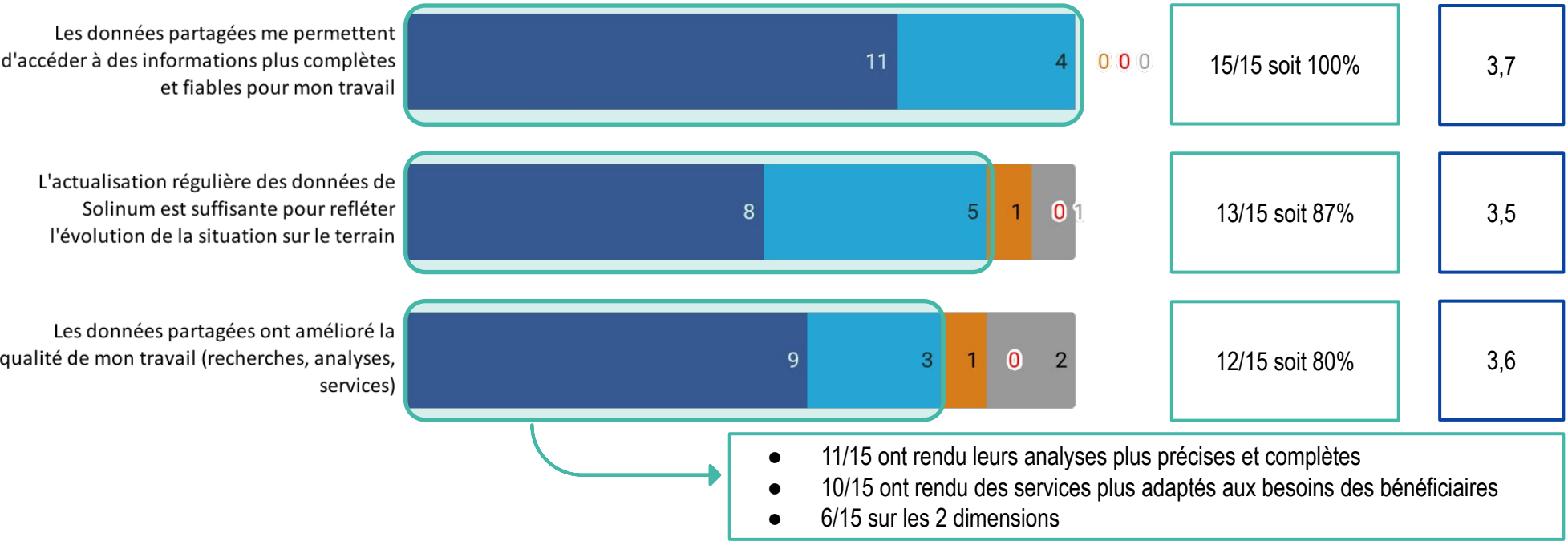
Soutien au déploiement d'impact



Les données partagées permettent à la totalité des utilisateurs d'accéder à des données plus fiables et complètes

Amélioration de la qualité du travail
(n = 15/15, 100%)

Pour chaque affirmation, indiquez votre niveau d'accord :



*Score de la réponse : Moyenne pondérée des réponses > 4 = "Tout à fait d'accord", 3 = "Plutôt d'accord", 2 = "Plutôt pas d'accord", 1 = "Pas du tout d'accord", "Sans opinion" non pris en compte dans le calcul



Les données partagées permettent à la quasi-totalité des utilisateurs de gagner du temps sur leur mission

Gain de temps
(n = 15/15, 100%)

Pour chaque affirmation, indiquez votre niveau d'accord :

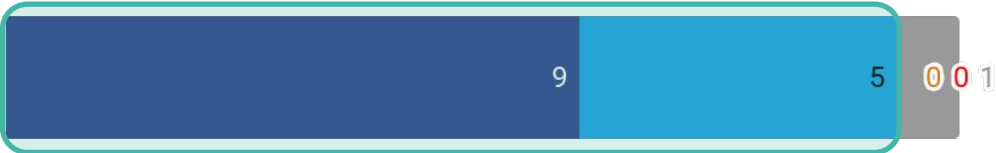


% de répondants d'accord	Score de la réponse*
--------------------------	----------------------

Gain de temps déclaré :

- Collecte de données : Rassembler des données brutes sur les structures et les services sociaux : 13/14
- Mise à jour de données : Actualiser les informations sur les structures et les services sociaux : 10/14
- Traitement et analyse de données : Manipuler, croiser et interpréter les données : 5/14

Grâce aux données partagées, je gagne du temps sur ma mission (collecte et/ou gestion des données)



14/15 soit 93%	3,6
----------------	-----

L'utilisation des données a permis de me libérer du temps pour me concentrer sur d'autres tâches/sujets



8/15 soit 53%	3,4
---------------	-----

*Score de la réponse : Moyenne pondérée des réponses > 4 = "Tout à fait d'accord", 3 = "Plutôt d'accord", 2 = "Plutôt pas d'accord", 1 = "Pas du tout d'accord", "Sans opinion" non pris en compte dans le calcul



Les données partagées permettent une meilleure visibilité du secteur social

Gain de visibilité
(n = 15/15, 100%)

Pour chaque affirmation, indiquez votre niveau d'accord :

- Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord
■ Sans opinion / Non concerné / Ne souhaite pas répondre

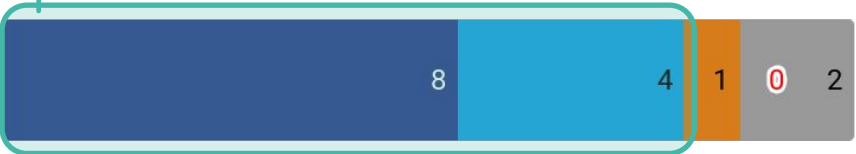
% de répondants
d'accord

Score de la
réponse*

Gain de visibilité déclaré auprès de :

- Partenaires non financeurs : 6/12
- Financeurs : 4/12
- Bénéficiaires : 4/12 > 1 utilisateur a explicité le passage de 1500 à 3500 bénéficiaires grâce au recours aux données
- Grand public : 2/12
- Autre : Agent des départements qui accompagnent les bénéficiaires du RSA, professionnels de l'action sociale et de l'insertion, décideurs publics commanditaires de nos études

Les données Solinum ont contribué à améliorer la visibilité du secteur social concerné par les données partagées



12/15 soit 80%

3,5

L'utilisation des données a contribué à augmenter le nombre de bénéficiaires touchés par mes services et dont les besoins correspondent réellement à nos actions



6/15 soit 40%

3,5

*Score de la réponse : Moyenne pondérée des réponses > 4 = "Tout à fait d'accord", 3 = "Plutôt d'accord", 2 = "Plutôt pas d'accord", 1 = "Pas du tout d'accord", "Sans opinion" non pris en compte dans le calcul



Pour certains utilisateurs, accéder aux données Solinum a permis de développer de nouveaux projets ou services en lien avec l'action sociale

Soutien au déploiement d'impact
(n = 15/15, 100%)

Pour chaque affirmation, indiquez votre niveau d'accord :



Les données partagées ont aidé à obtenir des financements pour le fonctionnement général de votre structure (ex : justification des besoins, mise en avant des résultats, amélioration de la crédibilité du projet...)



% de répondants d'accord

Score de la réponse*

1/15 soit 7%

1,8

Les données partagées ont contribué à développer de nouveaux projets ou services en lien avec l'action sociale



4/15 soit 27%

3,5

1 utilisateur a explicité 2 nouveaux en cours de développement :
• Une Cartographie de la domiciliation
• Un projet sur l'Orientation des publics en recherche de domiciliation

*Score de la réponse : Moyenne pondérée des réponses > 4 = "Tout à fait d'accord", 3 = "Plutôt d'accord", 2 = "Plutôt pas d'accord", 1 = "Pas du tout d'accord", "Sans opinion" non pris en compte dans le calcul



4. Facteurs externes

■ Attribution & Poids mort



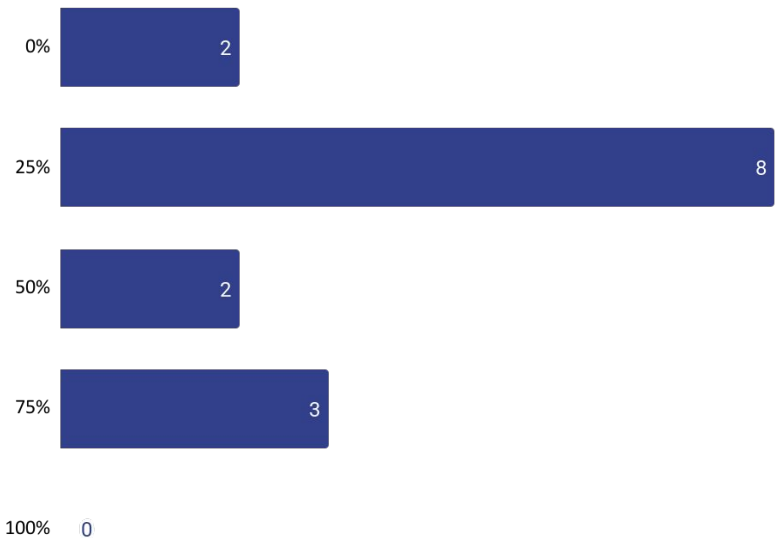


Deux tiers des utilisateurs n'auraient pas pu réaliser leur projet de la même manière s'ils n'avaient pas eu accès à la base de données Solinum

Attribution

(n = 15/15, 100%)

Parmi les effets que vous avez constatés dans votre travail, quelle part estimez-vous être directement liée à l'utilisation des données partagées par Solinum ?

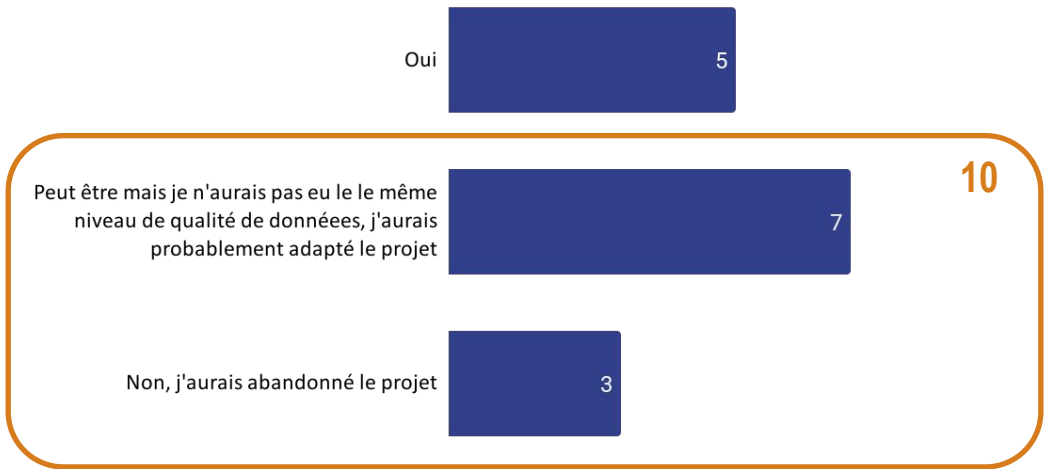


Attribution moyenne de 35%.

Poids Mort

(n = 15/15, 100%)

Si vous n'aviez pas eu accès aux bases de données Solinum, auriez-vous recréé une base de données pour réaliser votre projet ?



10 utilisateurs, soit les deux tiers, n'auraient pas pu réaliser leur projet de la même manière s'ils n'avaient pas eu accès à la base de données Solinum.



14 utilisateurs ont déjà recommandé Solinum et son partage de données autour d'eux

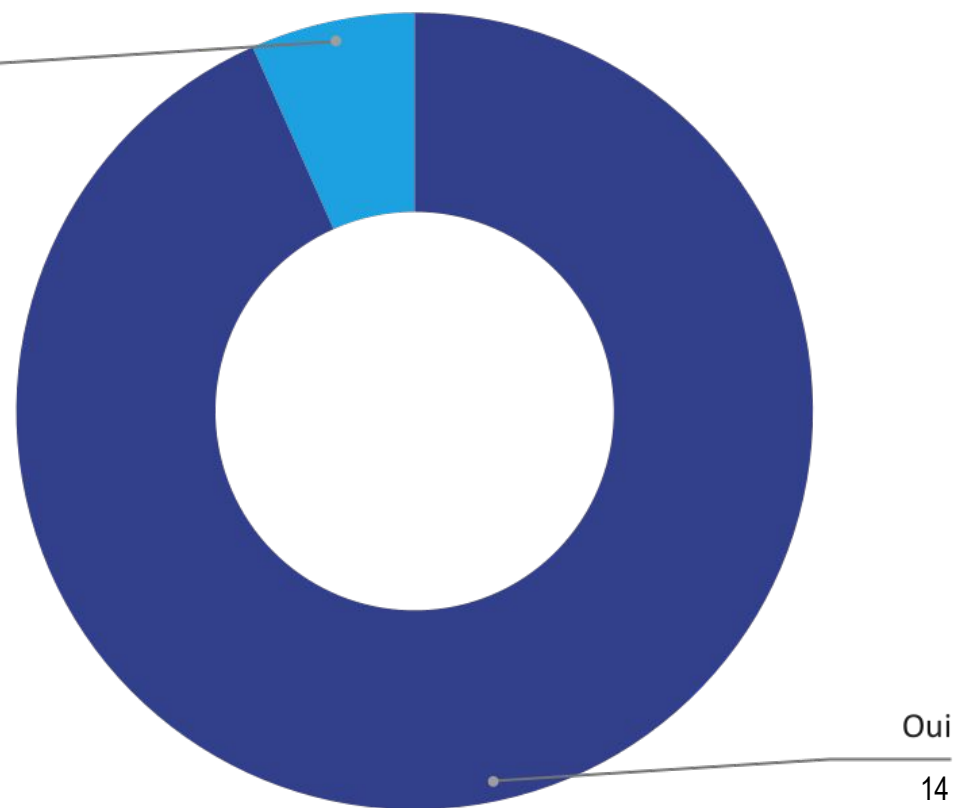
Recommandation

(n = 15/15, 100%)

Avez-vous recommandé Solinum et son partage de données autour de vous ?

Celui n'ayant pas recommandé le partage de données de Solinum donne une note de probabilité de recommandation de 3/10 > Profil détracteur

Non
1





SROI



SROI

1. **Méthodologie**
2. **Calcul du SROI**



1. Méthodologie





L'étude a été réalisée avec l'approche SROI



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

Le SROI parle de **valeur sociale créée** plutôt qu'uniquement de **coûts évités**. Il **rend compte de l'histoire des changements intervenus pour les parties prenantes liées à l'activité étudiée** et fournit une précieuse aide pour comprendre l'activité et prendre des décisions, grâce à l'ensemble d'informations qualitatives, quantitatives et financières qui sont collectées.



Il mesure les résultats sociaux, environnementaux et économiques atteints et les **exprime en valeurs monétaires**, afin de calculer un ratio coût/bénéfice.

Un rapport de 3/1 indique, par exemple, qu'un investissement d'1 € apporte 3 € de valeur sociale.



Calcul du SROI

Selon la méthodologie SROI utilisée dans le cadre de l'étude, le Social Return On Investment (SROI) est estimé sur la base du calcul suivant (base de calcul pour l'année 2024)

La valeur sociale créée par le
Soliguide en 2024 en €

+

La valeur sociale créée par l'Axe
Partage de Données en 2024 en €

Le montant des contributions Solinum en 2024 en €

=

SROI en €



2. Calcul du SROI





Calcul des contributions 2024

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

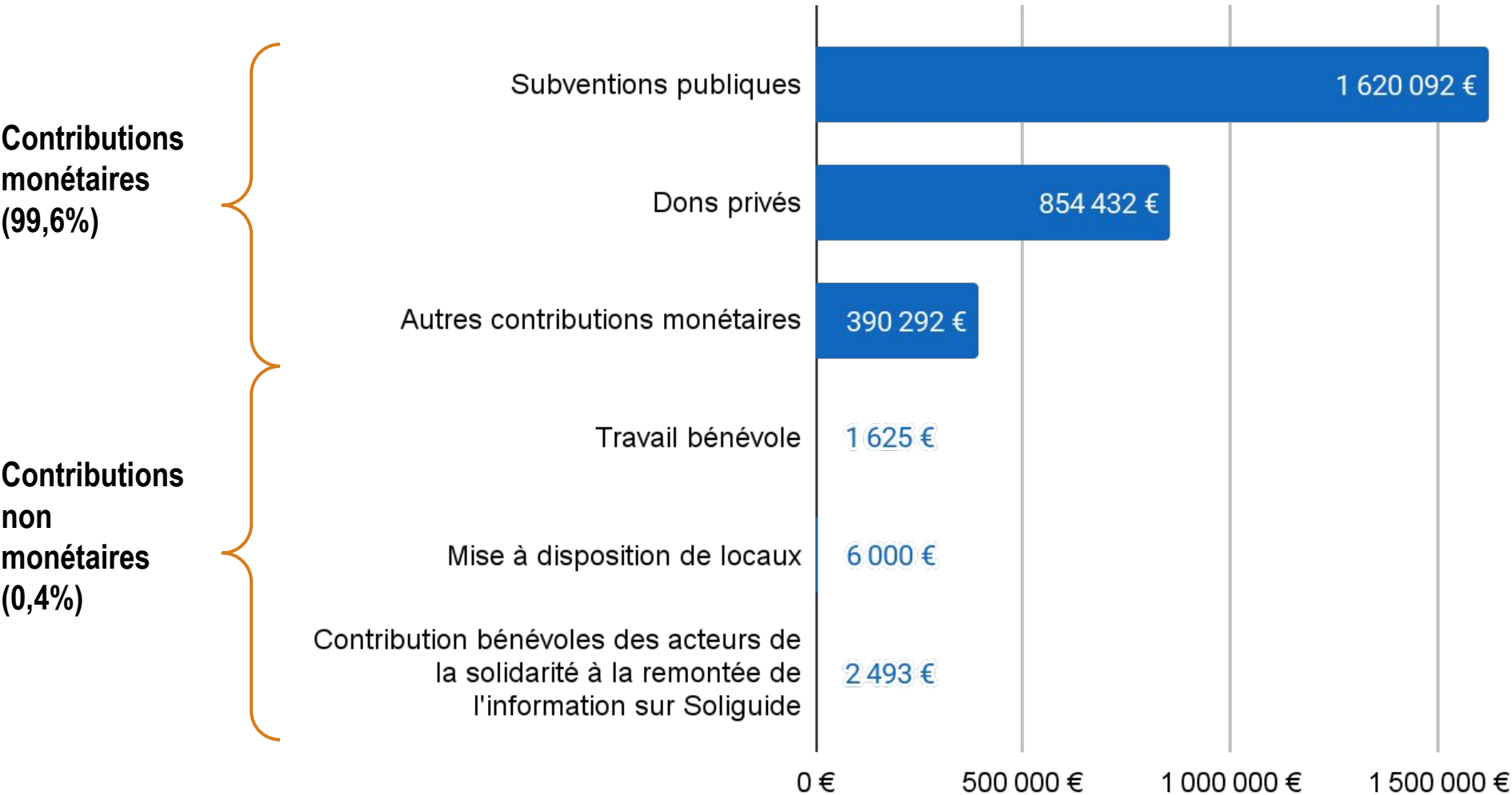
Étant donné que nous considérons l'activité de Solinum, nous avons pris en considération :

- Les **contributions monétaires** (subventions publiques, dons privés) hors part investie dans le développement de nouveaux territoires (+/- 32% des dons et subventions totales reçus sur 2024)
- Mais aussi des **contributions non monétaires** :
 - Les personnes engagées en bénévolat
 - La mise à disposition de locaux
 - Le temps dédié par les acteurs de la solidarité à la mise à jour des données de Soliguide



L'ensemble des contributions 2024 s'élève à 2,5 M€

Détails des contributions en annexe



Chaque valeur sociale est calculée sur un modèle identique



Données
d'entrée



Proxy



Poids mort



Taux
d'attribution



Valeur sociale
créée en euros

Les données d'entrée sont des données concernant le **changement constaté par les parties prenantes évaluées.**

Exemple : Pourcentage d'utilisateurs du partage de données d'accord avec au moins l'une des affirmations :

- Grâce aux données partagées, je gagne du temps sur ma mission (collecte et/ou gestion des données).
- L'utilisation des données a permis de me libérer du temps pour me consacrer à des tâches/sujets à plus forte valeur ajoutée.

Le proxy est une **estimation de la valeur générée par le changement** (coût évité ou gain pour les parties prenantes), exprimé en euros.

Exemple : Cout évités liés au non-traitement des données non fiables

Le poids mort permet d'**exclure la part du changement qui aurait eu lieu sans la réalisation du projet**, exprimé en %.

Exemple : Certains utilisateurs peuvent gagner du temps dans leur mission sans recourir aux data de Solinum

Le taux d'attribution représente la **part du changement qui est imputable à Solinum**, exprimé en %.

Exemple : Une partie du gain de temps déclaré sur leur mission peut ne pas être liée au recours aux data de Solinum

Valeur sociale exprimée en euros attribuable à Solinum.

Exemple : Valorisation du gain de temps dans sa mission, permis grâce au recours aux données Solinum fiables

Autre exemple en annexe

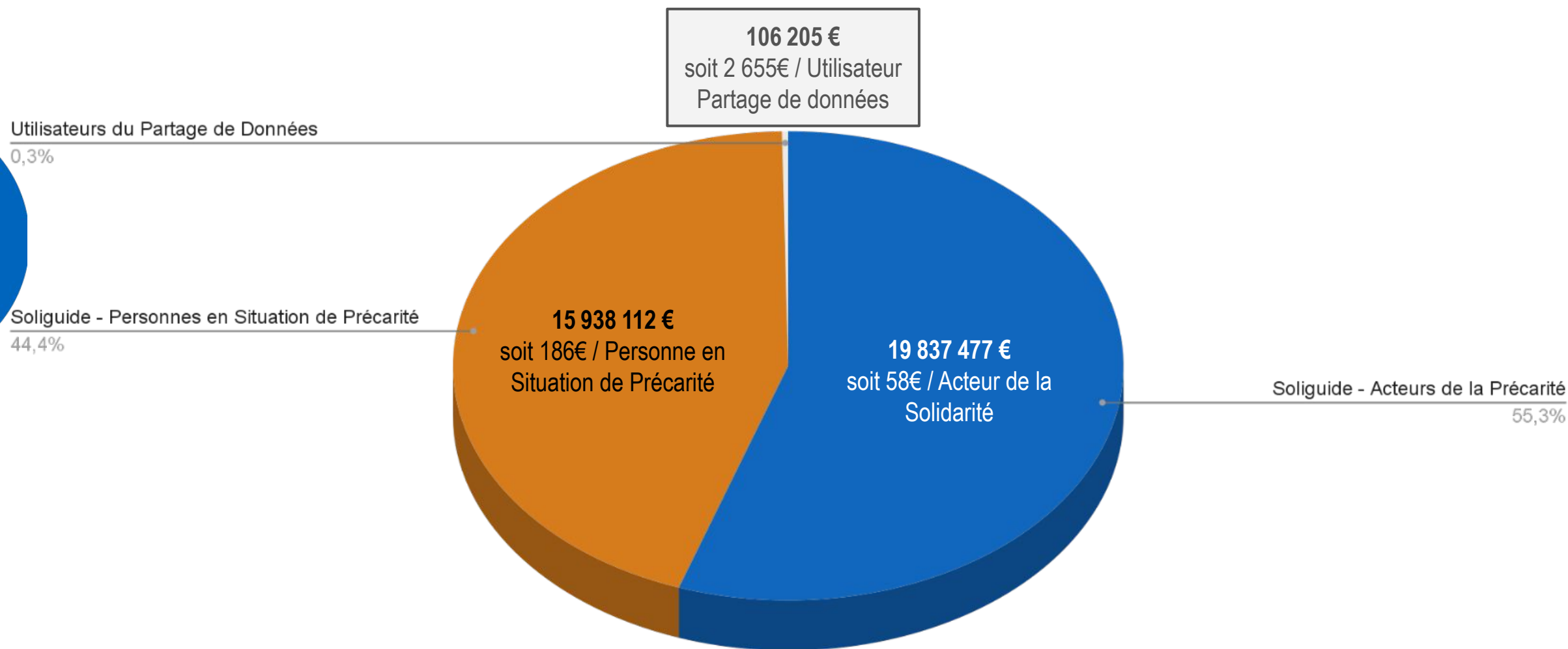


Hypothèses retenues pour la valeur des résultats

- **Transférabilité des résultats des évaluations :**
 - Les données d'impact obtenues auprès des Acteurs de la solidarité et des Personnes en précarité utilisant le Soliguide ainsi que des utilisateurs du Partage de Données interrogés ont été considérées comme généralisables pour l'ensemble des utilisateurs de Soliguide et du Partage de Données.
 - Cette hypothèse est à prendre avec précaution, d'autant que la marge d'erreur est élevée pour les personnes en précarité utilisant le Soliguide (13,1%) et les utilisateurs du Partage de Données (20,3%)
- **Estimation de la population des utilisateurs :**
 - Soliguide : Le nombre retenu est celui partagé par levgeniia Prytula, Data Analyst de Solinum estimant le nombre d'utilisateurs uniques sur 2024 avec une marge d'erreur de 10% (cf. partie Contexte et Méthode de l'EIS Soliguide).
 - Partage de données : Le nombre retenu est celui partagé par Solinum a posteriori de la collecte de données : 40.
- **Poids mort des Personnes en situation de précarité :**
 - Les dimensions monétisées qui correspondent à des effets facilement accessibles de court terme (hebdomadaires : accès à un repas, eau potable, douche, toilettes, nouvelles rencontres, activités divertissantes) et de moyen terme (mensuels : accès à des produits d'hygiène, au lavage de ses vêtements, à des vêtements à des activités divertissantes) ont été associées à un poids mort plus important que celui collecté dans le questionnaire (90 vs 64%).



Solinum a permis de créer 35,9 M€ de valeur sociale : 35,8 M€ sur le Soliguide, 0,1 M€ sur Partage de Données





	Valeur nette totale			Valeur nette par personne	Valeur nette par personne Calcul ESSEC 2023
		%			
Meilleure Visibilité de l'Écosystème Social	1 112 436,23 €	3,10%		3,25 €	
Optimisation des Ressources et Efficacité des Services	7 226 968,62 €	20,14%		21,08 €	
Amélioration du Bien-Être au Travail	11 498 072,15 €	32,04%		33,55 €	
Valeur sociale créée totale Acteurs de la Solidarité	19 837 477,00 €	55,29%		57,88 €	8,09 €
Stabilisation et intégration sociale	13 297 341,08 €	37,06%		155,18 €	
Amélioration des conditions de vie basiques	2 640 770,76 €	7,36%		30,82 €	
Valeur sociale créée totale Personne en Situation de Précarité	15 938 111,83 €	44,42%		186,00 €	36,07 €
Amélioration de la qualité du travail produit	32 666,67 €	0,09%		816,67 €	
Optimisation des ressources et du temps alloués	11 914,19 €	0,03%		297,85 €	
Amélioration de la visibilité et de l'Accessibilité des services	61 624,49 €	0,17%		1 540,61 €	
Valeur sociale créée totale Utilisateur Partage de Données	106 205,34 €	0,30%		2 655,13 €	
Valeur sociale créée totale - Soliguide	35 775 588,84 €	99,70%			
Valeur sociale créée totale - Partage de Données	106 205,34 €	0,30%			
Valeur sociale créée totale	35 881 794,18 €	100,00%			

Scénario présenté : pour 1€ investi dans l'activité de Solinum, 14,44€ de valeur sociale sont créés

	Données Calcul ESSEC 2023	Scenario Hyp ESSEC 2023 AVEC uniquement les 17 indicateurs déjà monétarisés actualisés & 100% des contributions monétaires 2024	Scenario Hyp ESSEC 2023 AVEC uniquement les 17 indicateurs déjà monétarisés actualisés & 68% des contributions monétaires 2024	Scenario retenu AVEC les 17 indicateurs existants + 11 nouveaux indicateurs (5 "professionnels", 3 "pers. précaires", 3 "utilisateurs Partage de données") & 68% des contributions monétaires 2024	Scenario alternatif AVEC les 17 indicateurs existants + 11 nouveaux indicateurs (5 "professionnels", 3 "pers. précaires", 3 "utilisateurs Partage de données") & 100% des contributions monétaires 2024
Valeur sociale créée par Solinum	3,4 M€	14,1 M€	14,1 M€	35,9 M€	35,9 M€
Contributions	1,8 M€	3,6 M€	2,5 M€	2,5 M€	3,6 M€
SROI	1,93	3,90	5,70	14,44	9,88



Enseignements Clés & Recommandations





Impacts du Soliguide

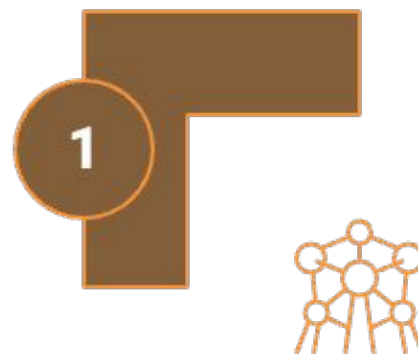
(*) Score moyen : 4=Tout à fait d'accord, 1=Pas du tout d'accord.

Visibilité Accrue de l'Écosystème (Impact +++)

91% estiment que Soliguide permet d'accéder facilement aux informations dont ils ont besoin (Score* 3.3).

81% améliorent leur connaissance de l'offre des autres acteurs (Score* 3.1).

75% ont découvert des acteurs du territoire via l'outil (Score* 3.0).



Amélioration du Bien-Être au Travail (Impact ++)

75% estiment que leur mission est facilitée grâce au Soliguide (Score* 3.1).

64% ressentent une plus grande satisfaction au travail (Score* 2.9).

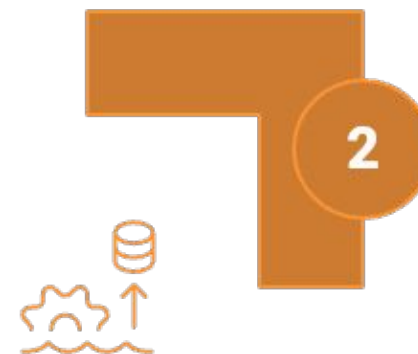


Optimisation des Services (Impact +++)

80% trouvent les orientations plus efficaces et pertinentes (Score* 3.2).

70% gagnent du temps dans leur mission (Score* 3.0).

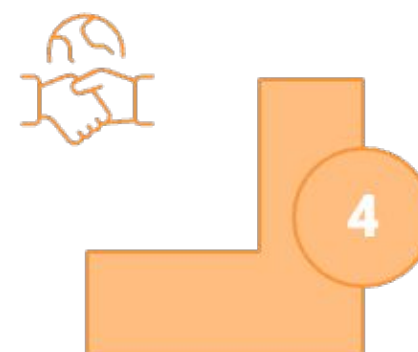
67% réalisent davantage d'orientations (Score* 3.0).



Synergies Territoriales (Impact +)

46% estiment que l'outil facilite la coordination entre acteurs (Score* 2.6), mais cela se traduit peu en actions communes.

24% estiment que Soliguide a permis de mettre en place des initiatives conjointes sur le territoire (Score* 2.2).





Impacts du Soliguide

(*) Score moyen : 4=Tout à fait d'accord, 1=Pas du tout d'accord.

Accès amélioré à l'information (Impact +++)

89% connaissent mieux les lieux et services sur leur territoire (Score* 3.5).

77% se sentent plus autonomes dans leurs recherches d'informations (Score* 3.5).

Intégration sociale (Impact +)

38% de ceux avec un besoin de lien social et de divertissement ont rencontré de nouvelles personnes.

12% de ceux avec un besoin sur le logement ont trouvé un logement pérenne.

12% de ceux avec un besoin sur la formation ou l'emploi ont trouvé un emploi.



Amélioration des conditions de vie (Impact ++)

67% de ceux avec un besoin de trouver des vêtements en ont trouvé.

46% mangent davantage de produits frais et locaux.

37% de ceux avec un besoin de conserver une bonne hygiène ont pu accéder à des toilettes ou des douches.



Amélioration du bien-être (Impact +)

39% se sentent mieux (psychologiquement ou physiquement).



Impacts du Partage de Données de Solinum

(*) Score moyen : 4=Tout à fait d'accord, 1=Pas du tout d'accord.

Amélioration de la qualité du travail produit (Impact +++)

15/15 ont accès à des informations plus complètes et fiables pour leur travail (Score* 3.7).

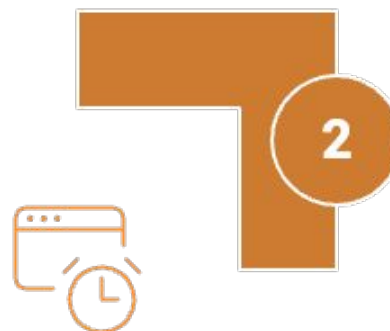
12/15 ont amélioré la qualité de leur travail (recherches, analyses, services)(Score* 3.6).



Optimisation des ressources et du temps alloués (Impact +++)

14/15 gagnent du temps dans leur mission (Score* 3.6).

8/15 se consacrent à d'autres tâches/sujets grâce à ce gain de temps (Score* 3.4).



Amélioration de la visibilité et de l'Accessibilité des services (Impact ++)

Pour 12/15, les données partagées permettent d'améliorer la visibilité du secteur social concerné (Score* 3.5).

6/15 touchent plus de bénéficiaires avec des besoins réellement en lien avec leurs actions (Score* 3.5).



Soutien au déploiement d'impact (Impact +)

4/15 ont développé de nouveaux projet ou services en lien avec l'action sociale (Score* 3.4).

1/15 a obtenu des financements pour sa structure grâce aux données (Score* 1.8).





Recommandations méthodologiques sur l'évaluation d'impact social

GLOBALEMENT

- **Partager les résultats** de l'étude aux parties prenantes.
- **Valoriser et associer les équipes Solinum** et les acteurs ayant participé à l'étude dans la communication des résultats.

Pour une future évaluation d'impact SROI du Soliguide

Pour les Acteurs de la Solidarité

- Garder les questions et modalités de réponses proposées
- **Rechallenger le temps moyen gagné par orientation** grâce au Soliguide

Pour les Personnes en situation de Précarité

- **Conserver le format des questions d'impact conditionnées** aux besoins & aux thématiques de recours au Soliguide > allège et simplifie le questionnaire
- Enlever les "questions ALS" non nécessaires pour alléger encore davantage

Pour une future évaluation d'impact SROI du Partage de données

- **Réaliser une phase d'entretiens qualitatifs exploratoires** pour améliorer la collecte de données (et donc le questionnaire ou les outils de collecte) en vue d'une prochaine évaluation
- **Clarifier et documenter précisément le périmètre de l'Axe Partage de Données** (nombre d'utilisateurs, profil) en amont pour être en capacité de transférer les résultats de l'analyse à l'entièreté des utilisateurs
- **Envoyer un fichier Excel standardisé pour collecter les données monétaires essentielles au SROI** afin de maximiser les retours (nombre de bénéficiaires supplémentaires, budget de développement/fonctionnement de nouveaux projets, montant de financements obtenus) >> *Attention ne sera plus anonyme*
- **Revoir le concept de "visibilité du secteur"** qui peut être interprété différemment (visibilité pour sa propre structure vs. visibilité pour tout le secteur) : expliciter la "visibilité pour sa structure" ET la "visibilité pour le secteur".



Annexes



Nature des contributions (2024)	Type de contributions	Détail	Montant 2024 hors investissement/développement nouveaux territoires (€)	Montant Totaux 2024 (€)	Hypothèse utilisée pour le calcul	Source
Contributions monétaires	Subventions publiques	Etat	843 321 €	1 234 369 €		Solinum
		Région	164 873 €	241 324 €		Solinum
		Département	440 731 €	645 098 €		Solinum
		Commune	90 618 €	132 637 €		Solinum
		Autre (CAF)	80 549 €	117 899 €		Solinum
	Dons privés	Fondations	430 712 €	630 433 €		Solinum
		Entreprises et fonds de dotation	33 428 €	48 928 €		Solinum
	Autres contributions monétaires		390 292 €	571 241 €	Difficultés de Solinum de finaliser la répartition des contributions monétaires ; corespond aux montants qui n'ont pas encore de "case"	Solinum
Total des contributions monétaires		2 474 524 €	3 621 929 €			
Contributions non-monétaires	Travail bénévole	Heures de travail bénévole en traduction pour Soliguide	1 625 €	1 625 €	Cout horaire du SMIC brut chargé de 30% (car sont pris en compte les frais de gestion/fonctionnement annexes) : 11,88 €*1,3 105,210 heures estimées	Solinum
	Mise à disposition de locaux	5 mises à disposition de de locaux	6 000 €	6 000 €	2 mises à disposition de locaux évaluées chacune à 3000€	Solinum
	Contribution des acteurs de la solidarité à la remontée de l'information sur Soliguide	Mise à jour des données Vérification des données Retours d'expériences	2 493 €	2 493 €	20522 fiches mises à jour au total > 9826 mises à jour en autonomie par les acteurs >> 7668 "sans changement" et 2158 "avec changement" Temps de mise à jour déclaré par les acteurs : <1min pour les fiches sans changement entre 1 et 3 minutes pour les fiches avec changement Salaire horaire brut chargé de 30% d'un travailleur social : 14,12*1,3	Solinum
		Total des contributions non monétaires		10 118 €	10 118 €	
	Total des contributions			2 484 642 €	3 632 047 €	

Annexe - Exemple d'hypothèse de valorisation

La valeur sociale totale nette créée pour les Personnes en Situation de Précarité ayant pu accéder à des cours de français grâce au Soliguide est de 4 081€

SROI Solinum



Indicateurs	Nombre personnes concernées par l'indicateur	Proxy financier	Valeur du proxy	Valeur sociale par personne	Valeur sociale totale	Poids mort (contrefactuel)	Attribution	Valeur sociale nette créée
Nombre de répondants ayant pu suivre un cours de français au cours du mois dernier	85 691 x 3/56 (= +/-4 591)	Coût d'un cours de français FLE	20 € / séance	20 x 2 x 8,5 (= 340 €)	1 560 800 €	20/56 (=+/-64,3%)	100% x 32/56 + 50% x 19/56 (=+/-74,1%)	413 094,48 €
Enquête : 3/56 répondants ont fait cette déclaration Population totale estimée : 85 691 85 691 x 3/56		Benchmark internet du coût d'un cours de français FLE puis sélection d'un coût moyen fourchette basse > 20€		Déclaration enquête : 2 cours/mois via Soliguide Valorisation sur 8,5 mois (hors vacances) 2 x 8,5 x Valeur proxy	Calcul = 340 € x nb personnes concernées par l'indicateur	Ceux qui auraient eu une autre solution à la question : 'Si vous n'aviez pas accès au Soliguide, auriez-vous pu obtenir les mêmes informations ? > 20/26 répondants	“Diriez-vous que Soliguide vous a permis de répondre à vos besoins ?” Tout à fait d'accord : 32/56 > attribution 100% Plutôt d'accord : 19/56 : attribution à 50% Autres réponses : 5/56% > attribution à 0%	Calcul = Valeur sociale totale x (1-Poids mort) x Attribution



Indicateurs ESSEC conservés et actualisés

“Acteurs de la Solidarité” (1):

- Gain de temps : Nombre de répondants gagnant du temps dans leur mission grâce au Soliguide

“Personnes en situation de Précarité” (16):

- Nombre de répondants déclarant avoir fait des activités divertissantes
- Nombre de répondants déclarant avoir accédé à internet
- Nombre de répondants déclarant avoir suivi un cours de français
- Nombre de répondants déclarant avoir accédé à un logement durable
- Nombre de répondants déclarant avoir eu un emploi
- Nombre de répondants déclarant avoir eu une formation
- Nombre de répondants déclarant avoir eu accès à un repas
- Nombre de répondants déclarant avoir eu accès à un hébergement pour la nuit
- Nombre de répondants déclarant avoir eu accès à une fontaine d’eau potable/ des sanitaires avec de l’eau potable
- Nombre de répondants déclarant avoir eu accès à une douche
- Nombre de répondants déclarant avoir eu accès à des toilettes
- Nombre de répondants déclarant avoir eu accès à des produits d’hygiène
- Nombre de répondants déclarant avoir pu laver leurs vêtements
- Nombre de répondants déclarant avoir eu accès à des vêtements
- Nombre de répondants déclarant avoir eu accès à un RDV médical
- Nombre de répondants déclarant avoir pu optimiser leurs déplacements

Indicateurs additionnels monétarisés

“Acteurs de la Solidarité” (5):

- Meilleure connaissance sur l'écosystème : Nombre de répondants ayant découvert de nouveaux acteurs de la précarité sur le territoire grâce au Soliguide ou ayant une meilleure connaissance de ce que proposent les autres acteurs de la précarité sur le territoire grâce au Soliguide.
- Plus grande visibilité de la structure : Nombre de répondants déclarant que leur structure est mieux identifiée par les acteurs de l'écosystème grâce au Soliguide
- Orientations plus efficaces : Nombre de répondants déclarant que le Soliguide leur permet de réaliser davantage d'orientations de personnes en situation de précarité ou d'orienter les personnes en situation de précarité vers des solutions pertinentes par rapport à leur besoin. ou de les orienter au plus proche de là où elles sont ou de renforcer la relation de confiance avec la personne orientée.
- Plus grand sentiment d'efficacité dans la mission : Nombre de répondants déclarant que leur mission se trouve facilitée par le Soliguide.
- Plus grand sentiment d'utilité au travail : Nombre de répondants déclarant que Soliguide contribue à l'amélioration de leur sentiment d'utilité au travail.

“Personnes en situation de Précarité” (3):

- Nombre de répondants déclarant avoir acquis des connaissances numériques
- Nombre de répondants déclarant avoir fait de nouvelles rencontres
- Nombre de répondants déclarant avoir accès à une alimentation plus saine (plus de produits frais, locaux) avoir appris à cuisiner plus

“Utilisateurs Partage de Données” (3):

- Meilleure qualité du travail : Nombre de répondants déclarant avoir accès à des informations plus complètes et fiables ou suffisamment mises à jour
- Gain de temps : Nombre de répondants déclarant gagner du temps sur leur mission ou se libérer du temps pour d’autres tâches
- Meilleure visibilité du secteur social concerné : Nombre de répondants déclarant que les données Solinum ont contribué à améliorer la visibilité du secteur social concerné



Dimension	Effet attendu	Indicateur	Proxy	Valeur unitaire (en €)	Valeur sociale créée par an totale	Explications/Hypothèses
Meilleure Visibilité de l'Écosystème Social	Meilleure connaissance sur l'écosystème	Nombre de répondants qui sont d'accord avec au moins l'une des affirmations : - J'ai découvert de nouveaux acteurs de la précarité sur le territoire grâce au Soliguide - J'ai une meilleure connaissance de ce que proposent les autres acteurs de la précarité sur le territoire grâce au Soliguide.	Coût d'adhésion à un réseau de professionnels pour découvrir de nouveaux acteurs	446,18€ Par an	11 342 690,77 €	Coût d'un abonnement LinkedIn Premium Business permettant d'accéder à un réseau d'informations et de contacts. Appliqué uniquement au nombre de structures recensées dans le Soliguide car Un seul compte pro par asso
Meilleure Visibilité de l'Écosystème Social	Plus grande visibilité de la structure	Nombre de répondants qui sont d'accord avec l'affirmation : Ma structure est mieux identifiée par les acteurs de l'écosystème grâce au soliguide	Salaire d'un chargé de communication à raison d'une journée par mois	12,688€ Par heure	1 737 100,26 €	Salaire moyen brut d'un chargé de communication chargé de 30% (car sont pris en compte les frais de gestion/fonctionnement annexes) oeuvrant pour améliorer la visibilité de la structure. Appliqué uniquement au nombre de structures recensées dans le Soliguide
Optimisation des Ressources et Efficacité des Services	Gain de temps	Nombre de répondants qui sont d'accord avec l'affirmation : Je gagne du temps dans ma mission grâce au Soliguide.	Gain de temps par orientation converti en équivalent salarial brut chargé d'un travailleur social	2,2945€ Par orientation	4 394 256,24 €	Gain de temps par orientation historique : 7,5min converti en h (60min). Salaire moyen brut d'un travailleur social chargé de 30% (car sont pris en compte les frais de gestion/fonctionnement annexes) accomplissant son travail. Nb orientations par an réalisées avec Soliguide : Nb de recherches sur les 12 derniers mois (3 472 938)*0,80 (part d'utilisateurs étant acteurs de la solidarité)/ nb d'acteurs de la solidarité (342 764) = 8,1
Optimisation des Ressources et Efficacité des Services	Orientations plus efficaces	Nombre de répondants qui sont d'accord avec au moins l'une des affirmations : - Le Soliguide me permet de réaliser davantage d'orientations de personnes en situation de précarité. - Le Soliguide me permet d'orienter les personnes en situation de précarité vers des solutions pertinentes par rapport à leur besoin. - Le Soliguide me permet d'orienter les personnes en situation de précarité au plus proche de là où elles sont - L'utilisation du Soliguide me permet de renforcer la relation de confiance avec la personne orientée.	Coût d'une thérapie ou d'un accompagnement psychologique pour traiter le sentiment d'abandon d'un bénéficiaire mal orienté	600€ Par orientation	473 993 645,71 €	Benchmark internet du coût et de la durée d'une thérapie chez le psychologue en individuel afin de travailler le sentiment d'abandon chez une personne ayant déjà un terrain présent de sentiment d'abandon/exclusion (33%) : Coût d'une séance : 50€ Nb de séances remboursées : 12 Nb orientations par an réalisées avec Soliguide : Nb de recherches sur les 12 derniers mois (3 472 938)*0,80 (part d'utilisateurs étant acteurs de la solidarité)/ nb d'acteurs de la solidarité (342 764) = 8,1 Attribution : attribution des acteurs de la solidarité x 17% (part de bénéficiaires de TCC allant jusqu'au bout de leur thérapie)
Amélioration du Bien-Être au Travail	Plus grand sentiment d'efficacité dans la mission	Nombre de répondants qui sont d'accord avec l'affirmation : Ma mission se trouve facilitée par le Soliguide.	Coût d'un accompagnement par un coach professionnel	400€ Par coaching	102 153 998,61 €	Un accompagnement par un coach professionnel pourrait faciliter la mission des travailleurs sociaux. Benchmark internet de cout horaire de coach (100€) + durée coaching (4 séances), prise en compte d'un cout moyen fourchette basse
Amélioration du Bien-Être au Travail	Plus grand sentiment d'utilité au travail	Nombre de répondants qui sont d'accord avec l'affirmation : Soliguide contribue à l'amélioration de mon sentiment d'utilité au travail.	Coût d'un programme de reconnaissance des salariés	175,86€ Par programme	33 037 913,84 €	Benchmark internet des dépenses nécessaires à une entreprise pour améliorer le sentiment de reconnaissance de ses salariés

Annexe - Proxy et valeur sociale unitaire - Personnes en Situation de Précarité utilisant le Soliguide (1/2)

SROI Solinum



Dimension	Effet attendu	Indicateur	Proxy	Valeur unitaire (en €)	Valeur sociale créée par an totale	Explications/Hypothèses
Stabilisation et intégration sociale	Acquisition de compétences numériques	Nombre de répondants déclarant que Soliguide leur a permis de : Mieux utiliser un ordinateur, un téléphone, internet...	Coût d'une sensibilisation/initiation aux outils numériques	20€ Par formation	428 455,00 €	Benchmark internet de sensibilisation aux outils numérique puis sélection d'un coût moyen fourchette basse
Stabilisation et intégration sociale	Nouvelles rencontres	Nombre de répondants déclarant que Soliguide leur a permis de : Rencontrer des nouvelles personnes	Cout d'une activité de rencontre/café rencontre dans un café inclusif	5€ Par repas	21 931 540,31 €	Benchmark internet d'd'activité de rencontre dans des lieux inclusifs puis sélection d'un coût moyen fourchette basse
Stabilisation et intégration sociale	Accès à des sorties diversissantes	Nombre de répondants déclarant que Soliguide leur a permis de : Faire des activités divertissantes (cinéma, sport, spectacle, musique, ...)	Coût d'un ticket de cinéma	12€ Par séance	18 380 719,50 €	Benchmark internet du coût d'un ticket de cinéma puis sélection d'un coût moyen fourchette basse
Stabilisation et intégration sociale	Accès à internet	Nombre de répondants déclarant que Soliguide leur a permis de : Accéder à internet (via une connexion ou via du matériel numérique)	Coût de 15 min de connexion dans un cyber café	1,5€ Par accès	5 012 923,50 €	Benchmark internet du cout de 15min de connexion puis sélection d'un coût moyen fourchette basse
Stabilisation et intégration sociale	Accès à un cours de français	Nombre de répondants ayant pu suivre un cours de français au cours du mois dernier	Coût d'un cours de français FLE	20€ Par séance	1 560 800,36 €	Benchmark internet du cout d'un cours de français FLE puis sélection d'un coût moyen fourchette basse
Stabilisation et intégration sociale	Accès à l'emploi	Nombre de répondants ayant pu accéder à un emploi au cours de l'année	Différentiel de revenu par rapport à la situation sans emploi (au RSA)	580,29€ Par mois	19 012 949,96 €	Etude et extrapolation de la durée moyenne d'un emploi obtenu par une personne en situation de précarité Les personnes en situation de précarité (salariés + indépendants) travaillant sont à 61% des salariés (19% de 19%+12%) et 39% des indépendants. Répart par type de contrat de travail des travailleurs en situation de précarité en France : 51,4% CDI (84,3% des 61%), 5,4% CDD (8,8% des 61%), 3,5% travail temporaire (intérim, saisonnier, stagiaire), 0,7% sans contrat, 39% indépendants Seuil de pauvreté : 1216€/mois RSA : 635,71€/mois
Stabilisation et intégration sociale	Accès à la formation	Nombre de répondants ayant pu accéder à une formation au cours de l'année	Cout moyen des 4 formations/ CAP recrutant facilement	1675€ Par formation	10 380 470,02 €	Benchmark internet des 4 formations recrutant le plus (CAP petite enfance, Formation agent de propreté, Formation auxiliaire de vie, CAP Cuisine) et de leur cout puis sélection d'un coût moyen fourchette basse Appliqué à la part des pauvres sans diplôme

Annexe - Proxy et valeur sociale unitaire - Personnes en Situation de Précarité utilisant le Soliguide (2/2)

SROI Solinum



Dimension	Effet attendu	Indicateur	Proxy	Valeur unitaire (en €)	Valeur sociale créée par an totale	Explications/Hypothèses
Amélioration des conditions de vie basiques	Accès à une alimentation plus saine	Nombre de répondants qui sont d'accord avec au moins l'une des affirmations : Depuis que j'utilise Soliguide... - Je mange davantage de produits frais et/ou locaux - J'ai appris à cuisiner davantage de produits	Coût d'un atelier de cuisine	65€ Par cours	1989 255,36 €	Benchmark internet d'ateliers cuisine permettant d'acquérir des bases de cuisine saine puis sélection d'un coût moyen fourchette basse
Amélioration des conditions de vie basiques	Accès à un repas	Nombre de répondants ayant pu accéder à un repas au cours de la semaine dernière	Coût d'un repas distribué par l'aide alimentaire	3€ Par accès	18 171 847,69 €	Benchmark internet du coût d'un repas distribué par l'aide alimentaire puis sélection d'un coût moyen fourchette basse
Amélioration des conditions de vie basiques	Accès à une fontaine d'eau potable /des sanitaires avec de l'eau potable	Nombre de répondants ayant pu accéder à une fontaine d'eau potable /des sanitaires avec de l'eau potable au cours de la semaine dernière	Coût de 2L d'eau de source	0,008€ Par accès	20 051,69 €	Coût d'1L d'eau du robinet 2 litres correspond à la consommation d'eau potable quotidienne conseillée selon l'OMS
Amélioration des conditions de vie basiques	Accès à un hébergement pour la nuit	Nombre de répondants ayant pu accéder à un hébergement au cours de la semaine dernière	Coût d'un hébergement d'urgence	34,4€ Par jour	1 092 148,93 €	Coût d'un financement adapté d'une place selon les organismes concernés Appliqué uniquement à la part de SDF parmi les personnes en situation de précarité
Amélioration des conditions de vie basiques	Accès à une douche	Nombre de répondants ayant pu accéder à une douche au cours de la semaine dernière	Coût de la consommation d'eau et électricité d'une douche de 5min	0,6€ Par accès	1 086 133,43 €	Il est conseillé de ne pas dépasser 5min de douche. Etudes : Douche = 16L d'eau/min Selon ADEME, 1 douche de 5min = 0,28cts d'électricité
Amélioration des conditions de vie basiques	Accès aux toilettes	Nombre de répondants ayant pu accéder à des toilettes au cours de la semaine dernière	Coût d'accès à des toilettes payantes dans une gare	1€ Par accès	2 924 205,38 €	Benchmark internet du coût d'un accès à des toilettes payantes puis sélection d'un coût moyen fourchette basse
Amélioration des conditions de vie basiques	Accès à des produits d'hygiène	Nombre de répondants ayant pu accéder à des produits d'hygiène au cours du mois dernier	Coût d'un gel douche 1er prix	0,69€ Par accès	466 679,31 €	Benchmark internet du coût d'un gel douche 1er prix puis sélection d'un coût moyen fourchette basse
Amélioration des conditions de vie basiques	Accès au lavage de ses vêtements	Nombre de répondants ayant pu laver ses vêtements au cours du mois dernier	Coût d'une lessive dans une laverie	5,5€ Par accès	1 073 050,25 €	Benchmark internet d'une laverie puis sélection d'un coût moyen fourchette basse
Amélioration des conditions de vie basiques	Accès à des vêtements	Nombre de répondants ayant pu accéder à des vêtements au cours de l'année	Coût d'un vêtement de seconde main	8€ Par accès	612 078,57 €	Benchmark internet du coût d'un vêtement d'occasion puis sélection d'un coût moyen fourchette basse
Amélioration des conditions de vie basiques	Accès à un rdv médical	Nombre de répondants ayant pu accéder à un rdv médical au cours de l'année	Coût d'une consultation chez un médecin généraliste	26,5€ Par séance	0,00 €	Coût d'une consultation chez un médecin généraliste
Amélioration des conditions de vie basiques	Optimisation des déplacements	Nombre de répondants ayant pu optimiser leurs déplacements au cours de l'année	Coût d'un ticket de transport (bus, métro, ...)	1,8€ Par accès	77 121,90 €	Benchmark internet d'un ticket de transport puis sélection d'un coût moyen fourchette basse



Dimension	Effet attendu	Indicateur	Proxy	Valeur unitaire (en €)	Valeur sociale créée par an totale	Explications/Hypothèses
Amélioration de la qualité du travail produit	Meilleure qualité du travail	Nombre de répondants qui sont d'accord avec au moins l'une des affirmations : - Les données partagées me permettent d'accéder à des informations plus complètes et fiables pour mon travail. - L'actualisation régulière des données de Solinum est suffisante pour refléter l'évolution de la situation sur le terrain.	Coût d'accès à une base de données/études de marché sectorielle	3500€ Par accès	140 000,00 €	Benchmark internet du coût d'accès à une base de données/études de marché sectorielle puis sélection d'un coût moyen fourchette basse
Optimisation des ressources et du temps alloués	Gain de temps	Nombre de répondants qui sont d'accord avec au moins l'une des affirmations : - Grâce aux données partagées, je gagne du temps sur ma mission (collecte et/ou gestion des données). - L'utilisation des données a permis de me libérer du temps pour me consacrer à des tâches/sujets à plus forte valeur ajoutée.	Cout évités liés au non traitement des données non fiables	1367,7€ Par an	51 060,80 €	Coût évité liés au non traitement des données non fiables Selon étude de la Commission Européenne, 3% du temps de travail/salaire des personnes en charge chez les chercheurs académiques, 4,47% chez les non académiques sont alloués à du retraitement > % de temps alloués aux retraitements de données non FAIR retenu : 3,75% Valorisé par le salaire médian brut chargé de 30% (frais de gestion/fonctionnement annexes) d'un utilisateur tenant compte du profil utilisateur (20% de chercheurs, 80% de chargés de projet)
Amélioration de la visibilité et de l'Accessibilité des services	Meilleure visibilité du secteur social concerné	Nombre de répondants qui sont d'accord avec l'affirmation : Les données Solinum ont contribué à améliorer la visibilité du secteur social concerné par les données partagées.	Coût d'une campagne publicitaire	8253,28€ Par accès	264 104,96 €	Benchmark internet du coût d'une campagne publicitaire locale et nationale puis sélection d'un cout moyen fourchette basse réparti en fonction du profil utilisateur (1/3 profil national, 2/3 profil local)



Étude réalisée par :



Claire SALMON

Experte Évaluation d'Impact
Social & SROI
ESSEC IMPACT UNLIMITED

Mail :

claire.salmon.pro@gmail.com

Tel : 06 21 42 31 83



Murielle CHAUVEL

Directrice Accompagnement
Conseil
ESSEC IMPACT UNLIMITED

Mail :

murielle.chauvel@essec.edu

Tel : 06 10 55 70 20



ESSEC

**I M P A C T
U N L I M I T E D**