



Vers une meilleure orientation

Les outils d'information peuvent-ils faire une différence ?

Remerciements

Nous remercions tous les acteurs de l'action sociale, **associations et collectivités territoriales**, pour le temps précieux consacré à cette étude. Un remerciement particulier aux équipes de **Solinum**, qui ont rencontré les personnes accompagnées pour échanger et recueillir leurs témoignages.

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

Enfin, nos remerciements vont au **comité de pilotage et au comité scientifique** qui ont contribué à la réflexion sur cette recherche et apporté des recommandations aux porteurs de projets, professionnel·le·s et bénévoles engagés dans la lutte contre la pauvreté.

Pourquoi cette étude ?

Pour les personnes en situation de précarité ou de rue, accéder aux services publics et aux associations peut représenter un défi de taille. Face à la multitude d'intervenants, il peut être difficile de s'orienter.

Depuis 2016, Solinum, association à but non lucratif, développe le Soliguide. Ce support d'information recense plus de 100 000 services utiles pour les personnes en difficulté.

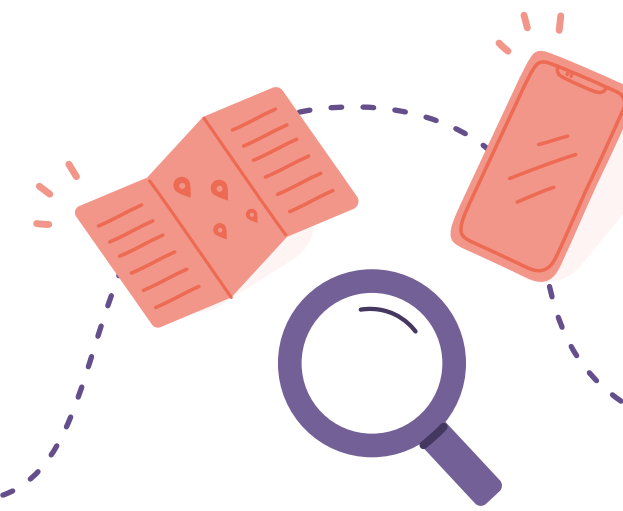
Bien que le Soliguide soit un outil innovant, il n'est pas le premier du genre. Par ailleurs, des projets similaires ont émergé ces dernières années, illustrant une prise de conscience croissante sur l'importance de l'accès à l'information pour les personnes en difficulté.

Face à ces constats, Solinum a lancé cette étude pour clarifier le paysage des outils d'information en France.

Les objectifs principaux sont :

- Comprendre la création, l'usage et l'évolution des solutions existantes ;
- Évaluer leur pertinence pour les personnes accompagnées et les intervenants sociaux ;
- Mesurer leur accessibilité et leur capacité d'adaptation aux besoins sociaux changeants.

Cette étude s'adresse ainsi à tous les acteurs engagés dans la lutte contre la pauvreté et les exclusions.





2	Remerciements
3	Pourquoi cette étude ?
5	Introduction
6	Méthodologie
7	Préambule
11	Partie 1 : Création et évolution des outils d'information pour répondre à des besoins identifiés
14	Partie 2 : Qu'est-ce que l'échelle territoriale fait au développement d'outils d'information ?
16	Partie 3 : La place des outils d'information dans les pratiques professionnelles
19	Partie 4 : Investissements financiers, engagements humains : quelle gestion de l'information et de l'orientation
24	Recommandations

Introduction

Dans cette étude, un outil d'information désigne un support - numérique ou papier - qui regroupe et recense les lieux et services essentiels pour (s') orienter vers l'aide sociale et solidaire.

Cet outil joue un rôle fondamental dans l'orientation et le soutien des personnes précarisées.

L'analyse du non-recours (toute personne qui – en tout état de cause – ne bénéficie pas d'une offre publique, de droits et de services, à laquelle elle pourrait prétendre) permet d'explorer comment les personnes s'approprient ces outils d'informations¹. Cela concerne à la fois les professionnel-le-s, qui orientent vers la « bonne solution », et les publics qui vont d'eux-mêmes chercher des solutions.

“
Le manque d'information reste le motif principal du non-recours.”²

Ce manque d'information amène la non-demande³, dans le sens où un service est accessible mais non sollicité car non connu.

En France, 30 % de la population est touchée par ce problème, dont 37 % en raison du « manque d'information sur les aides ou les organismes »⁴. Bien que cette problématique reste prédominante, elle a reculé de 17 points entre 2016 et 2021.

Cela soulève la question : les outils d'information peuvent-ils faire une différence ?

L'ambition de cette étude est double :

- Éclairer sur les outils d'information et leurs usages
- Contribuer aux réflexions sur le non-recours

¹ Warin Philippe (2010), « Le non-recours : définitions et typologies » Working Paper, Actualisé en 2016, p.4

² DREES <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/sites/default/files/2023-04/ER1263.pdf>

³ Warin Philippe (2014), « Le non-recours : éléments de définition et de présentation des enjeux », Les Politiques Sociales, vol. 3-4, no2, 108-121.

⁴ DREES (2022), « Non-recours aux prestations sociales : le manque d'information en tête des motifs selon les Français | Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques »

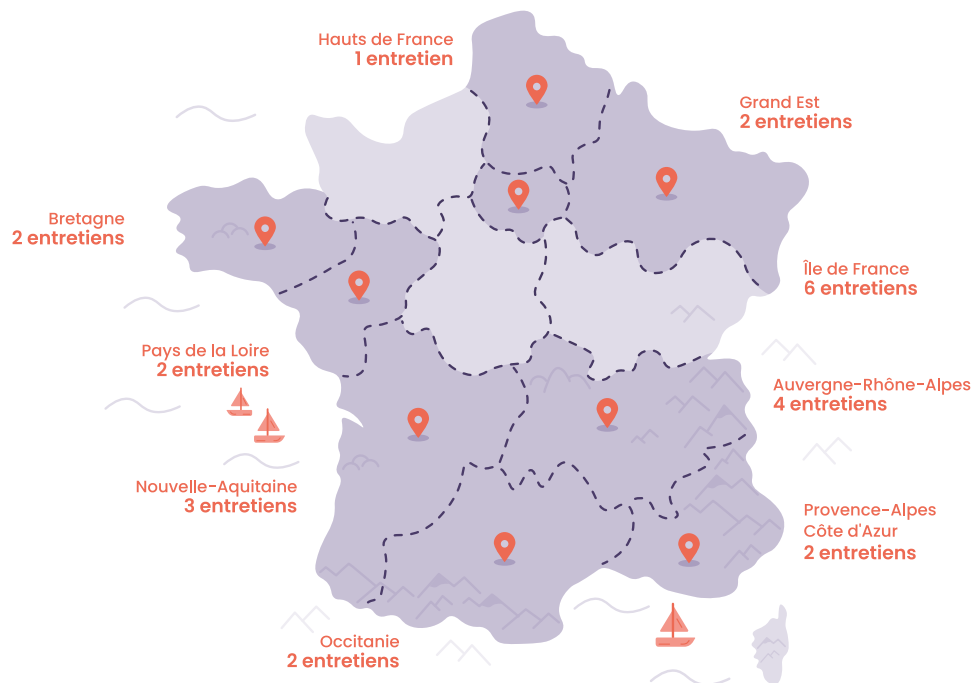
Méthodologie employée

Une étude mêlant méthodes quantitatives et qualitatives

Pour cette étude, nous avons utilisé 3 méthodes :

- Le recensement de supports d'orientation sur le territoire : **une base de données a été constituée de 222 supports d'informations des 10 dernières années**. Cependant, on estime qu'il existerait 2099 supports en France*.

- La passation de questionnaires auprès de 44 professionnel·le·s et bénévoles, 8 porteurs de supports et 34 personnes accompagnées
- La conduite d'entretiens semi-directif avec 15 porteurs de supports, 10 professionnel·le·s et bénévoles. Des échanges avec 8 personnes accompagnées.



* 222 supports d'information ont été recensés, avec une proportion croissante selon la population. Une enquête approfondie en Ardèche et Bouches-du-Rhône a trouvé 13 et 56 supports respectivement. Si ce ratio s'applique nationalement, on estimerait 2 099 supports en France.

Préambule

Le risque d'abandon, faute d'information

L'accès à l'information sociale est le premier besoin

des personnes en situation de précarité⁵. Cependant, ces informations essentielles peuvent être obsolètes : horaires incorrects, changements de locaux non communiqués, ou services modifiés. Cette réalité complique leur parcours vers l'aide sociale et solidaire.

La première difficulté⁶ provient d'erreurs dans les

horaires indiqués sur les supports d'information.

Parmi les personnes accompagnées, 12 répondants sur 26 rencontrent des difficultés ou ont abandonné l'accès aux services malgré l'utilisation de supports d'information.

Si le bouche-à-oreille est privilégié par 19 usagers sur 32⁷ pour obtenir des informations sur les structures, la question de l'actualisation des données reste inchangée. **En ne parvenant pas à accéder aux services nécessaires, les usagers restent dans des situations de vulnérabilité prolongée⁸**. Cette réalité a des implications sur leur santé, leur bien-être, et leur capacité à s'insérer socialement et économiquement.

⁵ Boubaker Nobilet Patricia et Ihadjadene Madjid (2019), « Approche de l'expérience informationnelle des personnes défavorisées », Les Enjeux de l'information et de la communication, vol. 20/1, n°1, p.63

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

⁷ Enquêtés par questionnaire

⁸ Défenseure des Droits (2023), "L'accès aux droits : construire l'égalité" - Actes du colloque organisé par la Défenseure des droits

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

Professionnel·le d'un dispositif de veille sociale

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

Usager·ère d'un accueil de jour

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

Les professionnel·le·s rencontrés soulignent que le travail social repose sur l'information, l'orientation et l'accompagnement.

Les supports d'informations sont mobilisés en tant qu'outils de l'accompagnement pour transmettre une information plus précise comme les horaires d'ouverture par exemple.

Les acteurs de l'action sociale jouent un rôle clé dans le développement d'outils d'information : près de **85 % des supports recensés pour cette étude⁹ ont été créés par des structures d'aide sociale et solidaire**. Parmi eux, **les CCAS et les mairies représentent 53 % des porteurs**, suivis par les associations (17 %) et les acteurs para-publics, comme les maisons de la solidarité et les centres médico-sociaux (14 %).

Les professionnel·le·s soulignent que le travail social repose sur l'information, l'orientation et l'accompagnement.

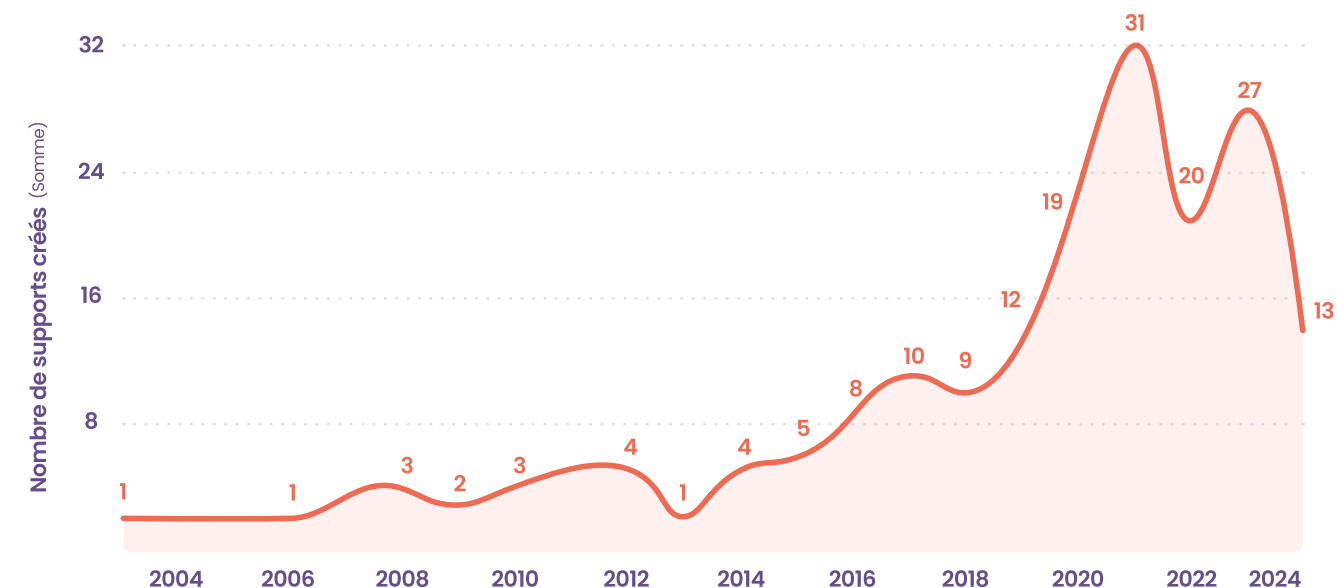
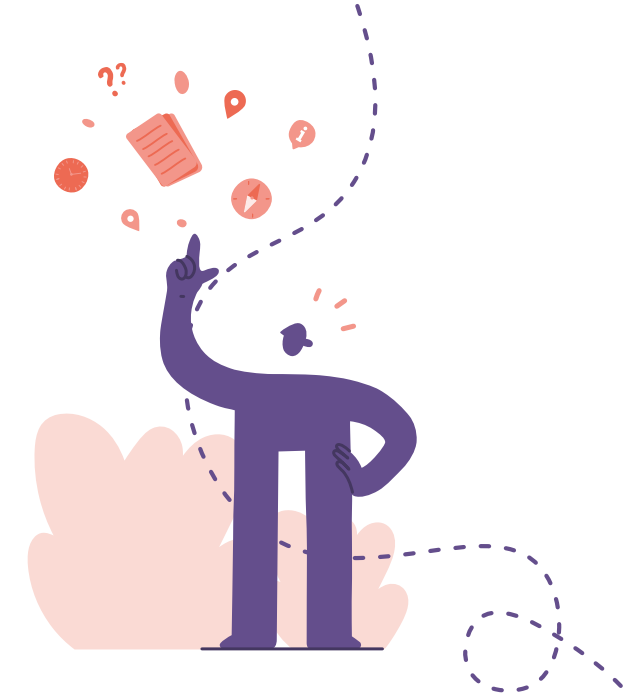
Mais c'est vrai que l'accompagnement humain, ici, c'est primordial. Il y a des supports, éventuellement, des papiers et des imprimés qu'on donne. Mais les assistantes sociales, c'est vrai qu'elles accompagnent énormément, les usagers, pour les orientations. Il faut bien comprendre la demande de l'utilisateur.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

 Professionnel·le d'un service d'accueil communal

⁹ Pour un total de 222 supports identifiés

Depuis 2020, on observe une évolution significative dans la création d'outils d'information, avec un pic en 2021. Cette tendance s'explique en partie par la crise sanitaire du Covid-19, qui a conduit au développement de nouveaux supports pour informer les personnes, notamment à distance.

85 % des supports recensés pour cette étude ont été créés par des structures d'aide sociale et solidaire.



Favoriser le pouvoir d'agir en associant les personnes concernées

La durée moyenne pour mettre en place un outil d'information est d'un an et demi⁸. Ce temps de mise en place ne varie pas lorsque des personnes accompagnées sont associées à la création du support.

Faire participer les personnes concernées ne prend pas plus de temps, mais permet de s'assurer de l'utilité de l'outil par rapport à leurs besoins.

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

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

⁸ Moyenne pour l'ensemble des acteurs avec lesquels nous avons échangé lors des entretiens semi-directifs.

Partie 1: Création et évolution des outils d'information pour répondre aux besoins identifiés

L'accès à l'information est un enjeu tant pour les personnes en situation de précarité que pour les professionnel·le·s qui les accompagnent au quotidien. Pourtant **66 % des supports sont développés pour une utilisation par les personnes accompagnées, contre 18 % pour les professionnel·le·s et les bénévoles.**

Analyse des besoins des publics et des partenaires

D'après l'étude, les acteurs, publics ou associatifs, se basent sur les besoins des publics pour concevoir des supports d'information adaptés. Les professionnel·le·s sont aussi associé·e·s à la création d'outils, ce qui permet de les enrichir par les remontées de terrain.

66% des outils sont développés pour les personnes accompagnées

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

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

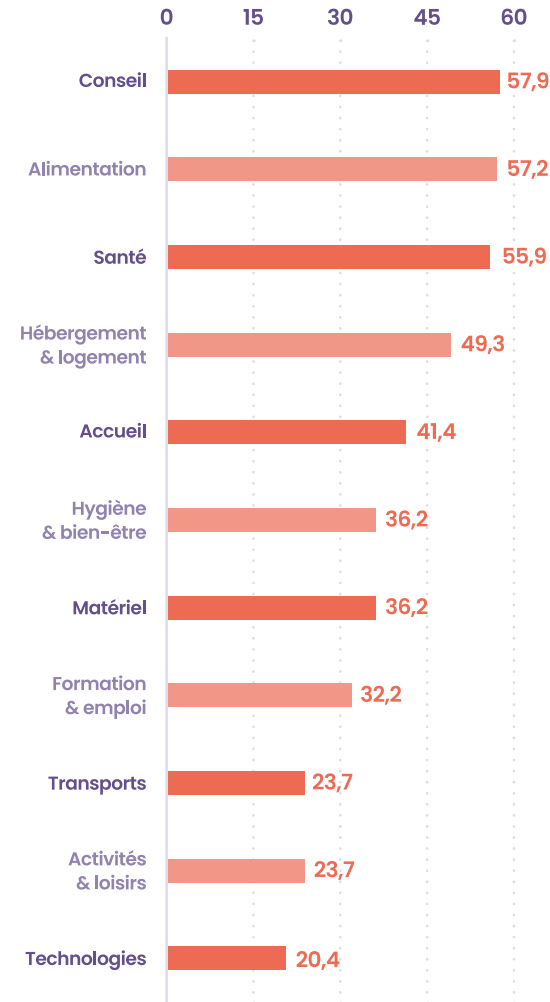
Le choix des thématiques

Parmi les 222 supports recensés, l'alimentation, le conseil (accès aux droits), la santé et le logement/hébergement sont les thématiques les plus représentées.

La prédominance de ces thématiques montre combien ces outils s'ancrent dans une gestion d'urgence sociale au même niveau que la lutte pour permettre l'accès aux droits.

– *Enquêtrice* : Qu'est-ce qui fait que c'est ces deux thématiques emploi/formation, logement qui sont répertoriées particulièrement ?
 – *Personne enquêtée* : Alors les choix... il y a deux choses, déjà parce que c'est via des appels à projets que le développement, le déploiement se fait et donc c'était sur ces thématiques-là et c'est un choix aussi de {l'association} et des différentes structures qui soutiennent le projet de faire en priorité ces thématiques-là parce que c'est les thématiques sur lesquelles on a le plus de demandes.

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



Thématiques présentes dans les 222 supports recensés

Identifier l'impact d'un outil et son évolution

Identifier l'impact des outils développés et prendre en compte les différents retours des usagers permet aux porteurs de projet de faire évoluer les supports d'informations pour mieux répondre aux attentes et besoins.

Les porteurs de projet ne mettent pas en place en tant que tels des mesures d'impact des outils qu'ils développent.

Toutefois, d'autres moyens leur permettent de mesurer l'accès à l'information, de manière quantitative et qualitative :

- Fréquentation des sites internet
- Le nombre d'appels téléphoniques reçus
- Les retours des acteurs de terrain et des personnes accompagnées

Les impacts se voient. C'est-à-dire qu'on a des gens qui se présentent dans nos services en disant, «c'est bien vous, là sur le guide» [...] . Aussi simplement que ça, ou alors des fois des gens qui le sortent, et puis qui disent, «pour la domiciliation, c'est bien là que je vais. [...]

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

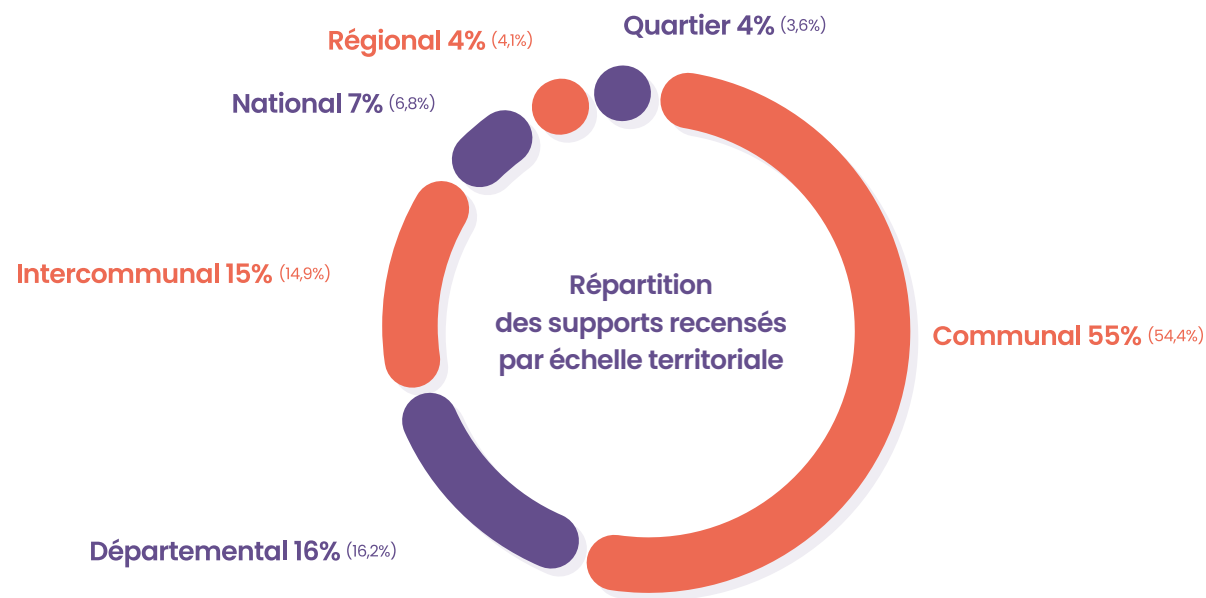


Partie 2: Quel rôle joue l'échelle territoriale dans le développement des outils d'information ?

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

Les communes et intercommunalités jouent un rôle central dans la diffusion de l'information.

55% des outils recensés ont été créés à l'échelle communale.



L'effacement du papier à mesure que l'échelle s'élargit

43 % des supports développés sont des plateformes numériques, contre 25 % de guides papiers. À l'échelle communale, les formats papiers (41)⁹ et numériques (40) sont presque en parité.

Mais, à mesure que l'échelle s'élargit, le format papier tend à disparaître.

⁹ En effectif

- *Personne enquêtée 1 : sur les petites villes c'est important, hum... alors des fois il y a des trames communes mais je trouve qu'elles sont pas adaptables à tout, on veut trop uniformiser partout, selon où on est, selon la population avec laquelle on travaille, selon le... je trouve que l'approche...*
- *Personne enquêtée 2 : c'est les acteurs locaux qui connaissent mieux les attentes.*
- *Personne enquêtée 1 : voilà exactement je trouve que l'approche locale elle est pour moi plus efficace*

Professionnel·les au sein d'un CCAS portant un support numérique/papier

Ainsi, au niveau départemental, les plateformes web (20) sont nettement plus fréquentes que les guides papiers (2), sans doute en raison de la quantité d'informations à diffuser et de la nécessité d'une large accessibilité.

Partie 3 : La place des outils d'information dans les pratiques professionnelles

Un outil du quotidien

56% des professionnel-le-s et bénévoles s'appuient chaque jour sur des supports d'information pour orienter les publics, ce qui souligne l'importance de leur rôle dans l'accompagnement.

Mais, l'information ne repose pas que sur des supports d'information. Parmi les enquêtés, 34 sur 44 mobilisent leur connaissance du terrain et des acteurs locaux pour guider les publics, et 29 s'appuient sur la collaboration avec leurs collègues pour enrichir leurs réponses.

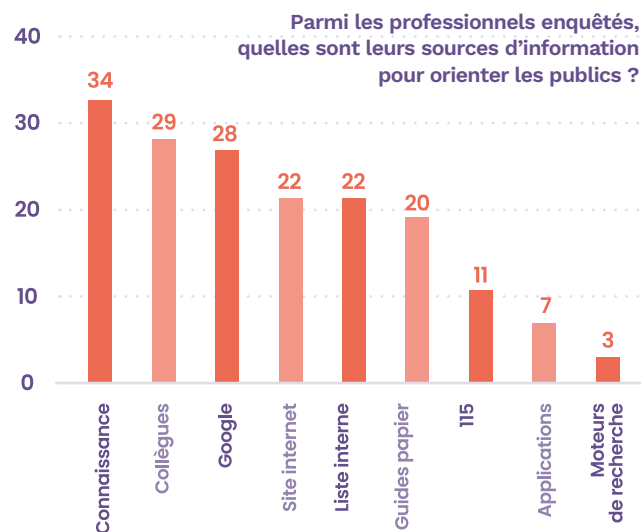
Cette expertise de terrain est un véritable atout, permettant de fournir des informations personnalisées et de renforcer les synergies locales.

Par ailleurs, 28 professionnel-le-s utilisent régulièrement Google pour vérifier des informations, surtout en situation d'urgence, où une réponse rapide est cruciale.

À la longue si on a une bonne connaissance quand même de ce qui existe sur le territoire au niveau social, santé, au niveau associatif donc on connaît les différentes assos vers lesquelles on peut orienter, après c'est sûr qu'on connaît pas les jours, les horaires, etc., donc en général on va voir directement.



Professionnel-le d'un dispositif de veille social



Les besoins du terrain

Les besoins en outils d'information varient selon les profils : **55 % des professionnel-le-s préfèrent disposer de plusieurs supports,** qu'ils soient numériques ou imprimés, et **40 % choisissent d'utiliser un seul outil,** parfaitement maîtrisé, pour répondre rapidement aux sollicitations.

Un obstacle majeur réside dans l'actualisation des données. Les professionnel-le-s déplorent le manque de mises à jour régulières d'informations essentielles, comme les horaires d'ouverture, ce qui expose les usagers à des services fermés ou inaccessibles. Les professionnel-le-s sont souvent contraints de contacter directement les structures, une démarche chronophage.

90% des professionnel-le-s reconnaissent l'importance d'une mise à jour régulière des informations, mais le manque de temps et de ressources rend cette tâche complexe.

Cela conduit à des erreurs d'orientation, une frustration croissante chez les usagers, et une confiance détériorée envers les services.

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



Professionnel-le dans une association de logement temporaire

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

Professionnel-le d'un dispositif communal d'accès aux droits



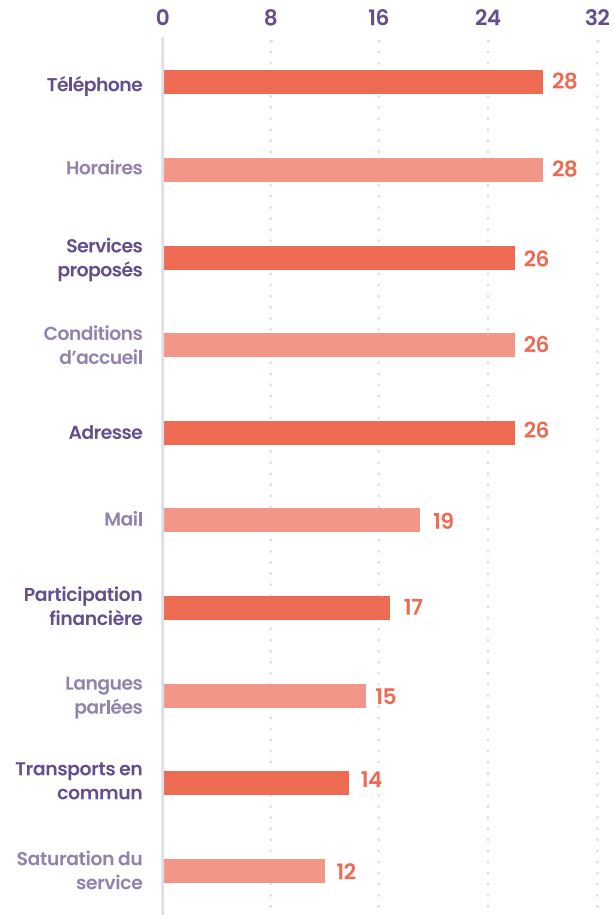
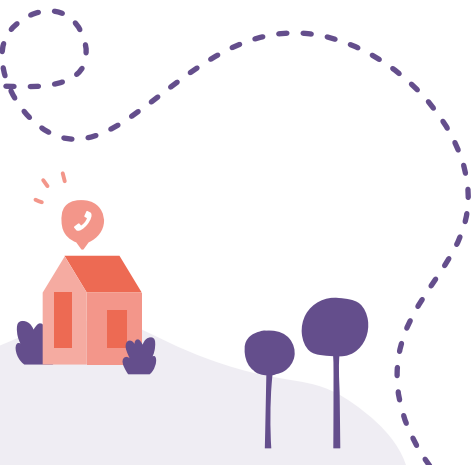
Les besoins du terrain (suite)

Les informations les plus demandées sont les coordonnées téléphoniques et les horaires d'ouverture

(citées par 28 professionnel·le·s sur 44), suivies de près par les services proposés, les conditions d'accueil et les adresses (26 sur 44). Ces renseignements permettent aux usagers de se déplacer de manière autonome et d'éviter les mauvaises surprises. Des informations comme les conditions d'accueil et les services disponibles jouent également un rôle clé pour éviter les erreurs d'orientation et faciliter le parcours des usagers.

Un défi de taille reste l'accessibilité pour les non-francophones. Sur 104 supports, seulement 4 sont traduits dans d'autres langues que le français.

Les solutions comme la traduction automatique, ne sont ni toujours fiables ni adaptées aux populations en situation de précarité.



Selon les professionnels enquêtés, quelles sont les informations essentielles pour orienter les publics ?

Partie 4 :

Investissements financiers et engagements humains : quelle gestion de l'information et de l'orientation ?

L'enquête révèle la diversité des modèles économiques adoptés par les structures pour gérer leurs outils d'information.

Des sources de financements variées selon les structures

Dans les CCAS et collectivités, les financements sont intégrés au budget de fonctionnement de la structure, avec un soutien spécifique réservé aux prestataires chargés de la maintenance des sites.

Pour les associations, le financement se fait par le biais d'appels à projets. Les postes sont alors financés sur un temps donné (généralement 2 ans) pour permettre in fine de chercher d'autres sources de financements.

Non je n'avais aucun budget, [...] donc du coup c'était que sur du temps de travail [...]

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



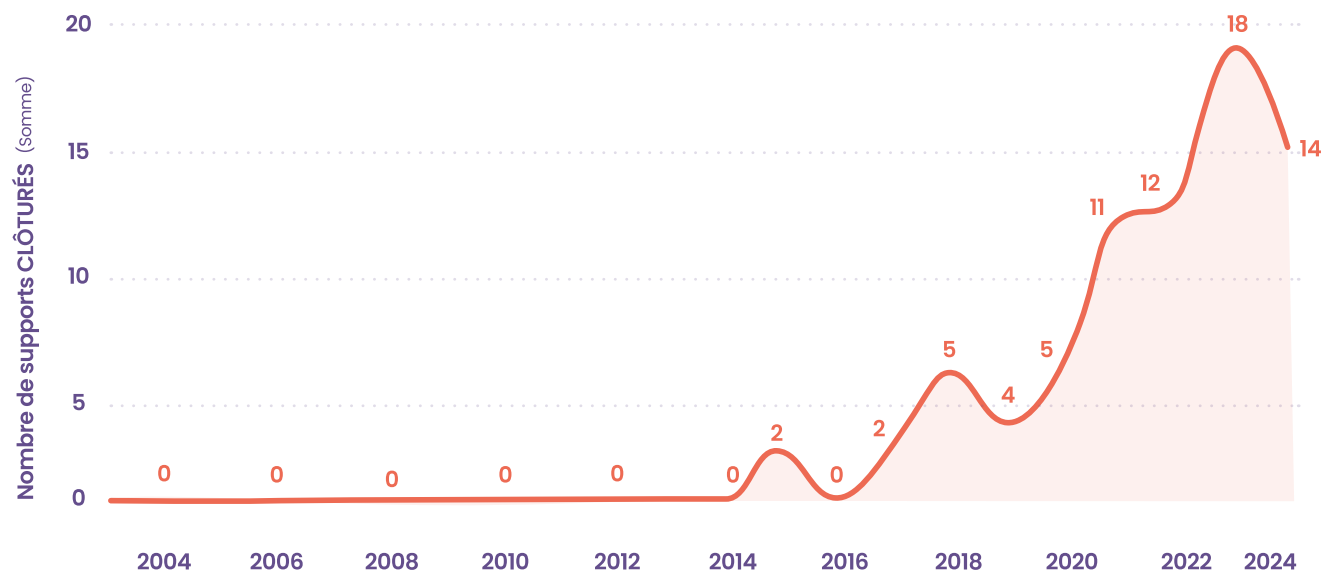
Des sources de financements variées selon les structures (suite)

Comme le met en avant le manifeste sur le travail social édité par la Fédération des acteurs de la solidarité :

“La systématisation du recours aux appels à projets comme objets de financement tend à précariser à la fois les organisations mais aussi les personnes concernées

: la fin d’un financement se répercute aussi bien sur les équipes que sur les publics qui ont fait l’objet ou ont été destinataires de l’action financée^{10,9}”

Alors qu’en préambule nous avons vu un pic de création d’outils en 2021, **la courbe ci-dessous montre un pic de clôture d’outil en 2023, soit deux ans après, ce qui correspond à la bi-annualité des financements sur appels à projets.**



¹⁰ Fédération des Acteurs de la Solidarité (2024), Manifeste du travail social

Un temps de travail difficile à quantifier

Tous les acteurs rencontrés ont souligné la difficulté de quantifier le temps de travail pour la gestion d’un outil d’information. Surtout que le nombre d’informations à mettre à jour peut être conséquent en fonction du nombre de structures recensées.

Pour autant, les taux d’équivalent temps plein (ETP) varient entre 0,5 et 1 ETP totalement dédié. En effet, la gestion d’un outil n’est pas quotidienne, certains parlent même de saisonnalité de la mise à jour.

La mise à jour des informations, élément essentiel d’usage et d’utilité des outils, se met en place de manière hétérogène.

La majorité des acteurs rencontrés n’a pas mis au point une méthode spécifique de mise à jour.

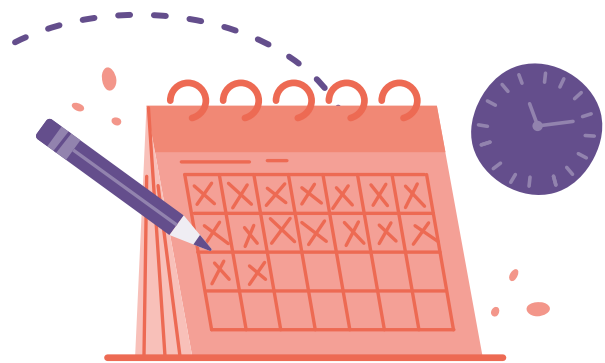
Les professionnel·le·s s’appuient principalement sur les échanges entre pairs, au cours de l’année, pour procéder à la mise à jour des informations des structures recensées.

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

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

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

Professionnel·le d’un dispositif d’un CCAS portant un support papier



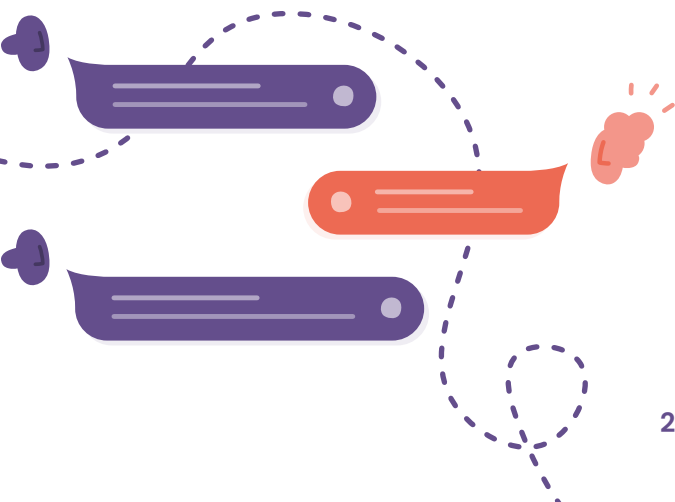
Le rôle central de la relation partenariale

Si les pratiques de gestion des outils divergent, un élément dans la majorité des entretiens prédomine : le lien avec les partenaires est essentiel pour recenser les différents services sur un territoire.

De plus, l'aspect humain est important dans l'animation de l'outil. Les outils ne sont finalement jamais dissociés d'actions humaines.

Surtout, les professionnel-le-s avancent que les **supports numériques et les guides papiers, bien qu'utiles pour orienter, ne constituent pas seuls une solution face à la complexité de certaines situations.**

C'est pourquoi les professionnel-le-s privilégient la rencontre avec les partenaires locaux, pour à la fois garder le lien et avoir les informations et actualités des structures.



C'est effectivement d'aller voir tous les partenaires, parce que moi une bonne partie de mon travail c'est d'aller voir tout le monde, d'aller voir les gens, de leur expliquer comment ça fonctionne et l'intérêt aussi pour eux, donc vraiment cette mise en lien et de liens qui se veut le plus qualitatif possible.

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

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

Professionnel-le d'un dispositif de veille sociale

Conclusion & Recommandations

À travers cette recherche nous avons mis en lumière :

- **l'importance de créer des outils d'information adaptés aux besoins spécifiques des publics et des professionnel-le-s ;**
- **l'importance des liens partenariaux dans le développement et l'actualisation des outils d'information ;**
- **le besoin de reconnaissance du temps et des compétences consacrés à la gestion et la mise à jour des supports d'information.**



Les supports contribuent non seulement à l'accès aux droits, mais sont un soutien pour les professionnel-le-s et bénévoles dans la lutte contre le non-recours aux droits.

Les personnes précarisées sont particulièrement dépendantes de la qualité, de la clarté et de l'accessibilité des supports d'information pour comprendre et accéder aux services auxquels elles ont droit.

La capacité de ces outils à rendre visible l'ensemble des ressources disponibles, tout en étant adaptés aux réalités locales et aux besoins spécifiques des publics, **est alors un levier essentiel pour renforcer l'inclusion sociale et participer à la réduction du non-recours aux droits.**

Les recommandations qui suivent émergent des résultats de l'Etude et des retours des membres du comité de pilotage et scientifique.

Recommandations Aux acteurs porteurs d'un outil d'information

1. Garantir des informations fiables et complètes

Maintenir les informations à jour avec un rythme et des moyens adaptés à la fréquence des changements.

Toujours inclure les informations essentielles : téléphone, horaires, adresse.

2. Encourager la collaboration et le partage de ressources

Travailler avec les acteurs locaux pour centraliser et synchroniser les informations.

Partager les données pour éviter les doublons et proposer ses modèles de support aux autres structures.

3. Prévoir la pérennité de l'outil

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

Allouer un budget pour les mises à jour régulières et la maintenance

Si le support n'est plus financé, planifier sa fin de vie pour éviter la diffusion d'informations obsolètes.



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

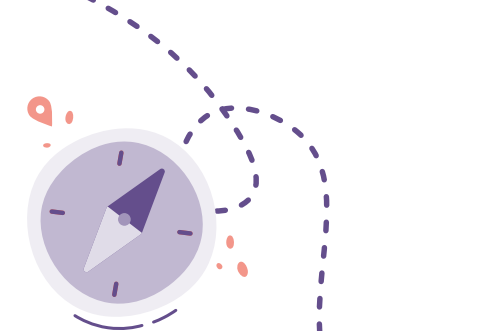
Utiliser un langage clair et des formats adaptés pour que l'information soit accessible à tous, y compris aux personnes ayant des besoins spécifiques.

5. Respecter les normes techniques et de protection des données

Se conformer au RGPD pour sécuriser les données des utilisateurs.

Définir si la gestion du support sera interne ou externalisée pour garantir sa qualité.

Recommandations Aux professionnel·le·s et bénévoles orienteurs



1. Assurer des informations précises et complètes

Diffuser uniquement des informations à jour, incluant toujours : adresse, téléphone, horaires et langues parlées. Éviter les listes papier, souvent vite obsolètes.

Si le support date de plusieurs mois, vérifier son contenu avant diffusion.

2. Rendre les supports simples et clairs

Limiter le nombre de supports pour ne pas compliquer la tâche des usagers.

Préférer des documents enrichis avec des photos et des indications précises.

Assister les usagers dans la compréhension des supports pour réduire les erreurs d'orientation.

3. Adapter les canaux de diffusion aux usagers

Utiliser des canaux pratiques pour les usagers, comme des messages vocaux sur WhatsApp ou des bulletins d'information réguliers.

Le bouche-à-oreille peut aussi être un vecteur d'information efficace dans certaines communautés.



Recommandations Aux futurs porteurs de supports d'information

1. Prévoir un poste avec un temps de travail dédié

Allouer un poste spécifique pour gérer l'ajout de nouvelles structures, la mise à jour des informations et la coordination avec les partenaires.

Cela garantit une gestion centralisée et efficace.

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

2. Comprendre les besoins des utilisateurs

Définir le public cible et ses besoins précis : qui utilise l'outil, dans quel but, et à quel moment ?

Impliquer les utilisateur-ice-s dès le début pour adapter les parcours aux contraintes d'accessibilité.

3. Évaluer les solutions existantes et encourager les partenariats

Avant de créer un nouvel outil, examiner les solutions similaires disponibles et envisager des partenariats ou l'utilisation de données existantes pour économiser des ressources.

Collaborer avec les acteurs locaux pour renforcer la pertinence de votre guide.



Recommandations Comment concevoir un outil inclusif, accessible et intuitif ?

Organiser des contenus accessibles et inclusifs

Structurer l'information par thèmes clairs, en utilisant pictogrammes et images.

Pour les sujets sensibles (ex. : violences), assurer une diffusion sécurisée.

Fournir toutes les informations clés (horaires, noms, services) en respectant le RGPD et en adaptant l'outil aux besoins d'accessibilité.

Anticiper la diffusion et l'usage de l'outil

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

Assurer une qualité et une mise à jour continues

Instaurer un processus de vérification régulier pour garantir l'exactitude et la mise à jour des informations.

Allouer les ressources nécessaires pour garder les données fiables et actuelles.

Étude réalisée par Solinum avec le soutien d’Alice Coutereel, sociologue
Retrouvez l’étude complète sur solinum.org

Rédigée par :
Nolwenn Play et Alice Coutereel

Avec le soutien de la Fondation Caritas

Mise en page par Aymeric Faivre

Copyright Solinum

Association Solinum
16 Place des Quinconces
33000 Bordeaux

contact@solinum.org

