



**Mesure
d'impact**
du réseau
Entourage
2020



entourage

Entourage est né de rencontres dans la rue. Des rencontres qui ont permis de jeter un regard neuf sur la problématique de l'exclusion. De prendre conscience que les besoins relationnels sont aussi importants que les besoins matériels pour les personnes à la rue. Que leur isolement constitue non seulement une souffrance pour elles, mais accélère aussi leur désocialisation. Que pour aider ces personnes à s'en sortir, il est nécessaire et même vital qu'elles puissent être entourées.

Dès lors, Entourage a lancé un réseau social d'un nouveau genre : **un réseau pour recréer le lien entre habitants et personnes sans domicile.** Après 4 ans, ce réseau rassemble et fait agir plus de 130 000 personnes.

L'arrivée d'Entourage dans le secteur de la lutte contre la grande exclusion ne s'est pas faite sans remous. Questionnement autour de la technologie, du rôle du citoyen, ou tout simplement de ce qu'apporte au fond, une simple création de lien social. **Nous avons eu à cœur de comprendre quels bénéfices nous apportons à la société, de quelle manière nos actions changent la vie des habitants et des personnes sans domicile.** De comprendre aussi quel regard nos partenaires portaient sur notre projet.

Les résultats de l'étude confirment nos intuitions et nous encourageant à poursuivre sans relâche nos efforts pour plus de fraternité. **Ces différents constats nous permettent d'identifier les leviers pour aller encore plus loin dans l'impact, et de dégager nos axes de travail des prochaines années.**

À l'ère de la crise du COVID et de la crise du lien qui en découle, notre mission semble plus cruciale que jamais. **Acteurs de terrain, citoyens du réseau Entourage, partenaires de l'association : ces résultats sont aussi les vôtres, et nous sommes heureux et fiers de les partager avec vous aujourd'hui !**



78%

des personnes SDF déclarent qu'Entourage répond à ce qu'elles sont venues chercher.

Sommaire



Ce qu'il faut retenir en



1 Le comportement des habitants change à l'égard des personnes SDF



86% des riverains du réseau Entourage ont changé de comportement à l'égard des personnes SDF.

62% déclarent qu'Entourage a changé leur rapport aux autres en général.

2 Les personnes SDF créent des relations qui les redynamisent

55% ont rencontré de nouvelles personnes grâce au réseau Entourage, et **62%** d'entre elles considèrent que ces personnes sont devenues leurs amies.

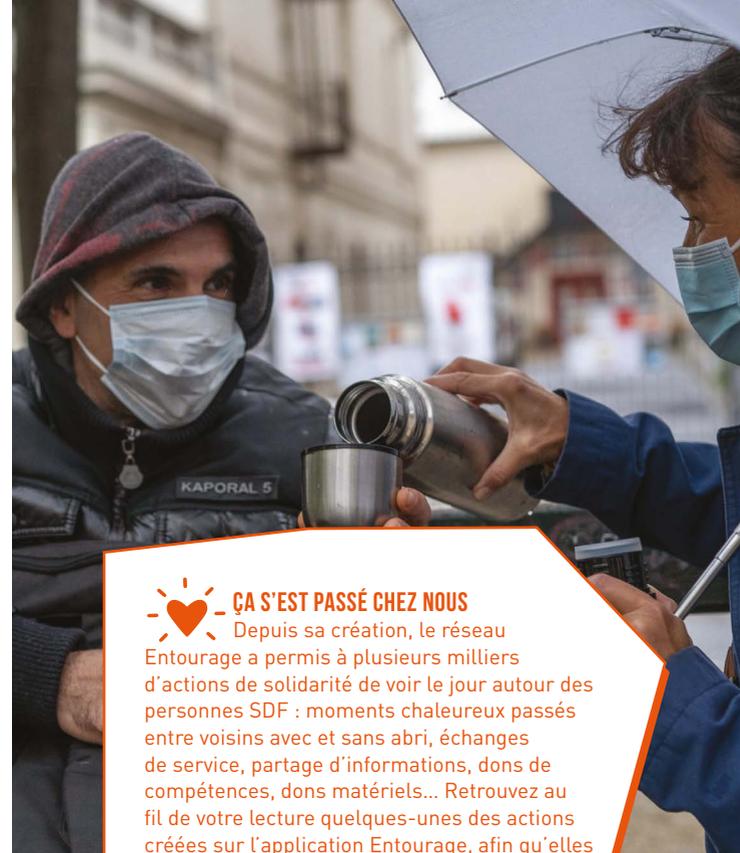
72% des personnes SDF ont développé l'envie de faire de nouvelles choses grâce à Entourage (reprendre leurs démarches, devenir bénévole, retrouver un emploi...)

3 Le réseau est efficace pour répondre aux besoins des personnes SDF

78% des personnes SDF déclarent qu'Entourage répond à ce qu'elles sont venues chercher.



87% de celles qui cherchent de l'aide via l'application Entourage parviennent à la trouver.



ÇA S'EST PASSÉ CHEZ NOUS
Depuis sa création, le réseau Entourage a permis à plusieurs milliers d'actions de solidarité de voir le jour autour des personnes SDF : moments chaleureux passés entre voisins avec et sans abri, échanges de service, partage d'informations, dons de compétences, dons matériels... Retrouvez au fil de votre lecture quelques-unes des actions créées sur l'application Entourage, afin qu'elles puissent vous inspirer et vous donner, pourquoi pas, l'envie d'agir vous aussi !

QUI TOUCHONS-NOUS



* Les habitants qui rejoignent le réseau Entourage sont de tous âges et de toutes catégories sociales. 40% d'entre eux n'étaient pas du tout sensibilisés à cette cause auparavant.

* Entourage parvient à toucher des personnes SDF très isolées : parmi celles qui fréquentent le réseau Entourage, 43% dorment dehors. Parmi nos utilisateurs sans domicile, 22% sont des femmes.

Ça fonctionne !

Les rencontres entre personnes SDF et habitants amplifient les changements de regard et de comportement, d'un côté comme de l'autre.

Cette enquête confirme nos intuitions et valide nos modes d'action. Elle nous donne des ailes pour poursuivre notre déploiement territorial, sensibiliser toujours plus de monde et orienter nos programmes vers des rencontres transformantes pour chacun, avec ou sans domicile.



À l'abordage d'une société plus fraternelle !



entourage

Entourage, qu'est-ce que c'est ?

Notre vision

Le lien social est aussi essentiel que les besoins matériels. L'isolement est une souffrance et un accélérateur de désocialisation. Pour s'en sortir, il est essentiel d'être entouré.

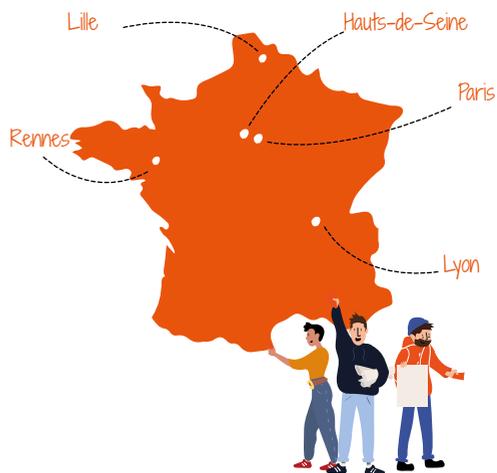
Notre mission

Entourage favorise la rencontre et la création de liens durables entre habitants et personnes sans-domicile. Notre mission est de redonner aux personnes exclues et isolées les réseaux de soutien dont elles ont besoin pour rebondir.

Notre ambition

Mobiliser, outiller et mettre en action la société civile - habitants, entreprises... - pour construire une société qui ne laisse pas les plus fragiles sur le côté.

5 antennes territoriales



Novembre 2014

Jean-Marc Potdevin, alors COO de Viadeo, noue un lien avec des personnes sans domicile qui vont le transformer.

Création de l'association

Fin 2015

Première version de l'app (codée par des bénévoles) à destination des associations

Nos modes d'action sont animés par la conviction que...

- * **une approche horizontale** (et non descendante) de la solidarité donne des moyens d'agir d'un côté comme de l'autre.
- * **il est temps de remettre la technologie au service de l'humain.** C'est un levier puissant pour faire changer d'échelle la solidarité !
- * **nous sommes la solution !** C'est la somme de toutes nos petites actions de solidarité qui fera évoluer la société.
- * **... les solutions à l'exclusion ne peuvent se concevoir sans les personnes concernées :** il est essentiel de leur faire confiance et de leur donner la parole.

2020

- En réponse au confinement, lancement des **Bonnes Ondes** pour entourer les personnes précaires par téléphone.
- Le voilier **LinkedOut** participe au Vendée Globe



2019

- Lancement de **LinkedOut**
- Ouverture des antennes de Lille et Rennes



2017

- Lancement de notre programme de sensibilisation : **"Simple comme Bonjour"**
- Ouverture d'une antenne à Lyon



2016

- Création du **Comité de la rue**
- Lancement de l'app grand public
- 1^{ers} événements de terrain : les **"Apéros ambassadeurs"**



Entourage est membre de :



Nos piliers d'action

1.



Programme de sensibilisation

Pour faire changer le regard sur la précarité, et **mettre les habitants en capacité d'aller vers les personnes sans domicile**.

- * Un site "Simple comme Bonjour" et des livrets pédagogiques
- * Des ateliers de sensibilisation physiques et en ligne à destination du grand public
- * Un livre, *Avec et Sans-Abri, 11 conseils pour tisser du lien* (éditions Première Partie)
- * Nos newsletters mensuelles

80 000

habitants sensibilisés via les ateliers et la plateforme



44 500 livrets Simple comme bonjour

273 ateliers animés

2.



Plateforme d'entraide solidaire

Une app pour se coordonner entre voisins et faire vivre la solidarité locale. Elle permet de répondre aux appels à l'aide de personnes SDF, mais également de proposer spontanément son aide (dons matériels, dons de compétences...). Une équipe de modérateurs oriente les utilisateurs et garantit le respect de la charte éthique sur la plateforme.

130 000

personnes se sont créé un compte sur l'application Entourage

13 700

actions de solidarité postées sur la plateforme

3.



Événements de convivialité

Pour nouer de vrais liens avec ses voisins, avec et sans domicile.

Organisés par nos bénévoles-ambassadeurs, ces petits-déjeuners, apéros, soirées jeux, pique-niques, parties de ping-pong ou pétanques sont ouverts à tous et permettent de faire tomber les barrières !

14 000

participants dont 40% de personnes SDF

751

événements conviviaux animés



Linked out

En 2019, l'association Entourage a lancé le programme LinkedOut pour redonner un réseau professionnel à des personnes en situation de grande précarité. Lauréat 100% inclusion, ce projet permettra d'accompagner 500 personnes précaires vers l'emploi d'ici 2022. Il n'entre pas dans le périmètre de la présente mesure d'impact.

L'équipe

4,7 / 5 :
la note de l'app
Entourage sur
l'Apple Store

16

membres de nos Comités
de la rue guident nos
décisions, riches de leur
expérience de la rue.

12

volontaires en service
civique débordent
d'énergie sur le terrain.

2 403 h
passées au téléphone
avec des utilisateurs de
l'application et autant de
conseils apportés

25

salariés se dépassent au
quotidien pour construire
et mettre en œuvre les
programmes.

112
réunions du Comité de
la rue, et pas une seule
où on s'est ennuyés !

160

bénévoles.

32 876 POI
mis à jour via
Zapier, grâce aux
requests Metabase
du back-end*

*Vous n'avez rien
compris ? Nous non plus.
Heureusement qu'on a une
bonne équipe tech !

10

administrateurs
orientent la feuille
de route stratégique
de l'asso.



UNE COUPE À LILLE

Grâce à l'application Entourage, Benjamin a coiffé de nombreuses personnes SDF gratuitement, qui étaient hébergées dans un gymnase pour l'hiver. Il a pu coiffer Chérif qui ne voulait "rien de bien compliqué, juste 3 millimètres de chaque côté !" (Lille)

LE COMITÉ DE LA RUE est composé de personnes actuellement ou anciennement sans domicile. Ce comité, qui fait partie de la gouvernance de l'association, a un véritable rôle de boussole pour guider et orienter l'équipe dans la mise en œuvre des actions. Ce Comité de la rue a été institué formellement en 2016, au moment où Entourage commençait à déployer ses actions et il est actuellement composé de 7 personnes. Il y a désormais des Comités de la Rue locaux dans chaque antenne de l'association.

Pourquoi une mesure d'impact ?

Nous avons coutume de dire qu'Entourage n'est pas un projet solidaire mais un projet sociétal avec une approche systémique, qui vise à transformer les fondements de la société ! Nous ne cherchons pas à "aider" certaines personnes SDF, mais à transformer la façon dont on se comporte avec les personnes fragiles.

Après 4 ans de déploiement de nos actions, le moment était venu de :

- * Comprendre et objectiver l'ampleur des effets d'Entourage, au-delà de nos intuitions
- * Savoir comment rationaliser et améliorer nos actions
- * Nourrir les réflexions sur nos orientations pour les années à venir



L'IMPACT DIRECT DE NOS ACTIONS n'est pas évident à mesurer. Le lien social que nous voulons créer est moins "tangible" qu'un don matériel, mais beaucoup plus profond. Le cabinet externe Kimso nous a aidé à mener à bien cette mesure d'impact.

« Quand une demande devient rencontre »



Un jour j'étais à une terrasse de café, il y a un mec de la rue qui me demande une pièce et je n'avais rien. Il me répond : "Tu veux pas me filer ton caleçon, car on m'a tout volé". J'étais pas loin de chez moi donc je lui ai dit de m'accompagner et je lui ai donné des fringues propres dont des caleçons. Je n'aurais jamais fait ça avant Entourage, je ne l'aurais pas pris au sérieux. »

Théo, utilisateur de l'app.





entourage

Les résultats

les bénéfices de la rencontre grâce à Entourage



1. du côté des riverains

La combinaison des expériences
(app, sensibilisation, événements)
provoque des changements de regard
et de comportement plus forts

grâce à Entourage

86%

des habitants ont changé
de comportement à l'égard des
personnes SDF.

62% ont une vision plus juste des
personnes SDF. Ceci est particulièrement
vrai chez les participants à nos ateliers de
sensibilisation, souvent plus éloignés de la
question des personnes SDF.

Les intuitions d'Entourage sont confirmées :

nos outils, méthodes et activités permettent aux voisins de changer leur regard et leur comportement pour oser rencontrer des personnes sans domicile ; ces rencontres provoquent un changement de regard et de comportement encore plus fort, qui va au-delà du seul rapport avec les personnes SDF.

Toujours plus de sociabilité !



Quand je suis arrivé à Lyon, j'étais en galère. Avec un ami de la rue, on a entendu parler d'Entourage par une autre personne en galère. L'asso organisait un petit-déj le lendemain. On y est allés, l'ambiance était super, j'ai rencontré pleins de personnes qui sont devenues et sont encore mes amies. Entourage pour moi, ça a été le premier pas vers le droit chemin. J'ai décidé de rendre la pareille, d'aider les autres et de m'engager dans le Comité de la Rue puis comme Ambassadeur au sein de l'association. Entourage c'est la sociabilité et on perd cette notion de lien quand on est à la rue. Dans les moments sombres, je perdais espoir petit à petit et Entourage m'a apporté un peu de lumière. »

Mike est actuellement sans domicile, et ambassadeur du réseau Entourage à Lyon.



43%

**des habitants ont fait
une rencontre transformante.**

Ces rencontres permettent un changement de regard, de comportement et de posture encore plus forts. Les riverains passent d'une logique d'aide à une logique de rencontre.

Les effets d'un atelier de sensibilisation



J'ai assisté à un atelier de sensibilisation d'Entourage avec ma boîte. On a tous été secoués émotionnellement, notamment entre les histoires et témoignages de personnes SDF. On a réalisé beaucoup de choses, comme par exemple l'insécurité des femmes dans la rue. Il y a eu un vrai changement de posture pour moi vis-à-vis du monde de la rue. C'était un monde que j'évitais avant. Ça a carrément changé mon attitude dans la rue : m'arrêter, dire bonjour, discuter. Je me suis senti à l'aise, j'avais les clés pour le faire. Cet atelier a eu un effet direct puisque j'ai signé dans la foulée, à quelques semaines d'écart, la charte « Changer par le don » en reversant 10% de mon salaire annuel à des associations ».

Romain,
salarié d'un fonds d'investissement



ICI RADIO RENNES

Patrick et Gilles vivent tous les deux à la rue et souhaitaient avoir une radio pour écouter de la musique, les informations... et passer le temps. François a répondu à l'action postée sur l'application et a pu aller leur donner la radio en mains propres, l'occasion aussi de faire connaissance ! (Rennes)

58%

des habitants ont
l'impression de faire
quelque chose d'utile.

Une "bande" pleine de bonnes ondes autour de Nicolas



Nous sommes Hélène, Cléa, Guilherme et Matthieu. Pendant le confinement, nous nous sommes inscrits au programme des Bonnes Ondes d'Entourage pour appeler une personne en précarité et la soutenir moralement par téléphone, car on avait envie de se rendre utiles malgré l'obligation de rester chez nous. C'est comme ça qu'on a rencontré Nicolas, à la rue malgré ses 19 ans. Il nous a partagé son projet de vie d'intégrer l'Armée, et grâce à notre mobilisation et à notre réseau, il a réussi à intégrer une formation dans l'Armée pour 9 mois ! Il a même passé son permis de conduire, et a commencé à renouer des liens avec sa famille. On a pu se rencontrer "en vrai" au moment du déconfinement. Un des meilleurs souvenirs que l'on garde, c'est son anniversaire de 20 ans qu'on a célébré tous ensemble chez Hélène. Nous avons noué des liens très forts, qui durent toujours ! »

Hélène, Cléa, Guilherme et Matthieu



UN OUTIL POUR LES ASSOS

Marie, maraudeuse pour l'association Dans ma rue, utilise très régulièrement l'application Entourage pour relayer les besoins des personnes qu'elle rencontre : un téléphone pour Paul-Alain, une paire de ciseaux pour que Michel puisse tailler sa barbe, de la peinture et des pinces pour Sèmera, une casquette pour Christina ou un livre de Stephen King pour Yves. (Paris)

62%

des habitants déclarent avoir changé leur rapport aux autres de manière générale.

Cet effet est encore plus fort chez ceux ayant fait une rencontre transformante : ils sont 88% à le déclarer.



« Votre événement permet de rencontrer facilement des gens avec qui on ne parle jamais, et de passer un moment de qualité avec eux. On ouvre les yeux sur pas mal de trucs, je trouve ça super! » — Anna, riveraine

2. du côté des personnes SDF

Les personnes rejoignent le réseau autant pour faire des rencontres que pour des besoins matériels. Elles ne voient souvent qu'un des aspects au départ, puis leur vision s'élargit.

grâce à Entourage

1 / 3
personne SDF sur

s'est fait de nouveaux amis
grâce à Entourage.

C'est le chiffre qui nous marque le plus ! C'est l'aboutissement de tous nos efforts directs et le meilleur tremplin qui soit pour reconstruire sa vie.

L'impact de nos actions est prouvé :

les personnes SDF se sentent entourées, elles ont confiance dans le réseau, y trouvent à la fois de l'aide matérielle et des conseils, se font de nouveaux amis... cela concourt à leur redonner confiance en elles, dans les autres, et à ouvrir de nouvelles perspectives.



46%

des personnes SDF disent utiliser l'application très régulièrement :

- * 71% pour des besoins d'aide
- * 49% pour repérer des services autour de soi et être orientés par l'équipe
- * 44% pour participer à des événements

66%

des personnes SDF se sentent faire partie d'une communauté.

Même celles n'utilisant que l'application, sans venir aux événements.

Ce nouveau sentiment d'appartenance est très encourageant.

Des rencontres transformantes !



En fait Entourage, c'est un réseau d'aventures humaines. Mélissa, je l'ai rencontrée à un événement Entourage : il s'est passé quelque chose, ça a été un vrai événement dans ma vie. Elle a passé la soirée à être super attentionnée pour que je passe un bon moment, tout en délicatesse, parce qu'elle avait vu que j'étais pas dans mon assiette. Quand je suis parti, elle m'a fait promettre de revenir. Cette amitié avec Mélissa, c'est que du bonheur, ça m'apporte de la joie et de la beauté. Et l'amitié c'est la vie, c'est l'harmonie. Ces amitiés au sein d'Entourage pour moi maintenant c'est une motivation, un aiguillon dans ma vie. »

Jean-Marie

est actuellement membre du Comité de la rue d'Entourage à Rennes. Il a désormais un emploi et un toit.

 **DES COURSES PENDANT LE COVID**

Pristina et Kamel, un couple de personnes SDF, étaient à la recherche de dons alimentaires pour tenir quelques jours sans avoir à trop se déplacer durant le confinement du Covid-19. Darius, un utilisateur de l'application à Neuilly-sur-Seine, a pris contact avec eux et leur a préparé un sac de courses avec ce dont ils avaient besoin. Ils se sont rencontrés et depuis essayent de se revoir chaque semaine ! (92)

87%

des personnes SDF ont reçu l'aide matérielle dont elles avaient besoin.

Le réseau est très efficace pour répondre aux besoins postés. La première relation qui s'instaure par ce don leur permet de se sentir entourés et de leur donner confiance dans les autres activités et ressources de l'association (événements, orientations, etc.).

Des lessives qui débouchent sur une amitié

Samia, mère célibataire hébergée dans un gymnase, a créé une annonce sur l'app Entourage, comme une bouteille à la mer : "besoin de faire des lessives". Delphine y a spontanément répondu, en proposant d'ouvrir la porte de chez elle. C'est ainsi que s'est créée une relation qui s'est construite, semaine après semaine.



Quand je vais là-bas, elle me fait un petit-déjeuner avec des kiwis coupés en petits morceaux, parfois il y a même des crêpes. L'accueil est super beau. On papote pendant que la machine tourne. Pour certaines personnes, ça peut sembler normal, mais pour moi, tous les lundis, c'est comme si je me sentais attendue, reconnue, valorisée. »

Samia

72%

des personnes SDF
déclarent avoir envie de faire
de nouvelles choses.

Et parmi ces envies : celles de faire de nouvelles
rencontres ! L'envie d'être utile et de rendre
ce que l'on a reçu est également citée.

« Les événements Entourage m'apportent de l'amour, de la chaleur. Je suis content quand je ne suis pas seul, que je rencontre des gens. À la soirée, j'ai discuté avec une dame pendant 1 heure, j'étais pas à la rue. Et cette année, pendant Noël, je n'étais pas tout seul. »

— Marco, utilisateur de l'app



LA SCÈNE LYONNAISE !

Après avoir rencontré Daniel une première fois alors qu'il faisait la manche, Pierre-Jean et Emile sont retournés le voir régulièrement et une relation s'est créée. Ils ont remarqué que Daniel était fan de Claude François, et ont même eu le droit à un concert privé en pleine rue. Lors d'une Soirée des Talents de la rue organisée par Entourage, Daniel a été invité à monter sur scène pour partager sa passion de la musique et de son artiste préféré devant un public conquis. (Lyon)

Notre théorie du changement

Vivre ensemble et exclusion

* **Les personnes sans domicile appartiennent à la communauté des “grands précaires”. Or, cette précarité est autant matérielle que relationnelle : les personnes SDF sont mises de côté.** Dans la dégringolade qui mène à la rue et dans le processus de désocialisation qui l’accompagne, il y a quasiment toujours une rupture avec ses réseaux de soutien : divorce, deuil, abandon, migration, perte d’emploi, maladie...

→ **Entourage contribue à redonner aux personnes SDF le goût et la capacité de faire de nouvelles rencontres.**

* **Pour que les personnes sortent durablement de la rue, elles ont besoin de retrouver des gens sur qui compter, tant pour du soutien moral que matériel.** Encore faut-il qu’elles aient envie de renouer des relations et qu’elles soient en capacité de le faire ! Voilà ce qu’Entourage vise : **donner l’envie et la capacité aux personnes SDF de faire des bonnes rencontres et de créer des liens durables.**

→ **Entourage mobilise pour cela le grand public pour aller à la rencontre des personnes SDF.**

* Pour que le lien se crée, il faut aussi que les voisins se sentent capables d’aller à la rencontre des personnes SDF ! C’est le cœur de notre mission : **accompagner le grand public et le rassurer, avec des conseils, des outils, des témoignages inspirants, des événements...**

→ Ces rencontres transforment durablement ceux qui les vivent et restaurent chez chacun la capacité à vivre ensemble.

→ Ce changement de comportement à l’égard des personnes SDF provoque un changement plus global plus profond : on devient plus doux, bienveillants, patients, humbles.. avec tout le monde. **Ceci contribue ainsi à recréer une société capable de vivre ensemble et de ne plus mettre personne de côté !**



Remerciements

Grands partenaires



Partenaires privés



Partenaires écosystèmes



Mécénat de compétences et contribution en nature



Partenaires opérationnels



Partenaires médias



Partenaires institutionnels



Un grand merci également à tous nos donateurs et aux bénévoles qui nous permettent de faire vivre le projet au quotidien !

Cette mesure d'impact concernant spécifiquement le réseau Entourage, nous remercions donc les partenaires du projet social Entourage, mais nous avons évidemment en tête tous les partenaires de notre autre programme LinkedOut ! Merci à tous ceux qui ont soutenu l'association dans son déploiement.

Un merci spécial à la fondation Monoprix qui nous a permis de réaliser cette mesure d'impact, et à Pauline de Meslon qui l'a pilotée de main de maître !

Et pour la suite...



L'isolement social, l'exclusion et la grande précarité sont dramatiquement aggravés par la crise sanitaire. Notre approche est donc plus que jamais pertinente : nous avons tous ressenti à quel point nos liens sont essentiels. **Le moment est venu de donner un coup d'accélérateur majeur pour changer la donne et remettre la solidarité citoyenne au cœur du pacte social.**



Continuons de diffuser largement le message d'Entourage : tout le monde peut s'engager pour créer du lien avec les personnes SDF !



Engageons massivement des ambassadeurs à nos côtés pour déployer nos événements dans toute la France.



Élargissons notre public cible : entourons non seulement les personnes sans-abri, mais plus largement toutes les personnes exclues et parfois invisibles.



Allons plus loin en embarquant les entreprises pour rencontrer et **recruter des personnes du réseau avec le déploiement de notre programme LinkedOut.**



Avec vous, **démultiplions les rencontres transformantes entre "inclus" et "exclus" pour changer la société !**



entourage

Retrouvez l'étude d'impact complète
sur www.entourage.social/ressources