

Inclusion : "Le smartphone est la dernière adresse des personnes en difficulté"

Entrepreneuse depuis 5 ans, Victoria Mandefield a choisi de mettre la tech au service des plus démunis. Grâce à son application, Soliguide, elle aide les personnes en grande précarité à trouver de l'aide alimentaire, un lieu pour ranger ses affaires... Retour sur ce projet étudiant devenu son métier à temps plein.

Temps de lecture : minute

22 février 2022

Republication d'un article initialement paru le 23 mars 2021

Sortir d'une voie toute tracée pour justement créer la sienne, c'est exactement ce qu'a fait Victoria Mandefield, fondatrice de l'association Solinum depuis 2016. Chaque jour, grâce à la tech et une énorme dose d'énergie et d'optimisme, elle fournit de l'aide aux personnes sans domicile. L'entrepreneuse de 27 ans a accordé une interview à *Maddyness* au cours de laquelle nous avons parlé d'entrepreneuriat social mais aussi de solidarité, de préjugés et de la notion parfois usurpée de "tech for good".

Comment en vient-on à 26 ans à diriger une association qui travaille dans l'action sociale?

Mon parcours n'est pas fou. J'avais des bonnes notes, j'ai fait une prépa classique et ensuite je suis partie en école d'ingénieurs. Je n'avais pas une idée précise de ce que je souhaitais faire. J'adorais les cours sur l'énergie, l'environnement et les nanotechnologies et l'efficacité

énergétique m'attirait beaucoup. Mais je me suis perdue en route.

À l'époque, je participais à de nombreuses maraudes auprès de personnes en situation de précarité. C'est à ce moment-là que j'ai commencé à constater des problèmes particuliers et j'ai cherché des solutions. Le premier problème identifié était que je n'arrivais pas à aiguiller ce public vers la bonne structure. Il m'arrivait souvent de dire à quelqu'un d'aller à tel ou tel endroit et en fait, la structure était fermée. C'est un paysage qui évolue très vite, il est foisonnant et c'est très positif mais c'est aussi très compliqué pour aider les personnes. Donner la bonne information est aussi une question de confiance. Celle-ci est très difficile à acquérir auprès de ce public et si on leur donne des informations erronées, on risque de perdre ce lien. Au fur et à mesure, ces personnes finissent par perdre confiance dans le système social en général.

C'est ce qui vous a amené à développer votre association?

Au départ, j'utilisais un guide papier puis j'ai commencé à faire un Excel et, comme j'étais en école d'ingénieurs, j'ai pensé à monter un projet plus tech avec un site internet. Il était très moche à l'époque. Au fur et à mesure, c'est devenu un vrai projet.

En école d'ingénieurs, j'ai appris beaucoup de choses mais pas du tout à réaliser un business plan. Le problème à résoudre (*apporter la bonne information aux personnes vivant dans la rue, NDLR*) était tellement important pour moi que j'ai décidé de faire une école de commerce, ce qui n'était pas du tout dans mes plans. Ça m'a beaucoup plu. J'ai pris le statut d'étudiante-entrepreneure en 2018. Audencia poussait vraiment les élèves à se lancer. J'ai effectué mon stage de fin d'année dans ma propre entreprise, en tant que stagiaire - entrepreneure. J'ai trouvé ça génial. Je n'aurais pas pu faire 6 mois de stage dans une boîte qui ne m'intéressait pas.

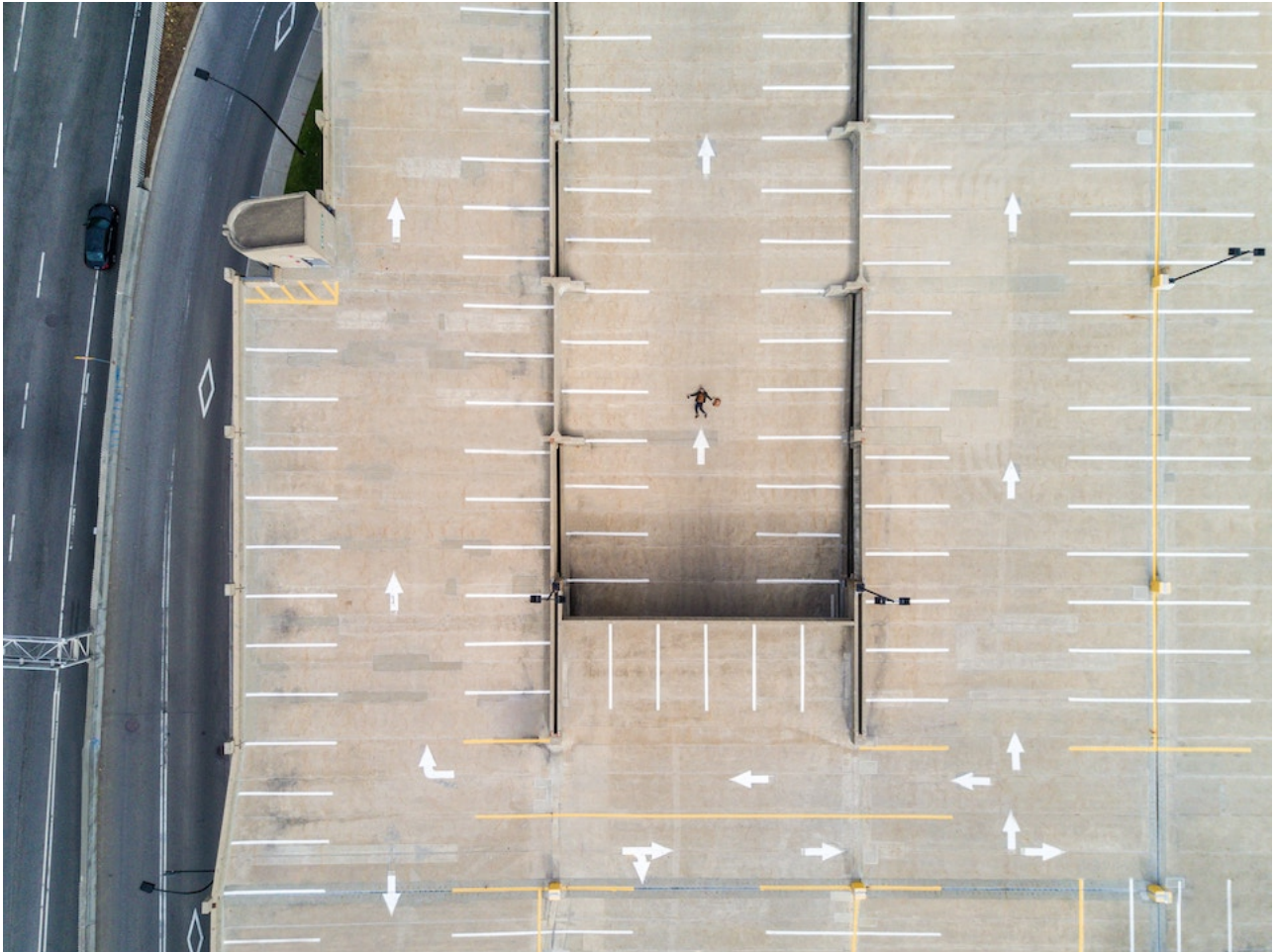
"J'avais le syndrome de l'Imposteur et je l'ai encore aujourd'hui : je crois qu'on ne s'en défait jamais"

J'ai aussi été accompagnée par les Ambitieuses de la Ruche, un programme d'accélération à destination de startups sociales dirigées par des femmes. Quand j'ai lancé mon projet, je ne connaissais pas l'entrepreneuriat social. Aujourd'hui, c'est un mot qu'on entend partout mais à l'époque, je ne connaissais pas, je n'avais pas de réseau. Je suis vraiment entrée dans un écosystème qui m'était inconnu et la Ruche m'a vraiment aidée. En plus, j'étais très jeune lorsque j'ai débuté et ce n'était pas évident de lancer un projet d'une telle envergure. J'avais le syndrome de l'Imposteur et je l'ai encore aujourd'hui : je crois qu'on ne s'en défait jamais.

Comment s'est construite et développée l'association ?

J'ai contacté énormément de personnes pour développer mon projet, notamment issues des collectivités, de la ville, de l'État mais aussi des membres de fondations ou d'associations qui sont tous incroyables. Comme j'ai commencé ce projet durant mes études, j'ai eu le temps de bien préparer les bases.

Le concept a remporté de nombreux concours et cela lui a donné un peu de crédibilité. Ensuite, j'ai levé des fonds auprès de fondations. Je suis passée à temps plein sur le projet, en février 2018 et quelques mois plus tard, en avril, je recrutais ma première salariée. Nous avons pu avancer très vite à partir de là. À la base, il y avait seulement le Soliguide qui permettait aux personnes sans domicile fixe de trouver des lieux pour se doucher, ranger leurs affaires, se nourrir... Mais il y avait toujours quelqu'un pour me dire que ce public n'avait pas de smartphone.



À lire aussi

"Avant d'entreprendre il faut se connaître soi-même et définir ce que représente l'entrepreneuriat"

Ensuite, nous avons lancé Merci pour l'invit. Nous avons lancé ce deuxième projet car dans le Soliguide, nous ne pouvons pas recenser les lieux d'hébergement alors que c'est une des premières demandes des personnes qui dorment dans la rue. En France, l'hébergement est géré par les Services intégrés de l'accueil et de l'orientation (SIAO) via le 115. Ce sont eux qui vont diriger les personnes qui les appellent vers les centres d'accueil. Merci pour l'invit est donc un service d'hébergement citoyen que l'on expérimente auprès des femmes. Tout se passe très bien et cela permet de créer du lien social.

Apparemment, il y avait des réticences sur le fait que les personnes vivant dans la rue puissent avoir des smartphones. D'où viennent ces a

priori ?

Lors de mes maraudes, j'ai appris que certaines personnes étaient obligées de cacher leur téléphone sinon elles se faisaient cracher dessus. Si le smartphone est très utilisé aujourd'hui, beaucoup de gens considèrent encore que c'est un luxe et que les SDF n'ont pas le droit d'y avoir accès. Si le regard change doucement aujourd'hui, je pense qu'il y a un problème sociologique de fond derrière ces pensées. Voir les SDF comme des personnes pauvres, qui n'ont pas fait d'études... C'est une sorte de protection qui permet de créer une distance avec nous et nous rassure sur le fait que cela ne pourra jamais nous arriver.

Concernant la possession et l'usage du smartphone, nous avons réalisé une étude sur le sujet en 2018. Elle a permis de montrer que 91% des personnes SDF possèdent un téléphone et 71% un smartphone.

À la lecture de l'étude, on se rend compte que le smartphone est vraiment utile et même indispensable aujourd'hui pour ce public.

Le smartphone est un peu la dernière adresse des personnes en difficulté. Elles en ont besoin pour postuler à un job, pour appeler le 115 ... C'est encore plus utile que pour les personnes lambda, c'est indispensable. Dans un parcours migratoire, c'est le dernier objet dont se sépare les migrants. C'est souvent un lien avec sa famille.

Il permet aussi de suivre ses démarches sociales, l'attribution de certaines prestations se fait désormais seulement via le numérique. Pour d'autres, c'est une manière d'avoir une autre identité en dehors de la rue, sur les réseaux sociaux notamment. Sur ceux-ci, ils ne parlent pas forcément de leur situation. C'est aussi un outil de distraction, souvent perçu comme superflu mais c'est extrêmement important.



À lire aussi

Mentorat, statut dédié... les solutions pour entreprendre en tant qu'étudiant

Ces personnes ont aussi le droit d'aller sur Youtube, de regarder des séries et même de s'informer. Une fois j'étais en maraude, quelqu'un faisait un discours sur la gestion de la crise, il connaissait très bien son sujet. Avec le Covid, le besoin d'accès à l'information est d'autant plus important.

Malgré ces usages, nous constatons encore des difficultés à accéder au numérique au-delà de la question de la connexion ou de la recharge. Plus de 65% des SDF achètent leur téléphone eux-mêmes, certains en récupèrent un par don d'un proche. Peu d'entre eux se tournent vers des structures comme Emmaüs Connect qui s'occupe pourtant de fournir à bas prix ou gratuitement des smartphones. Nous avons nous-mêmes bénéficié de leur aide pour fournir des cartes prépayées aux femmes que nous aidons. La question de la carte prépayée est aussi un enjeu car cela revient plus cher sans avoir les mêmes services. Mais c'est aussi le moyen le plus simple car, pour avoir un abonnement, il faut avoir une adresse. Il faudrait des forfaits solidaires.

L'année 2020 a été compliquée pour de nombreux secteurs. Comment l'avez-vous vécue ?

Nous avons connu un énorme pic de fréquentation avec le Covid. Nous sommes passés de 91 000 recherches en 2019, ce qui est déjà bien à 478 000 en 2020. Les recherches émanaient de tous les acteurs : SDF, structures, territoires. Cela a été une période très intense pour nous. L'information est devenue encore plus importante, elle est devenue vitale. Les structures avaient changé leurs horaires ou étaient fermées pour 70% d'entre elles. Nous avons dû énormément travailler pour continuer à dispenser une information de qualité. Nous avons réalisé 6 000 mises à jour des données. J'ai attrapé le Covid en mars 2020 donc je passais mon temps à travailler et dormir.

Mais nous avons été très utiles et nous avons pu aider de nombreuses personnes. Mon seul regret, c'est de ne pas avoir été présente sur un plus grand nombre de territoires. Nous avons eu énormément de demandes à ce moment-là sur les dispositifs qu'il y avait à Toulouse ou dans d'autres villes. Notre petite association a bien grandi, nous sommes passés de 11 à 19 salarié·e·s.

Justement, sur combien de territoires êtes-vous présent et comment est-ce que vous arrivez à vous déployer ?

Nous sommes présents sur dix territoires, principalement la région parisienne et la Gironde. Nous allons couvrir l'Essonne et la Marne très prochainement puis Lyon dans quelques temps.



À lire aussi

La Croix Rouge française lance son accélérateur

Nous ne pouvons pas calquer un modèle sur un autre. Nous croyons beaucoup au local. Lorsque nous arrivons sur un territoire, nous réunissons tous les acteurs et nous leur demandons comment nous pouvons être utiles, quelles sont leurs priorités, de quelle manière fonctionne l'aide sociale... Nous écoutons leurs retours pour déployer un outil correspondant à leurs besoins.

Par exemple, à Nantes, nous nous sommes rendus compte qu'il y avait une forte demande concernant les personnes accompagnées par des chiens. Nous avons ajouté un critère qui permet de savoir si telle ou telle structure accepte ou non les chiens. Ce système a ensuite été demandé ailleurs, dans des territoires où la problématique ne paraissait pas majeure. C'est génial de voir que les territoires contribuent à se faire avancer mutuellement. Je crois beaucoup à la collaboration entre les

structures.

Nous disposons de peu de données sur ces personnes. Avec votre étude et vos outils, vous contribuez à en créer. À qui servent-elles ?

Nous n'avons jamais assez de données. Avant de s'attaquer à un problème, il faut avoir une vision globale. Dans l'action sociale, on est surtout dans le ressenti. Il y a un manque de données important. Avec le Soliguide, nous avons une vision très opérationnelle. Nous ne pensons pas à l'utilisation des données récupérées. Finalement, cela nous sert à détecter les besoins et leurs évolutions. Nous pouvons ainsi alerter les collectivités : attention au manque de vestiaires, x structures vont fermer...Par exemple, au moment du Covid, on s'est aperçu que 37% des recherches, plutôt hétérogènes auparavant, se concentraient sur l'alimentation.

"Le terme de 'tech for good' est étrange"

On parle beaucoup de "tech for good" en ce moment. Est-ce que ce terme n'est pas un peu galvaudé aujourd'hui ?

Je suis arrivée dans ce milieu avec mes grosses baskets d'ingénieure. J'ai immédiatement trouvé étrange qu'on investisse des millions d'euros pour fabriquer de supers outils dans de nombreux secteurs alors que, dans le social, on travaillait encore avec des crayons et du papier. Si le monde était bien fait, on aurait les moyens d'aider les gens.

Le terme de "tech for good" est étrange. Il n'existe pas une bonne tech d'un côté et une mauvaise de l'autre. La tech est un outil, c'est tout. Et si on trouve des algorithmes sexistes ou racistes, c'est uniquement parce qu'ils ont été entraînés par nos données. Nous n'avons pas encore compris comment bien aider les gens avec la tech. Je suis passionnée

d'optimisation et pour moi, la tech est un outil qui permet de faire gagner du temps pour se concentrer sur l'essentiel : l'humain. Faire de la "blockchain for good" n'est pas du tout le bon angle. La tech est intéressante si elle répond à une vraie problématique. Si la solution à un problème est un crayon, il est inutile d'utiliser de la tech.

Je pense néanmoins que c'est positif d'entendre parler de "tech for good". À terme, je pense qu'elle deviendra même la norme.

Article écrit par Anne Taffin