

# RAPPORT ANNUEL 2024

*UNE HISTOIRE D'IMPACT SOCIAL*

# SOMMAIRE

## 1.

### Introduction ..... p. 2 - 8

Le mot du président

Edito

Solinum

Rétrospective

## 2.

### Bilan des activités ..... p. 9 - 28

Chapitre 1 | *Partir du terrain*

Chapitre 2 | *Agir au bon endroit*

Chapitre 3 | *Simplifier l'accès*

Chapitre 4 | *Construire la fiabilité*

## 3.

### Conclusion ..... p. 29 - 32

En route pour 2025

Remerciements



# 1.

## FAIRE DE L'ACCÈS À L'INFORMATION UN LEVIER D'INCLUSION



**Didier Jaubert**

Président de Solinum



### Le mot du président.

Pour les personnes les plus vulnérables, accéder à leurs droits et aux prestations sociales essentielles relève trop souvent d'un véritable parcours du combattant. Dans ce contexte difficile, la mission de Solinum n'a jamais été aussi cruciale : concevoir des solutions numériques innovantes pour orienter les plus précaires vers les bons dispositifs, au bon moment, avec les bons interlocuteurs.

Nous croyons fermement que le partage des savoir-faire, des outils et des données est un levier puissant d'impact social. Une donnée fiable, à jour et pertinente, c'est la première marche vers une inclusion véritable. C'est la condition pour que chacun, quelles que soient ses difficultés, puisse faire valoir ses droits avec dignité et simplicité.

Mais relever ce défi exige des moyens, de l'engagement et une vision collective. Dans un contexte de forte tension budgétaire, notre action ne peut se déployer qu'avec le soutien d'un écosystème mobilisé : acteurs associatifs, institutions, collectivités, financeurs publics et privés... Nous avons besoin de vous.

Grâce à l'implication sans faille de nos équipes et à la confiance de nos partenaires historiques, Solinum a su développer des solutions concrètes, déjà adoptées sur le terrain par les professionnels de l'action sociale et les bénéficiaires eux-mêmes. Ces outils changent, chaque jour, la vie de celles et ceux que nous accompagnons.

En 2025, nous devons aller plus loin. Poursuivre notre développement. Toucher encore plus de territoires. Amplifier notre impact. Innover ensemble, toujours au service des plus fragiles.

Nous sommes prêts à relever ce défi. Et nous avons besoin de vous à nos côtés – pour continuer à avancer, à créer, à transformer. Votre soutien, votre énergie et vos idées sont essentiels à la réussite de cette mission collective.

**Merci d'être là, et de construire l'avenir avec nous.**



# Édito.

Chez Solinum, on n'a jamais cru que la tech pouvait sauver le monde toute seule.

Mais on sait qu'avec les bons outils, les bonnes données, et surtout les bonnes personnes, elle peut sacrément aider.

## 2024 aura été une année charnière.

Pas forcément la plus facile, mais sûrement l'une des plus décisives.

On a redesigné notre app, mais pas pour le plaisir du pixel parfait : pour **rendre l'accès à l'information sociale encore plus direct**, plus clair, plus utile. Et elle sort en 2025 !

En 2024 aussi, on a mis à jour plus de **100 000 services** - un travail titanesque de fourmi, pour éviter que les galères des gens se perdent dans des numéros obsolètes ou des horaires fantômes. Depuis le début, nous avons compris que **l'enjeu c'est la qualité de la donnée**.

Pourtant, impossible de le mesurer de façon fiable. C'est pourquoi nous avons démarré le travail autour d'un **indice qualité**, parce qu'on croit que dans le social, la question n'est pas juste "y a-t-il une info ?" mais **"est-elle fiable, pertinente, et utilisée ?"**

Cette année, on a aussi pris un peu de recul. **Une boussole, ça se règle, sinon on finit à des kilomètres de notre cap.**

Alors on a mené une étude de fond sur l'orientation sociale, parce que si 222 supports existent déjà en France, c'est peut-être qu'il y a une forme de chaos informationnel derrière cette abondance. **Notre conviction ? Il ne suffit pas d'exister. Il faut se connecter, s'articuler, s'améliorer ensemble.** Cette étude n'est pas une fin, c'est un début. Un appel à clarifier, partager, gouverner collectivement la donnée.

**Et puisqu'on parle de collectif : on a posé la première pierre de notre développement international, avec un pilote en Espagne.**

## L'internationalisation a été une évidence pour nous.

Parce que les mêmes galères traversent les Pyrénées. Et que **les bonnes idées, ça se partage, ça s'adapte, ça se documente.** En revanche, on le sait, ça va pas être une mince affaire, et de nombreuses années et efforts nous séparent de notre rêve : **un réseau d'information harmonisé à l'échelle européenne** qui permet à chacun.e de trouver efficacement la réponse à sa question.

Dans les territoires, les travailleurs sociaux galèrent toujours autant à jongler entre 12 Excel, 3 post-it et un réseau qui capte mal. Les personnes en précarité, elles, continuent de passer à côté de leurs droits pour une histoire de mauvaise orientation ou de mot mal compris.

Alors on ne crie pas victoire.

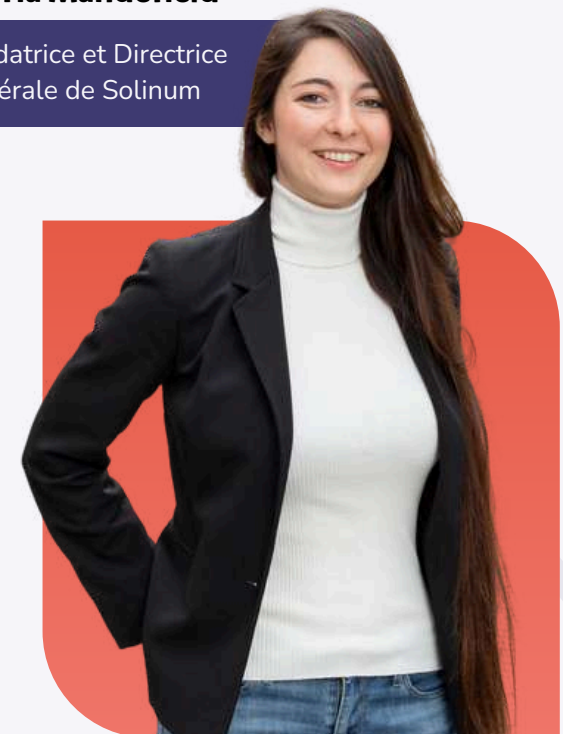
Mais on avance, et on le fait avec méthode, transparence, et une sacrée dose d'obstination.

## 2025 s'annonce intense. Tant mieux.



**Victoria Mandefield**

Fondatrice et Directrice  
Générale de Solinum



# Solinum en bref.

Solinum est une association à but non lucratif qui développe des solutions innovantes de lutte contre la pauvreté. Solinum s'engage à développer et à diffuser des outils numériques innovants, assurant un accès universel à l'information sur les aides et services sociaux. Notre mission s'étend au-delà de la simple mise à disposition de données ; nous œuvrons pour une compréhension profonde des besoins des populations vulnérables, en collaborant

étroitement avec les acteurs de la solidarité et les personnes concernées.

Par cette approche collaborative, nous visons à construire un écosystème solidaire plus connecté et plus réactif, où les innovations numériques servent à amplifier l'impact social et à combattre la précarité à sa racine, tout en mettant en place les fondations pour une transformation systémique du secteur social.

## Nos activités : Soliguide et Solidata.

Solinum développe **deux outils complémentaires**, qui reposent sur une base de données unique :



Soliguide

### Soliguide

Favoriser l'accès aux droits essentiels des personnes en situation de précarité. Conçu comme un portail unique d'orientation, Soliguide est ergonomique, simple et rapide d'utilisation. Le guide est traduit en plusieurs langues et accessible en plusieurs formats : site internet, application mobile, API, widget, papier, numéro de téléphone, et chat en ligne.

### Solidata

Solinum met les données récoltées sur Soliguide à disposition des acteurs de l'action sociale via son outil d'aide à la décision Solidata. En s'appuyant sur des analyses automatiques interactives et des données en temps réel, les collectivités peuvent adapter leurs politiques publiques et les associations mieux cibler leurs actions, améliorant ainsi la réponse sociale sur les territoires.



Solidata

## Chiffres clés.

[Fin 2024]

40 800

organisations enregistrées

29 121

comptes professionnels

3,7

millions  
de recherches

38

départements déployés

106 000

services référencés

+ 45%  
VS  
2023

### Déploiement Soliguide

- Territoires déployés
- Couverture dispositifs alimentaires





## Rétrospective.

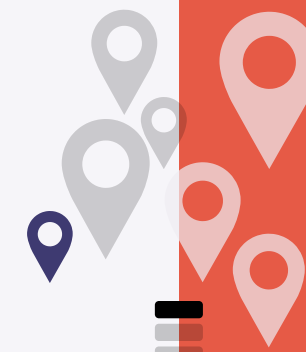
2024 a été une année décisive pour Solinum. En déployant Soliguide sur de **nouveaux territoires**, en renforçant nos **partenariats** et en innovant pour une **meilleure accessibilité des services solidaires**, nous avons franchi de nouvelles étapes majeures vers notre ambition :

Permettre à toute personne en situation de précarité de trouver rapidement et simplement l'aide dont elle a besoin.



# SOLINUM en 2024

7 territoires ouverts



Une nouvelle étude sur les supports d'information sociale

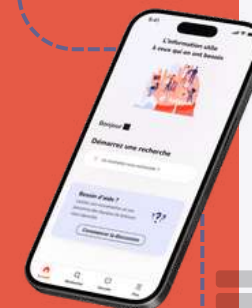


Une première étape internationale : Soliguia en Espagne



Un tableau de bord pendant les JOP sur Solidata

Les dispositifs alimentaires référencés sur Soliguide



Lancement de l'indice qualité

L'app' Soliguide fait peau neuve



# 2.

## BILAN DE NOS ACTIVITÉS

### 5,1 millions de personnes pauvres en 2022 en France\*

Face à une précarité qui s'ancre et se transforme, l'accès à l'information sociale reste un défi majeur. En 2024, Solinum a renforcé ses fondations, élargi son impact et semé les graines de transformations durables. Ce rapport revient sur les grandes étapes qui ont marqué notre chemin collectif vers une meilleure orientation des publics et une coordination plus fluide entre les acteurs du social.

\*Rapport 2024 de l'Observatoire des inégalités

## 1 Partir du terrain

Comprendre les besoins pour mieux y répondre ..... p. 11 - 14

## 2 Agir au bon endroit

Soliguide à l'échelle des besoins ..... p. 15 - 18

## 3 Simplifier l'accès

Des outils pensés pour celles et ceux qui en ont le plus besoin ..... p. 19 - 24

## 4 Construire la fiabilité

Faire de Soliguide une base solide pour tous ..... p. 25 - 28

CHAPITRE

# 01

*Partir du terrain*

**Comprendre les  
besoins pour mieux  
y répondre**



# Vers une meilleure orientation.

L'orientation ne peut être efficace que si elle est ancrée dans la réalité des usages, des acteurs et des personnes concernées. Au travers de ses actions et de ses études, Solinum nourrit la réflexion sur le **non-recours aux droits**.

En 2024, Solinum a publié une nouvelle étude **“Vers une meilleure orientation”** sur les supports d'information sociale en France, **pour recenser les outils existants et en comprendre les différents usages**.

Par support d'information sociale, on entend un support - numérique ou papier - qui regroupe et recense les lieux et services essentiels pour (s') orienter vers l'aide sociale et solidaire. **Plus de 222 supports ont été recensés** pour cette étude.

Elle met en lumière que les supports contribuent non seulement à l'accès aux droits, mais sont un **soutien** pour les professionnels et bénévoles dans la lutte contre le non-recours aux droits.

On y découvre en particulier que la plupart des outils sont pensés pour les personnes en précarité alors que **la moitié des utilisateurs sont des professionnels**; que la durée de vie moyenne d'un support est de **2 ans**; ou encore que **la mise à jour des supports reste la première difficulté** remontée par les porteurs de support d'information.

Aussi la **reconnaissance du temps et des compétences** dans la gestion et la mise à jour de ces supports est un défi partagé.

**A l'issue de cette étude, des recommandations ont été adressées aux porteurs de supports actuels et futurs.**

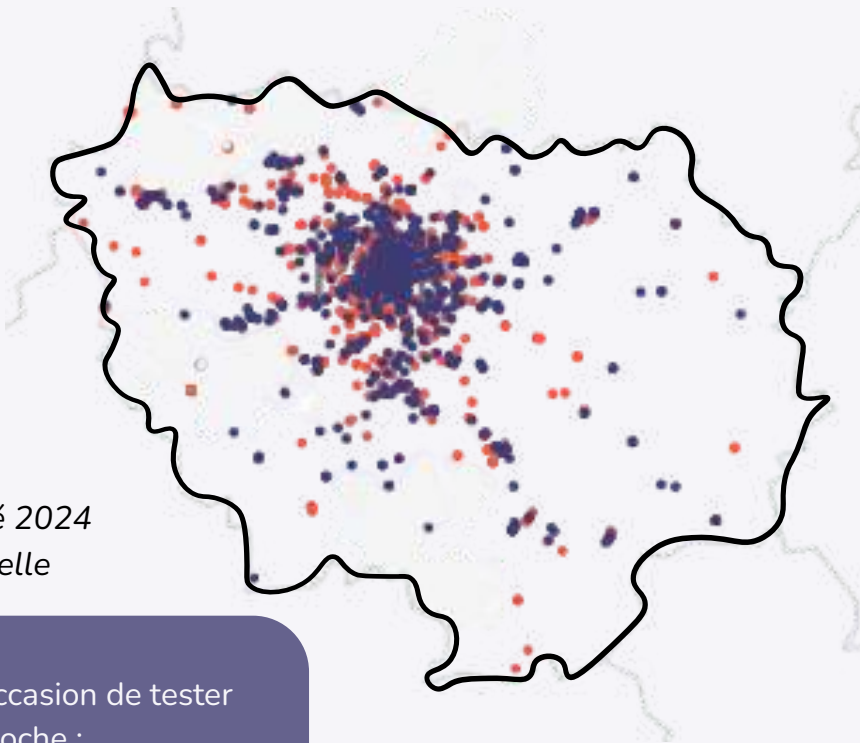


# Et une meilleure coordination.

Toujours dans une volonté d'améliorer la coordination entre les acteurs et de faciliter les prises de décisions éclairées, de nouvelles fonctionnalités ont été développées sur **Solidata**, les tableaux de bord de l'action sociale. Parmi ces fonctionnalités : l'ajout des zones EPCI ou encore des zones PAT pour affiner les recherches des utilisateurs.

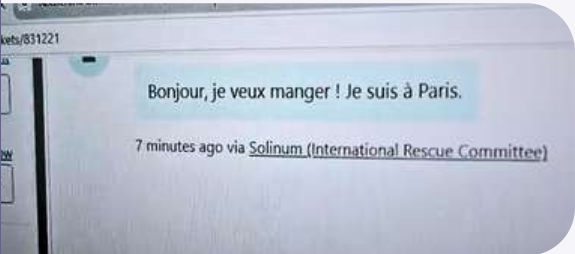
L'été 2024 a été marqué par l'organisation des **Jeux Olympiques et Paralympiques** en France. Un tableau de bord a été créé spécialement à cette occasion pour anticiper les impacts potentiels des zones de sécurité sur les fermetures et les accès aux structures de solidarité du périmètre.

- Fermeture exceptionnelle été 2024
- Pas de fermeture exceptionnelle



Cette période a aussi été l'occasion de tester une nouvelle approche : **orienter en direct les personnes en situation de précarité en Ile-de-France**.

Cette expérimentation s'inscrit dans notre volonté de diversifier les moyens d'informer les personnes en difficulté. Concrètement, une intervenante sociale échange avec les utilisateurs via les messageries de Soliguide. Elle réalise un pré-diagnostic de leur situation et les oriente vers des solutions adaptées. Cette nouvelle approche nous permet d'être au plus proche des besoins et d'offrir un accompagnement plus personnalisé.



CHAPITRE

# 02

*Agir au bon endroit*

**Soliguide à l'échelle  
des besoins**



## Soliguide s'adapte aux réalités locales tout en construisant une force et une cohérence nationales.

Pour répondre à cette ambition, Solinum continue sur sa lancée dans la **structuration des partenariats nationaux**.

Des **conventions nationales ont été signées avec des acteurs majeurs de la solidarité** tels qu'**Aurore**. Le partenariat national avec l'**UNCCAS** a aussi été renouvelé pour faciliter l'accès aux services des CCAS.

Par ailleurs, un travail important a été mené avec la **Croix-Rouge française** pour intégrer toutes leurs activités et connecter leur base de données sur Soliguide. Fin 2024, **l'ensemble des activités de la Croix-Rouge française étaient référencées sur Soliguide**.

Grâce au travail d'interconnexion, les informations saisies sur le site national de la Croix-Rouge française sont automatiquement affichées sur Soliguide.



## Au plus proche du terrain.

Le déploiement de Soliguide s'est poursuivi avec l'ouverture de **7 nouveaux territoires** : Ariège, Pyrénées-Orientales, Charente-Maritime, Lozère, Loire et le Cher. Et pour la première fois, Solinum s'est déployé sur un **territoire ultra-marin**, à La Réunion. Nous avons accueilli 3 nouveaux partenaires au sein du réseau Soliguide, pour déployer Soliguide sur leur territoire. Le modèle de déploiement intègre en effet une stratégie de portage, pour permettre à des organisations locales, qui bénéficient d'une légitimité et d'un ancrage, de porter localement Soliguide. En 2024, le réseau comptait déjà 7 partenaires.

Un appel à candidatures a été lancé en septembre 2024, pour accélérer l'expansion de Soliguide en France, avec pour objectif de couvrir l'ensemble du territoire national d'ici 2026.

## Une première étape internationale.

Solinum a franchi une première étape à l'international avec le projet transfrontalier Solidigital, soutenu par le fonds européen Interreg Poctefa. Le projet, porté par une coalition, a permis la création de Soliguide (sous le nom de Soliguia) en Catalogne et Andorre, ainsi que le déploiement de Soliguide en Ariège et Pyrénées-Orientales en Occitanie.



CHAPITRE

# 03

*Simplifier l'accès*

**Des outils pensés pour  
celles et ceux qui en ont  
le plus besoin**

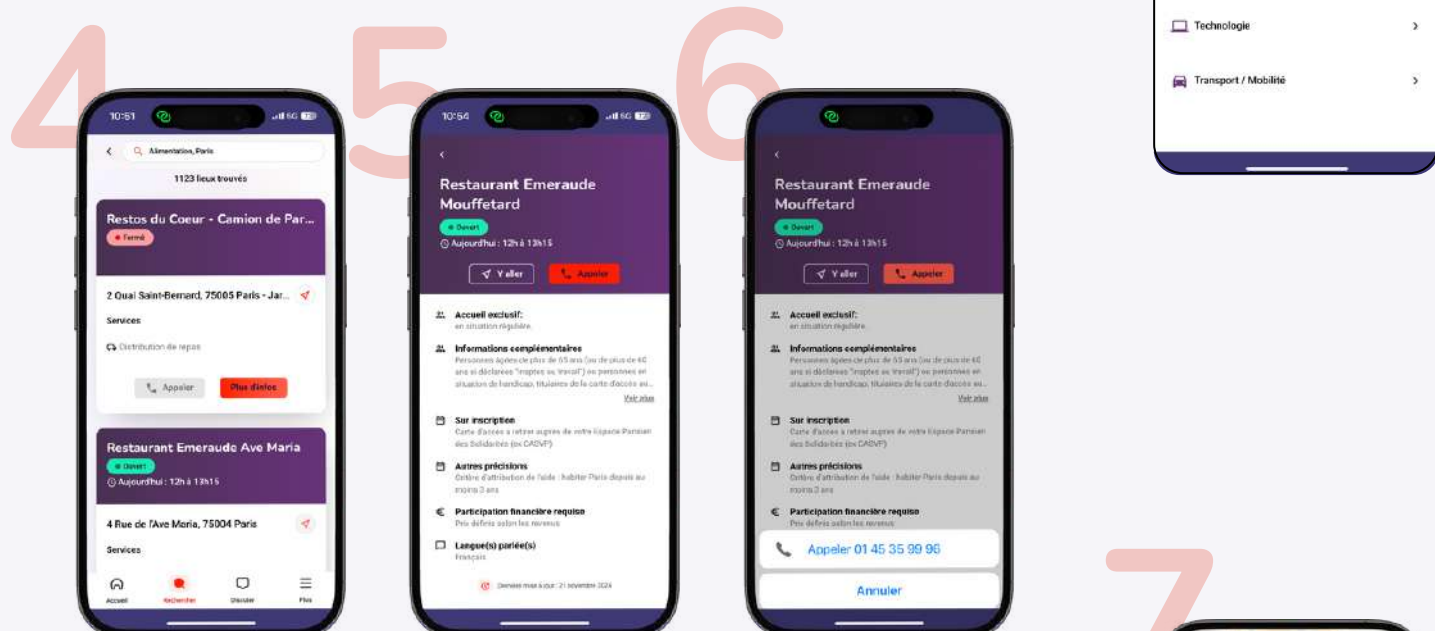
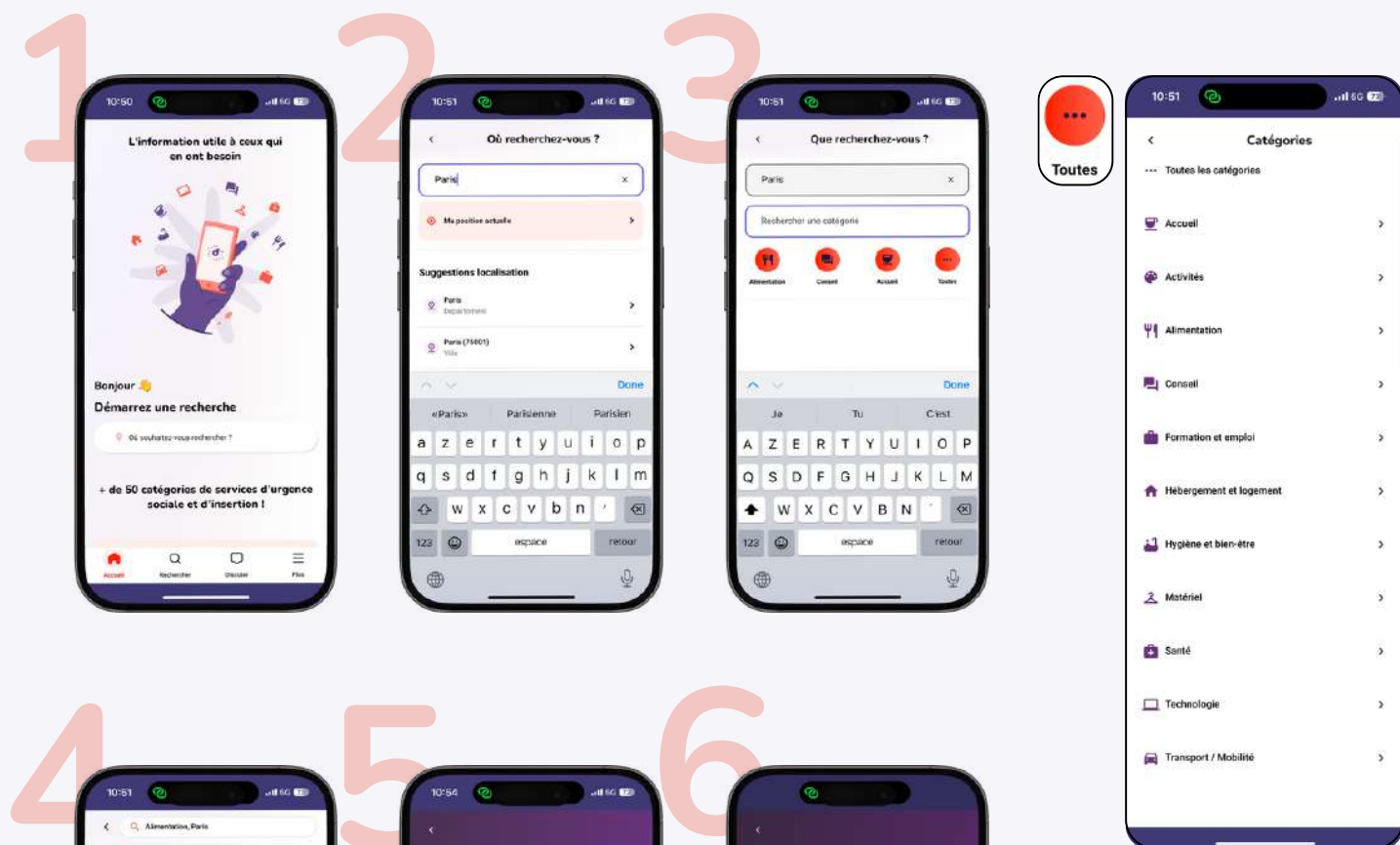


# On se refait une beauté ?

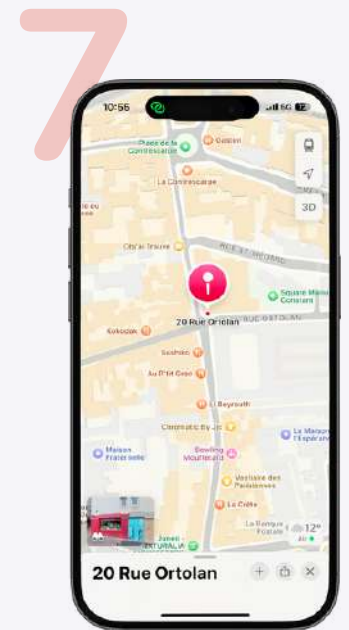
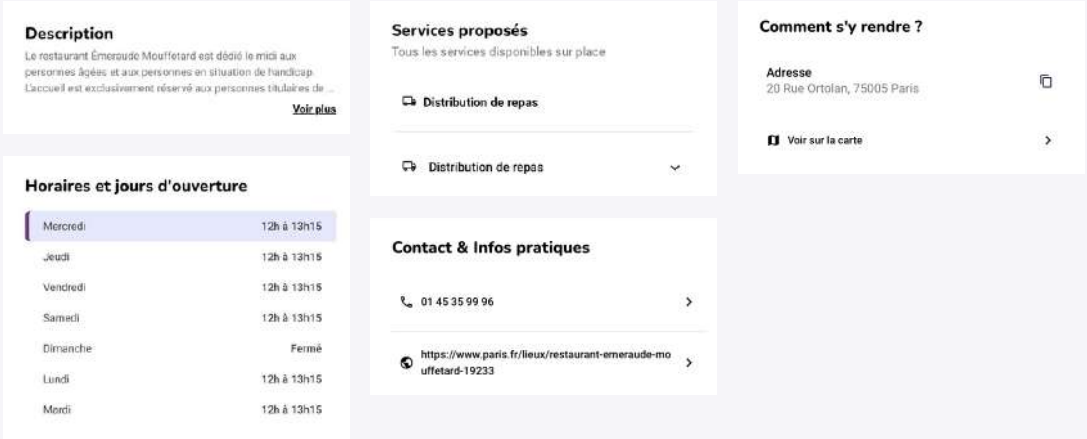


L'accessibilité, c'est penser l'outil depuis la réalité de ceux qui le consultent.

## Lancer une recherche depuis l'application

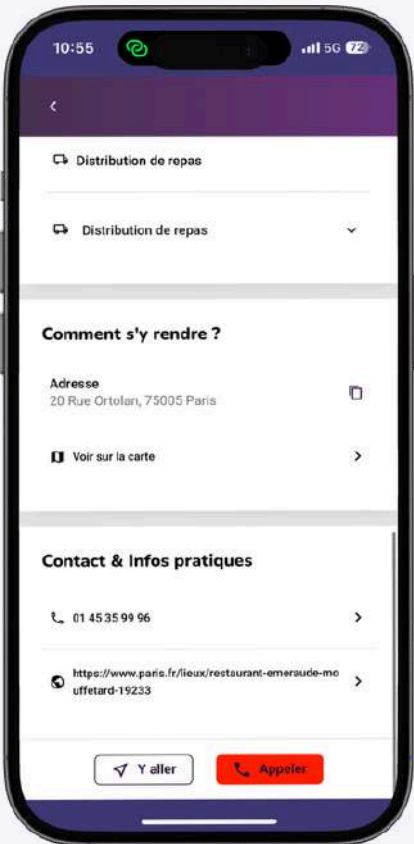


## Détails des fiches



Pour renforcer l'accessibilité aux ressources essentielles des publics en difficulté, une **nouvelle application mobile Soliguide** a été développée, avec une sortie prévue en janvier 2025.

Cette application est pensée pour être plus **intuitive**, plus **ergonomique** et permettre une meilleure appropriation des utilisateurs.



L'accès aux informations est aussi renforcé grâce à la **traduction multilingue** de la plateforme.

- Trois nouvelles langues ont fait leur apparition en 2024 :
- le géorgien,
  - le roumain et
  - le catalan.



# Accéder aux dispositifs alimentaires.

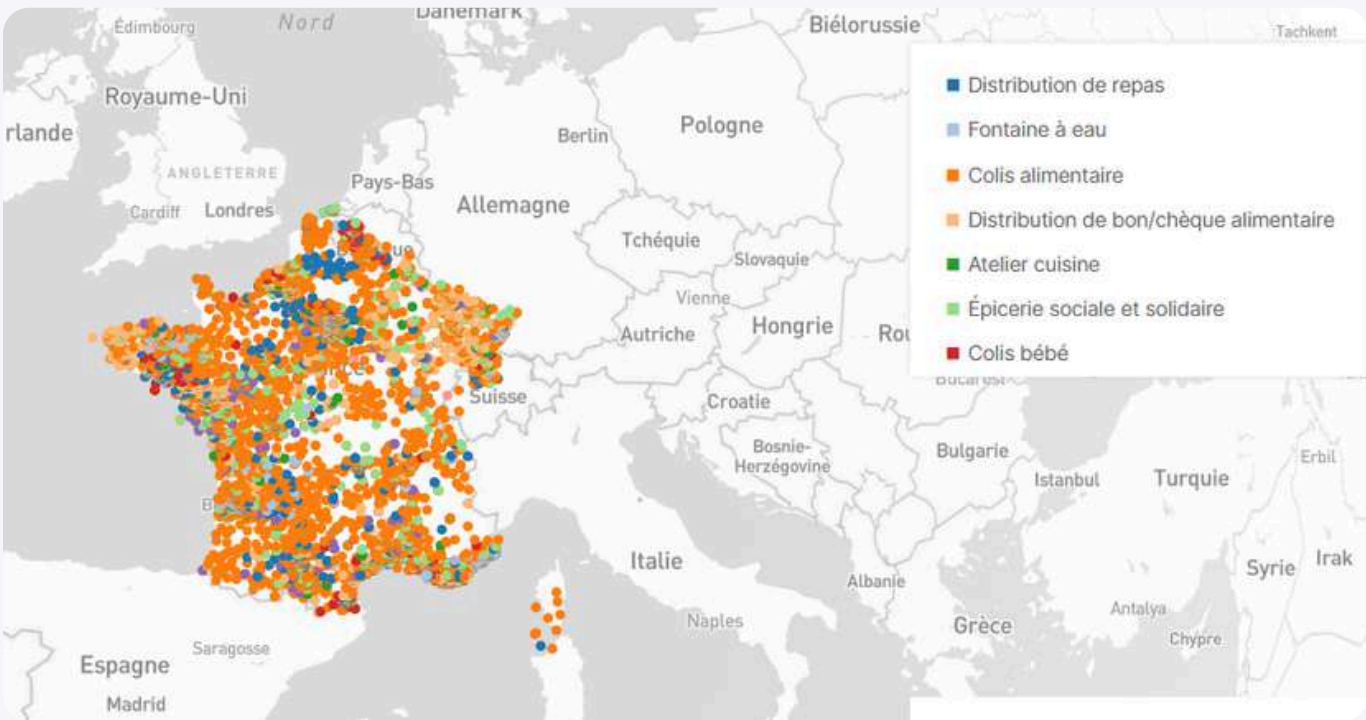
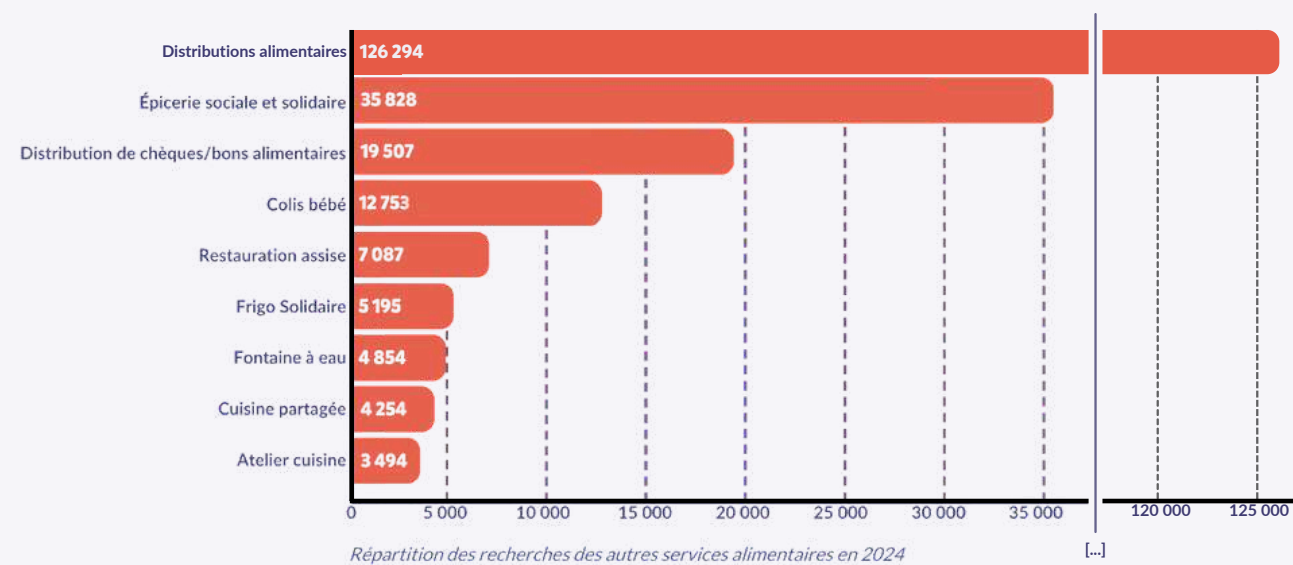
Dans un contexte inflationniste et de montée de la précarité, de nombreux français ne peuvent pas se nourrir correctement. C'est pourquoi, Solinum a lancé une démarche nationale pour **faciliter l'accès à des ressources alimentaires saines**.

En 2024, Soliguide s'est affirmé comme l'outil central pour accéder à l'aide alimentaire.

- +14 000 dispositifs alimentaires référencés
- 26 partenaires associatifs et publics engagés dans la démarche
- +700 000 recherches "Alimentation" en 2024

Le nombre de recherches liées à l'alimentation a progressé de 677 802 recherches en 2023 à 708 990 en 2024, représentant **20,34 % des recherches totales** sur Soliguide (contre 18,11 % en 2023). Cette évolution témoigne d'un besoin croissant des utilisateurs pour les services alimentaires, et de l'utilité de Soliguide.

Le projet a permis la modification de certains noms de services de la catégorie Alimentation sur Soliguide, l'apparition de nouveaux services et la création d'un tableau de bord spécifique sur Solidata. L'objectif est de permettre de **visualiser l'offre et la demande de dispositifs alimentaires en France**.



# Cap sur la santé.

Dans cette lignée, Solinum poursuit son engagement en lançant un nouveau cycle thématique dédié à **l'accès à la santé pour les publics précaires**. Cette démarche ambitieuse vise à cartographier et à rendre visibles les dispositifs de santé existants, en travaillant étroitement avec les acteurs du terrain. En renforçant cette coopération, Solinum souhaite faciliter l'orientation et l'accompagnement des personnes en difficulté, pour qu'elles puissent accéder plus facilement aux soins dont elles ont besoin.



CHAPITRE

# 04

*Construire la fiabilité*

**Faire de Soliguide  
une base solide pour  
toutes et tous**

# La donnée sociale, c'est un bien commun. Elle mérite une gouvernance partagée, responsable et exigeante.

L'amélioration de la qualité des données sur Soliguide a été une priorité de 2024.

Un **indice de qualité de la donnée** a été créé pour garantir une fiabilité accrue des informations disponibles sur Soliguide. L'indice se calcule à partir de plusieurs critères (complétude des informations, date de mise à jour, exhaustivité etc). Il permet un meilleur pilotage et une meilleure visibilité de la qualité des informations partagées sur Soliguide.



A terme, il a vocation à devenir un outil d'évaluation des base de données afin de s'assurer de l'harmonisation des données présentes sur notre outil.

En parallèle, les activités de diffusion de Soliguide sur les territoires ont été mises en pause sur le dernier semestre pour se consacrer à l'amélioration de la base de données et des outils d'orientation tels que l'application mobile. Les équipes locales Soliguide ont concentré leurs efforts sur la qualité de la donnée pour faire de Soliguide la base de donnée la plus complète et la plus fiable de France.

Les données de Soliguide sont partagées à d'autres organisations par :

- L'**API Solidarité**, qui permet de donner accès en temps réel à Soliguide, une base de données à jour, exhaustive et complète.
- Le **widget Soliguide** qui, grâce un simple bout de code HTML, permet d'afficher les résultats en temps réel d'une recherche sur Soliguide sur un autre site.

Tout au long de l'année, Solinum a renforcé le travail d'intégration et de partage de données avec différents acteurs de l'écosystème, dans le principe de "dites-le nous une fois". Fin 2024, plus de 100 000 services étaient ainsi référencés, et disponibles sur Soliguide et Solidata.

## Collecte de données

Mises à jour par  
les structures via  
Soliguide

Collecte par  
l'équipe  
Soliguide de  
chaque territoire

### Bases de données intégrées



Vérification par les équipes Soliguide



### Base de données connectées



## Consommation de données

### Collectivités



### Acteurs des études et de la recherche



### Autres outils d'orientation



### Ecosystème Beta



### Ecosystème de l'insertion



# 3.

## EN ROUTE POUR 2025

En 2025, nous mettons le cap sur **trois priorités majeures** :

### Faire connaître Soliguide là où les besoins sont les plus forts

Face à des besoins sociaux toujours plus importants, il est essentiel que Soliguide soit connu et utilisé par celles et ceux qui en ont le plus besoin.

En 2025, une **nouvelle application Soliguide** verra le jour. Plus intuitive, plus rapide, plus accessible. **Une campagne de communication d'envergure nationale l'accompagnera pour en assurer la diffusion partout en France.**

### Au-delà des frontières

Après le succès du déploiement de Soliguide en Espagne, d'autres pays manifestent le **même besoin d'un outil simple et fiable pour orienter.**

En 2025, nous poursuivrons notre déploiement en Europe et notre objectif de **partager notre savoir-faire pour faire grandir une solidarité connectée et sans frontières.**

### Des données fiables et accessibles pour orienter efficacement

La qualité de nos données est notre socle.

Nous poursuivrons notre mission de **cartographier la solidarité avec rigueur et précision.**

En 2025, nous renforcerons notre présence territoriale, pour un maillage encore plus fin; et notre interconnexion avec les bases de données partenaires, pour un **accès facilité à l'information sociale.**

## Voir loin

### Pour une gouvernance partagée de l'information sociale

Les chantiers amorcés — interopérabilité, qualité, accessibilité — nous mènent vers une **réflexion nationale sur la gouvernance des données sociales.**

Notre ambition est claire : bâtir une **information sociale partagée, fiable et durable, portée par un écosystème d'acteurs engagés.**



## REMERCIEMENTS

En 2024, nous avons posé des fondations durables pour une information sociale plus accessible, plus fiable, plus utile. Mais le chemin est encore long, et il ne peut se faire sans vous, partenaires, collectivités, associations.

**Nous vous remercions pour votre confiance.**





# 2024

*UNE HISTOIRE D'IMPACT SOCIAL*