



Rapport Annuel 2020



L'ÉDITO

L'année 2020, comme chacun.e sait, a été marquée par une pandémie dont on ne mesure encore que difficilement l'impact social. Au-delà du traumatisme évident que représente la situation d'un point de vue sanitaire et social pour toute la population, **cette crise a jeté une lumière crue sur les inégalités qui explosent en France.** Elle a touché particulièrement les plus fragiles. Quand le mot d'ordre est de rester chez soi, mais que l'on n'a pas de chez soi, comment s'adapter ? Quand les seuls services à disposition pour se nourrir ou se laver ferment, quelles solutions s'offrent aux plus précaires ?

Dans ce contexte difficile, Solinum a su présenter des solutions efficaces pour aider les acteurs de l'action sociale en mettant à leur service – et bien entendu à celles et ceux qui en bénéficient – des outils innovants pour répondre à des besoins tristement exponentiels. Grâce à une adaptation et un dévouement sans faille des équipes, l'information la plus à jour et la plus complète possible a été mise à disposition de celles et ceux qui en avaient besoin, contribuant à définir Solinum comme un acteur sur lequel l'action sociale pourra compter pour les années à venir.

Nous avons consolidé notre position dans les territoires d'installation historique, tout en regardant vers l'avenir en discutant avec des partenaires pour l'ouverture de nouveaux territoires. Nous avons fait évoluer nos outils pour correspondre au mieux aux divers besoins exprimés par nos utilisateur.trice.s, notamment à travers le lancement d'une application mobile. Nous avons également donné un nouvel élan à l'expérimentation de Merci pour l'invit – dispositif d'hébergement citoyen de femmes – en étant particulièrement attentif.ve.s à la mesure d'impact.



Pierre JOFFRE
Président de l'association Solinum

C'est aussi parce que cette année si particulière a permis des **élans remarquables de solidarité** que nous avons eu le plaisir d'être épaulés dans nos missions par des bénévoles, dont la structuration des missions – ponctuelles ou plus pérennes – représentaient un défi à relever pour nos équipes.

2020 a aussi été marquée par un changement de l'identité visuelle de l'association, apportant une visibilité nouvelle sur les réseaux sociaux. Cette communication intensifiée nous permet de recruter par exemple davantage d'hébergeur.se.s pour Merci pour l'invit, mais aussi plus largement d'accroître notre visibilité auprès du grand public et de nos partenaires. Partenaires toujours plus nombreux qu'il convient d'évoquer ici : qu'il s'agisse de partenaires institutionnels et financiers – publics comme privés –, d'associations ou acteurs du monde de l'action sociale, ou de donateur.trice.s particulier.ère.s, toutes et tous ont participé à rendre notre action possible. Cet éditto est l'occasion de les remercier chaleureusement.

Les années à venir sont, bien entendu, pleines de défis, que je vous laisserai découvrir dans les pages suivantes. Mais nous les relèverons avec enthousiasme et confiance, convaincu.e.s du bien-fondé de notre mission, et accompagné.e.s par chacune et chacun d'entre vous !

La pandémie qui touche encore aujourd'hui notre planète a assurément marqué 2020 pour Solinum. Cette situation, inimaginable il y a encore un an, a touché toutes les organisations et les populations. En particulier, les publics les plus vulnérables : **ceux qui vivaient déjà dans l'extrême pauvreté ont été encore plus démunis, et ceux qui étaient à la limite de la précarité y ont basculé.** Ces impacts, que nous avons observé de façon catastrophique cette année, ne sont pas à conjuguer au passé : gageons qu'ils auront des impacts sur des dizaines d'années à venir.

La période a été caractérisée par une incertitude écrasante : combien de temps vont durer le(s) confinement(s) ? Quels sont les effets du virus ? Comment endiguer la crise sanitaire et sociale ? Comment protéger les populations vulnérables ? Que faire pour réagir ? Dans cet océan d'inconnues, les méthodes d'expérimentation et de co-construction défendues par Solinum ont trouvé tout leur sens : nous ne savions pas ce qui allait se passer, alors **nous avons agi.** Dès le premier jour du premier confinement, l'équipe de Solinum s'est mobilisée dans son ensemble pour renforcer sa mission sociale. Avec **Soliguide**, nous avons plus que jamais apporté l'information à ceux qui en ont besoin, en éclairant les professionnels de l'action sociale et leurs bénéficiaires et en leur apportant des informations de qualité et à jour.

Avec **Merci pour l'invit'**, nous avons continué à mettre à l'abri des femmes en situation de précarité sans faire une seule remise à la rue.

“ Dans cet océan d'inconnues, les méthodes d'expérimentation et de co-construction défendues par Solinum ont trouvé tout leur sens. Nous ne savions pas ce qui allait se passer, alors nous avons agi.



Victoria MANDEFIED
Fondatrice et Directrice de l'association Solinum

Quelques jours à peine après que la pandémie n'a pleinement touché la France et bouleversé ses habitudes, une question a émergé simultanément dans tous les esprits : « **que pouvons-nous faire pour aider ?** ». Face à l'incertitude et aux difficultés, la majorité des personnes ont choisi l'action et la solidarité. Pour nous, cela a été un formidable levier d'impact social. Nous avons été **soutenus par des partenaires historiques**, et formé de nouveaux partenariats à une vitesse qui aurait paru impossible quelques semaines à peine auparavant. Des **bénévoles** ont répondu massivement à nos appels et ont apporté leur temps et leurs compétences. **Tout l'écosystème de l'ESS s'est mobilisé**, créant toujours plus de ponts et de synergies. C'est grâce à eux, partenaires opérationnels, financiers, bénévoles, entreprises, que nous avons pu agir et apporter de l'aide là où elle était nécessaire.

La crise a creusé les inégalités, précipité dans la précarité encore davantage de personnes, et rend le besoin criant à travers tout le territoire. Pour y répondre, Solinum a répondu présent en 2020, et **enclenche en 2021 une stratégie de changement d'échelle** nécessaire pour couvrir ce besoin là où nous pouvons être utiles. Si ces constats terribles nous abasourdissent, nous sommes aussi galvanisés par l'énergie du collectif. **Tous ensemble, acteurs de l'ESS, entrepreneurs sociaux, associations, collectifs, nous devons tout mettre en œuvre pour répondre aux enjeux de demain.**



Sommaire

1. Introduction
2. 2020 : une année charnière
3. Focus : Solinum vs Covid
4. Bilan des activités 2020
5. Focus territoires
6. Bilan triennal
7. Défis 2021
8. Ils parlent de nous
9. Remerciements

Faire de l'innovation un levier d'impact dans l'action sociale



Solinum développe des outils innovants pour renforcer l'action sociale. Nous pensons que le digital est un levier dans la lutte contre la pauvreté. Nous croyons à une **innovation sociale positive** et porteuse de solutions efficaces.

Pour cela, notre force est d'apporter et déployer une **méthodologie d'expérimentation et d'écoute**, qui place l'utilisateur au cœur de la réflexion dans une démarche de **co-construction permanente**. De plus, nous savons qu'il est indispensable de travailler main dans la main avec l'action sociale en s'intégrant intelligemment aux dispositifs existants.

Solinum insuffle l'innovation dans l'action sociale à travers la détection de problématiques clés dans la lutte contre les exclusions, l'expérimentation de solutions innovantes et l'essaimage de celles-ci. Une fois expérimentés, l'association ambitionne de déployer ses projets à fort impact social partout en France. Solinum ne développe pas seulement des projets techniques mais intègre pleinement les conditions de succès, y compris l'accompagnement, la coordination et la sensibilisation nécessaire. En ayant toujours un pied sur le terrain, l'association s'assure de rester cohérente avec sa vocation "Faire de l'innovation un levier d'impact social".

EFFICACITÉ

INNOVATION

CO-CONSTRUCTION

IMPACT SOCIAL

SOLIDARITÉ

OUVERTURE

Solinum est porteuse de deux projets phares :

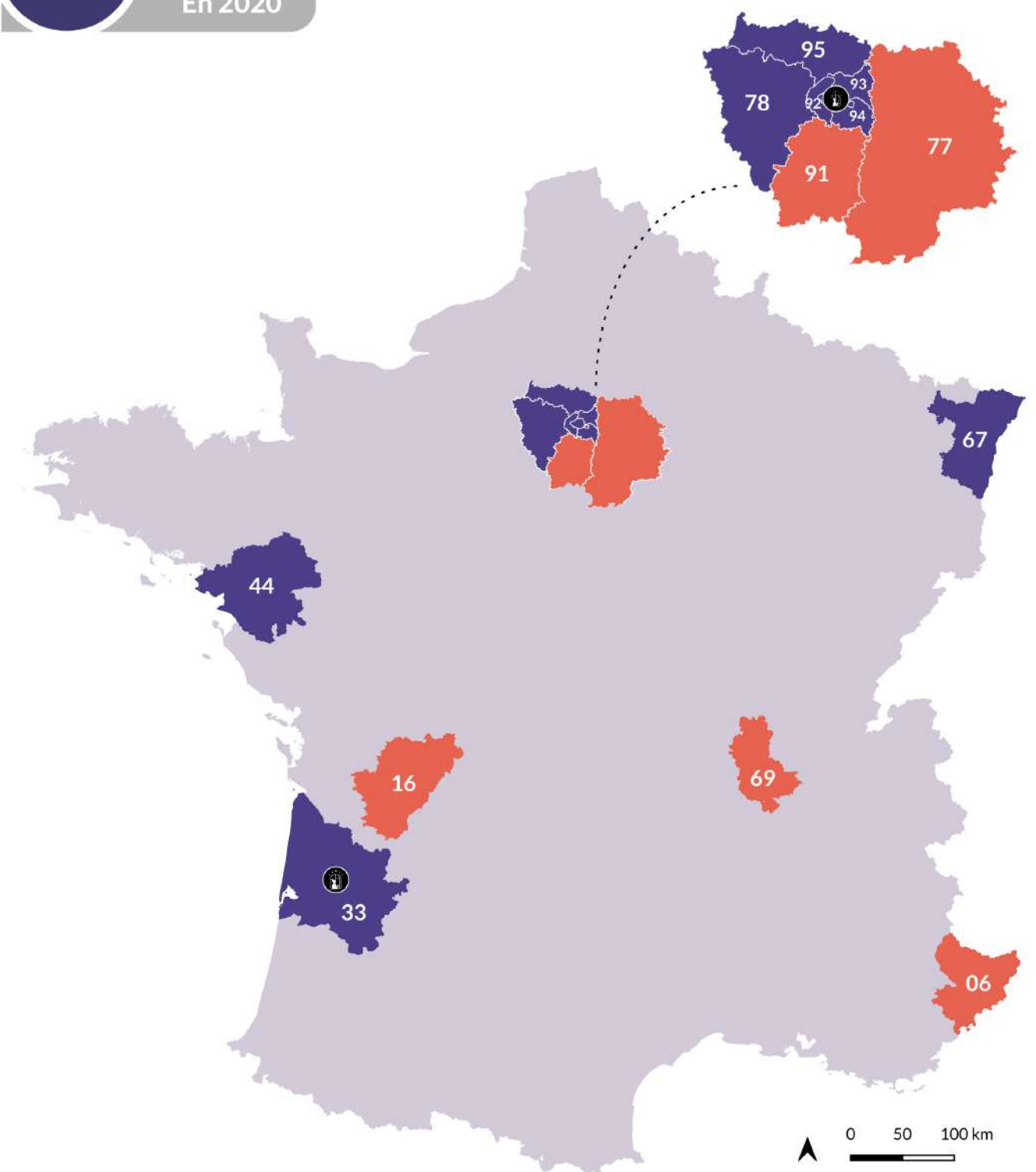
- **Soliguide, le guide de la solidarité**, une plateforme en ligne qui référence les lieux et services ressources pour orienter les personnes en difficulté
- **Merci pour l'invit, le réseau d'hébergement citoyen**, qui met en lien des particuliers ayant une chambre disponible avec des femmes sans-abri

Ces projets sont implantés à Paris, Yvelines, Hauts-de-Seine, Seine-Saint-Denis, Val-de-Marne, Loire-Atlantique, Gironde et depuis 2020 dans le Bas-Rhin, le Val d'Oise.





2020, UNE ANNÉE CHARNIÈRE



LÉGENDE



Présence MPLI



Présence Soliguide



Nouveaux territoires d'essaimage envisagés en 2021

Sources : Les limites administratives sont issues de la base de données IGN (2019).

Déploiement accéléré de l'association

2020 est une année charnière pour Solinum avec l'**accélération du déploiement sur le territoire national** dans un contexte de crise sanitaire sans précédent. Nos équipes ont œuvré sans relâche tout au long de l'année pour assurer la pleine continuité de tous nos services même en plein confinement et répondre aux besoins exceptionnels.

Soucieuse de répondre à la demande de déploiement de ses solutions et de pérenniser sa présence sur les territoires historiques, Solinum structure ses ressources humaines. En 2020, **les équipes sont renforcées pour accompagner l'essaimage accéléré en France**. Au 31 décembre de l'exercice, Solinum compte 20 collaborateurs dont 11 salariés, et double ainsi de taille par rapport au 31 décembre 2019.

Ce changement d'échelle soulève des **enjeux en termes de structuration et d'organisation de l'association**. Ainsi au deuxième semestre de cet exercice,

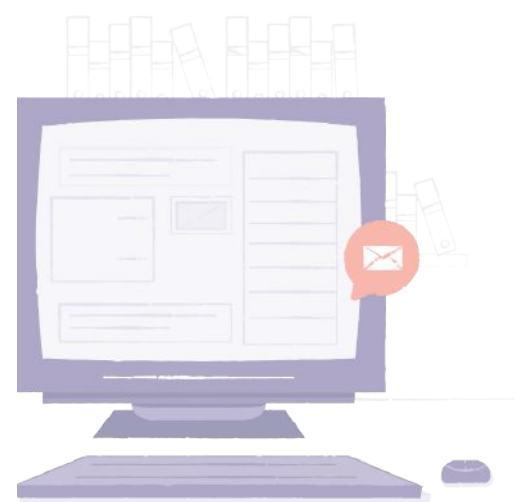
- Nous faisons évoluer l'organigramme avec une place notable pour les fonctions supports devenues essentielles
- Nous mettons en place des processus et procédures en matière d'organisation interne administrative et financière, ainsi qu'en matière de ressources humaines (tels le recrutement des talents, l'onboarding des nouvelles recrues).

Innovation technologique renforcée

L'**innovation technologique est au cœur même de l'ADN** et de l'ambition de Solinum. Aussi, en 2020, de nombreux développements ont été réalisés sur Soliguide pour apporter une réponse technologique innovante face à l'urgence sociale :

- Le lancement de l'**application mobile** début mars, marque l'achèvement du projet cofinancé notamment par la Région Ile-de-France et la Fondation Bouygues Telecom en 2019
- De **nouvelles fonctionnalités** actives sur Soliguide.fr viennent améliorer la qualité des données, faciliter la recherche et faciliter la transmission de l'information et la collaboration. Parmi ces fonctionnalités, les comptes Soliguide sont désormais disponibles pour les professionnels de l'action sociale afin de rendre la mise à jour des données plus efficace.

Chez Solinum, nous sommes soucieux de l'**optimisation continue de nos outils technologiques** et ce, grâce aux retours des utilisateurs tels que ceux des structures d'aide, dans une optique de proximité, de coopération et de co-construction.



**478 256 recherches effectuées sur
Soliguide.fr en 2020
(+430% /2019)**



Autonomie des territoires

Un des grands défis de l'association est d'expérimenter l'autonomisation des territoires, à savoir **laisser la main aux acteurs locaux dans l'utilisation de nos outils**. Une première expérimentation s'est déroulée à Nantes au dernier semestre 2020 permettant de réfléchir à une modélisation du suivi de la base de données et des indicateurs de mesure d'impact.

En parallèle, le déploiement des **comptes professionnels** permet aux professionnels et bénévoles de l'action sociale ayant une structure référencée sur Soliguide de mettre à jour directement leurs informations en ligne. Les résultats sont encourageants : fin décembre, soit un mois après le lancement officiel, nous enregistrons 10% d'inscription aux comptes professionnels parmi les structures référencées. Nos équipes restent présentes auprès des acteurs pour les accompagner dans cette transition et garantir la qualité de la base de données.

De la même manière, au travers de l'expérimentation du dispositif **Merci pour l'invit**, nous avons débuté l'élaboration d'une **boîte à outils** (processus, méthodologie) pour faciliter le développement de l'hébergement citoyen. Cette boîte à outils a vocation à être accessible et utilisable par quiconque souhaiterait mettre en place des hébergements citoyens localement.

Dynamique de diffusion et communication

L'enjeu de diffusion et de communication de nos outils auprès des professionnels de l'action sociale et de leurs publics est crucial, et d'autant plus en temps de crise.

L'association est soucieuse de :

- atteindre aussi largement que possible les personnes à qui les solutions Solinum peuvent être utiles
- faciliter l'accès aux informations les plus pertinentes
- valoriser la complémentarité de nos actions et celles de nos partenaires.

C'est dans cette optique que le pôle communication s'est pérennisé.

Différentes actions majeures sont menées pour **renforcer la visibilité de Solinum, Soliguide.fr et Merci pour l'invit** :

- sensibilisations auprès des structures et de leurs bénéficiaires,
- visibilité dans les médias et sur les réseaux sociaux,
- relais d'information sur nos réseaux sociaux et newsletters
- newsletters d'information à destination de nos partenaires
- optimisation du référencement de nos sites web
- refonte de l'identité visuelle et des supports de communication de Solinum

Mesure stratégique d'impact

La mesure de l'impact social sert à rendre compte, auprès de nos partenaires, de nos engagements sociaux et de l'efficacité des actions menées. Ainsi, **chacune de nos actions est mesurée et analysée** pour évaluer notre impact auprès des plus démunis. Cette mesure nous sert également à piloter l'activité, identifier les faiblesses et points de blocage et fournir une aide à la décision stratégique.

Sur ces sujets, nous bénéficions en outre d'accompagnements spécifiques avec **l'ANSA** (Agence Nouvelle des Solidarités Actives) sur le département de Paris et **Antropia ESSEC** dans le cadre du déploiement de Soliguide dans le Val d'Oise (95).

Du côté de Merci pour l'invit, une étude autour de la problématique **"l'hébergement citoyen suivi et accompagné représente-t-il un tremplin dans le processus de réinsertion des femmes sans-abri ?"** a été initiée en 2020 par notre équipe et sera finalisée début 2021.

**394 inscriptions d'hébergeurs
Merci pour l'invit en 2020**



SOLINUM VS COVID

Les confinements sur le territoire national ont entraîné la **fermeture soudaine et massive de structures sociales d'aide et d'accompagnement**, laissant de nombreuses personnes démunies. Le constat de la vulnérabilité accrue des personnes en situation de précarité est indéniable.

Afin de répondre à la situation d'urgence que traverse notre pays, Solinum a su **adapter l'ensemble de ses activités**. Notre vocation au sein de l'association fait plus que jamais sens, et en particulier avec notre outil Soliguide : **aiguiller au bon endroit avec la bonne information**.

Dès le premier confinement national, nous étions déjà sur le pont pour des actions concrètes pour agir ensemble. Notre plan d'action s'est organisé autour des quatre priorités suivantes, auxquelles nous pouvons répondre efficacement en mobilisant nos moyens et nos savoir-faire :

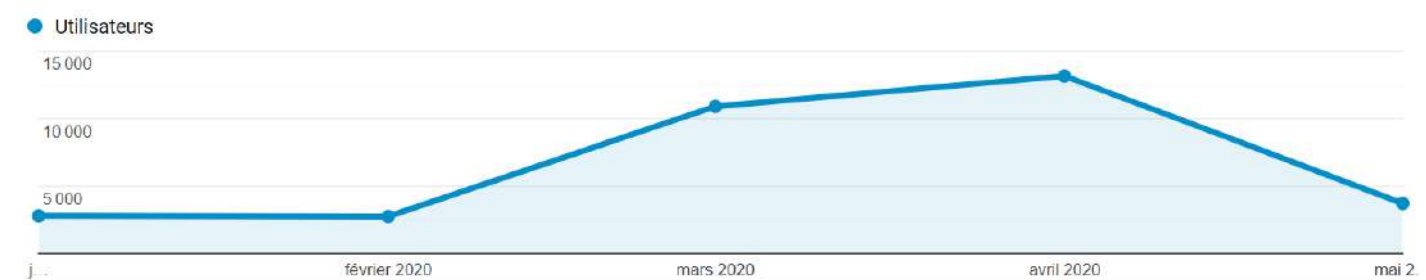
Priorité 1 - Aiguiller nos partenaires sur nos territoires d'implantation

Nos objectifs :

- Contacter l'ensemble des structures référencées dans notre base de données
- Collecter et traiter les modifications de fonctionnement liées au confinement
- Mettre à jour en continu et modérer l'information
- Informer les acteurs de la solidarité via des newsletter ciblées hebdomadaires

Nos résultats :

- 90 976 vues de nos articles recensant les structures ouvertes par territoires,
- 52 052 recherches effectuées sur la plateforme soliguide.fr,
- 395 orientations réalisées via le chat en ligne ;
- 83% de la base de données mise à jour la première semaine de confinement
- 4333 fiches mises à jour pendant le confinement



Nombre d'utilisateurs au premier semestre 2020 avec un pic en avril où le nombre d'utilisateurs a triplé

Priorité 2 - Essaimer au plan national

Nos objectifs :

- Donner la possibilité à chacun d'ajouter de façon collaborative de nouvelles structures
- Elaborer et mettre en place un mécanisme de modération et de mise à jour de ces ajouts
- Recruter, former et coordonner des bénévoles sur l'ensemble des territoires prioritaires
- Réaliser une diffusion ciblée par territoire.

Nos résultats :

- 789 structures ajoutées et 827 structures mises à jour en autonomie hors de nos territoires historiques grâce aux outils d'ajout collaboratif déployés
- Renfort de 37 bénévoles qui ont répertorié 1 268 structures à travers la France
- Ajouts dans 78 départements, dont 10 départements au développement prometteur.



Priorité 3 - Adapter nos outils pour répondre à la demande

Nos objectifs :

- Donner la possibilité d'indiquer les informations temporaires liées au COVID
- Modifier notre backoffice pour faciliter l'édition d'information rapide
- Faciliter la navigation et la recherche des structures ouvertes
- Faciliter la diffusion de l'information sur tous les canaux.

Nos résultats :

- Développement de bulles d'informations temporaires, utilisées 2 675 fois pour informer sur les changements liés au COVID dans chaque structure
- Ajout de la possibilité d'indiquer des horaires temporaires, utilisé 467 fois
- Amélioration du Back Office avec une fonctionnalité de Batch update pour mettre à jour plusieurs structures en une fois
- Ajout d'un filtre « structures ouvertes pendant le COVID » pour trier l'information facilement et signalement de 3 575 fermetures temporaires
- Création d'une toute nouvelle fonctionnalité d'export de notre base de données pour diffuser au maximum les informations essentielles via des formats prints relayés auprès des structures, nos partenaires institutionnels, les newsletters et les réseaux sociaux
- Rédaction et ajout d'un pop-up spécial COVID à l'arrivée sur Soliguide.fr, informant les personnes précaires sur les gestes barrières et les spécificités liées à la période
- Test d'une nouvelle fonctionnalité de mise à jour autonome par les structures elles-mêmes via un lien sécurisé, utilisé par 827 structures sociales.

Priorité 4 - Diffuser l'action

Nos objectifs :

- Communiquer les informations essentielles au maintien de l'accompagnement social
- Diffuser les actions solidaires au plus grand nombre
- Avoir un impact visible et inspirant.

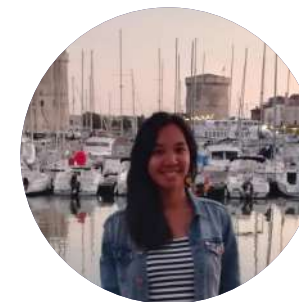
Nos résultats :

- Développement de supports techniques et graphiques (visuels, exports, tutoriel, formulaires)
- 32 409 newsletters envoyées avec un taux d'ouverture moyen de 27%
- Exports partagés dans 15 newsletters, téléchargés 756 fois et partagés dans 60 groupes ciblés
- 65 publications Facebook ayant atteint 53 498 personnes
- 58 publications sur Twitter ayant atteint 77 300 personnes
- 25 publications sur LinkedIn ayant atteint 9 800 personnes
- 10 présentations de nos actions lors de tables rondes virtuelles
- 127 mises en avant par les médias, nos partenaires et nos financeurs.

A partir du 11 mai, les réouvertures ont été partielles : nombre de structures ont dû réduire leurs horaires, leurs services, leurs capacités d'accueil. Pour Solinum, le premier confinement et la période qui a suivi ont été l'occasion d'apprendre sur notre capacité à coordonner l'action, à canaliser notre impact et à en ressortir avec des enseignements et des actions complémentaires à mener.

La pertinence de notre action de terrain et de nos dynamiques de co-construction ont été particulièrement visibles au travers des actions coordonnées que nous avons pu réaliser avec nos partenaires dès les premiers jours de confinement. Par ailleurs, la **capacité de mobilisation de nos équipes**, sur le terrain mais aussi sur les fonctions supports et le développement informatiques ont été la clé de notre réponse rapide et adaptée aux besoins des bénéficiaires **au-delà de nos seuls territoires d'implantation**.

Toutes ces actions ont été possibles grâce au soutien de nos partenaires et l'aide de 180 bénévoles, mobilisés tout au long de l'année pour mettre à jour les informations sur Soliguide. Nous les remercions chaleureusement pour leur participation et leur engagement à rendre nos actions locales une réussite collective.



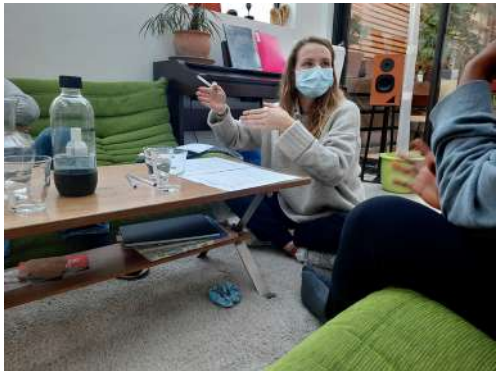
“Même si le contexte est particulier et compliqué en ce moment, j'ai réalisé que je pouvais me rendre utile même depuis chez moi, juste avec un ordinateur et un téléphone !”

-Virginia, bénévole

Retrouvez le bilan complet de nos actions [ici](#)



Nos activités



Soliguide est une plateforme en ligne qui recense les lieux et services ressources (santé, alimentaire, accueils de jour...) pour les personnes en difficulté.

En 2019, Soliguide était implanté dans 7 territoires (Paris, Seine-Saint-Denis, Gironde, Loire-Atlantique, Hauts-de-Seine, Yvelines et Val-de-Marne). En 2020, Soliguide accélère son essaimage national avec deux nouveaux territoires, le **Bas-Rhin** et le **Val-d'Oise**, soutenu par l'arrivée de deux chargés de développement local. Le retour d'expérience des quatre dernières années et les méthodologies acquises ont permis une **implantation plus efficace et maîtrisée** pour le déploiement de Soliguide dans ces nouveaux territoires.

Dans un contexte de crise sanitaire, nous avons concentré nos efforts sur la **mise à jour des informations et la diffusion de Soliguide** auprès des structures et des bénéficiaires. Nos équipes se mobilisent pour aller à la rencontre des structures et de leurs publics pour les sensibiliser à l'utilisation de Soliguide. Par ailleurs, la possibilité d'un partage direct de nos données (API) sur des sites partenaires permet une plus large diffusion.

Les actions de diffusion ont porté leurs fruits : **le nombre de recherches a été multiplié par trois au cours de l'année 2020.**

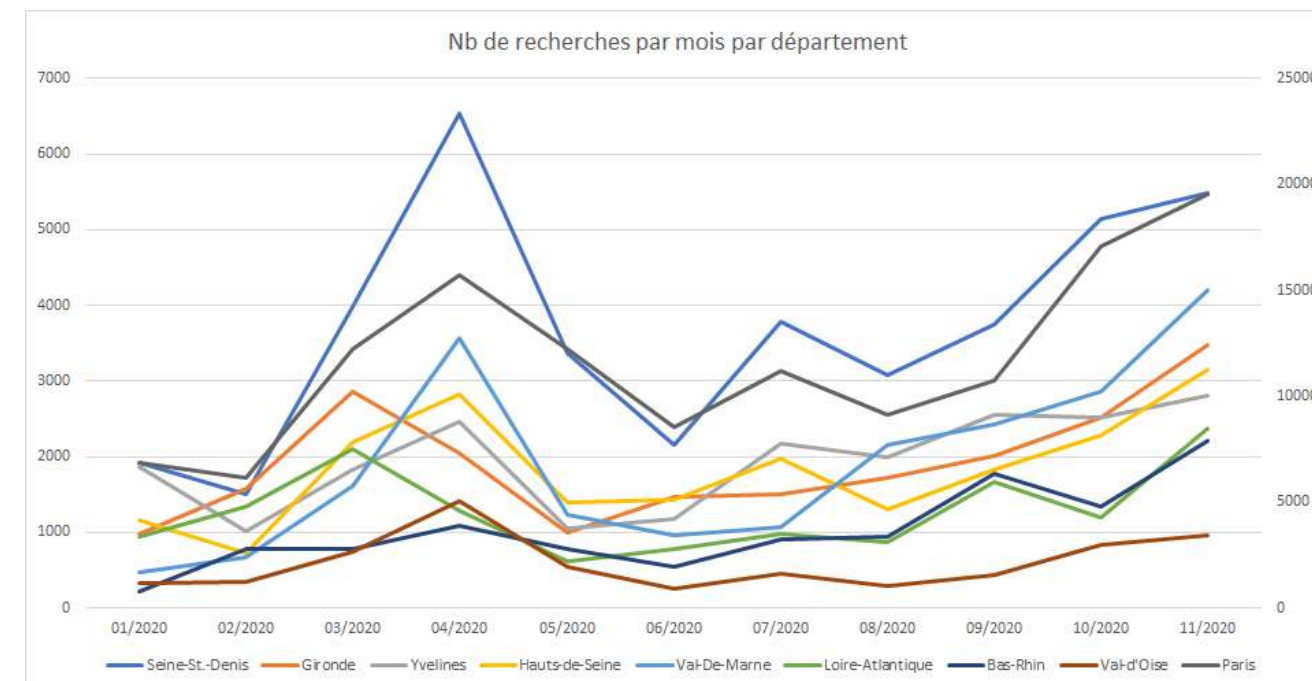
Aussi, en 2020, Soliguide gagne une véritable **reconnaissance auprès des acteurs de la Solidarité** qui le considèrent comme un outil numérique indispensable, tant pour la qualité de la base de données que pour les facilités de coordination qu'elle implique. Cette qualité est assurée par une mise à jour continue et les **5 campagnes globales de mise à jour réalisées en 2020** (contre 2 mises à jour en 2019).



En parallèle, la mise à disposition de comptes professionnels, pour modifier directement les informations sur Soliguide, tend à faire gagner en autonomie les acteurs de la Solidarité, toujours dans la perspective de rendre l'action sociale plus efficace.

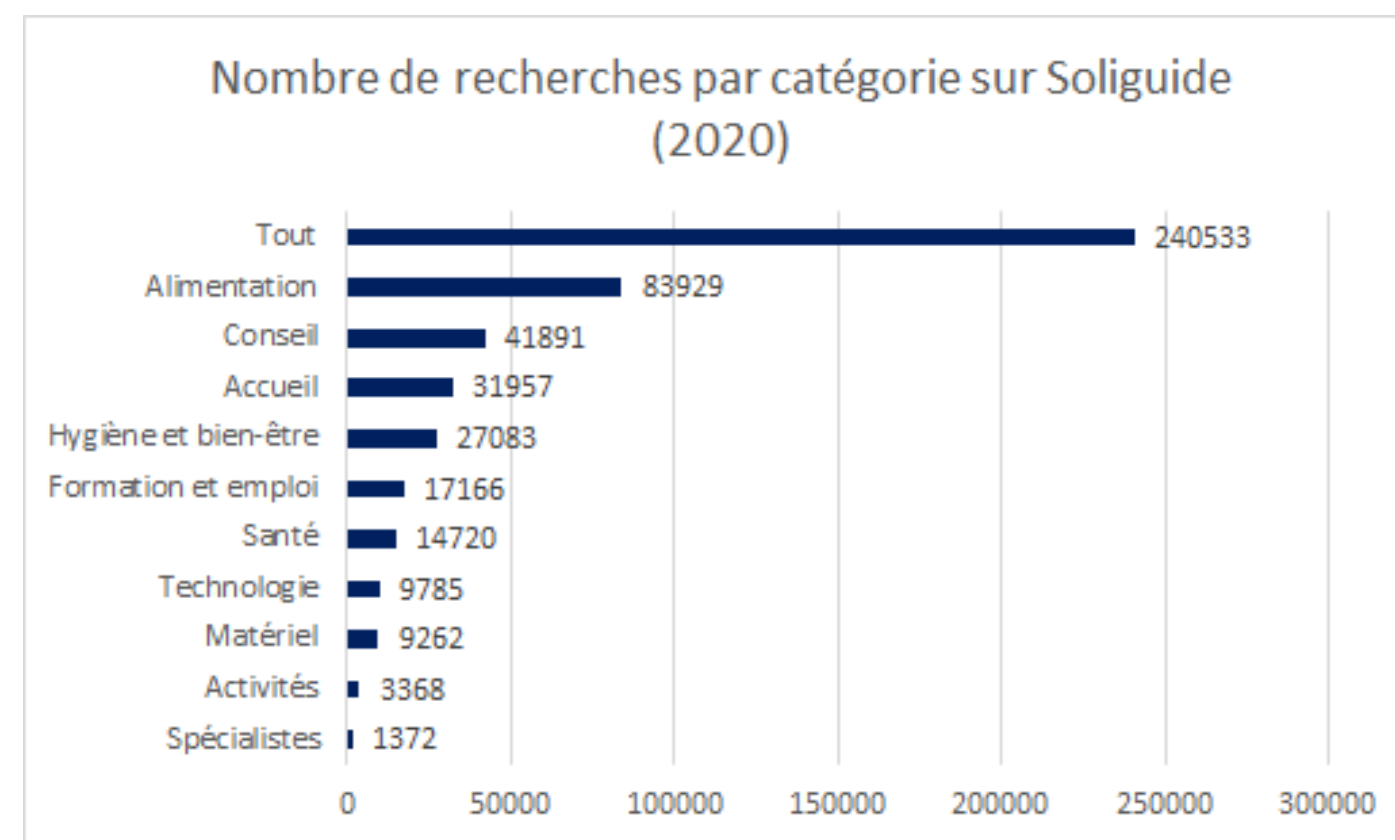
Plus que jamais, nous avons constaté la pertinence d'une équipe locale pour étoffer notre cartographie de nouveaux lieux, préserver une base de données qualitative et maintenir un lien de proximité avec le terrain.

“Merci pour votre efficacité et la pertinence de vos actions !”
Restos du Coeur

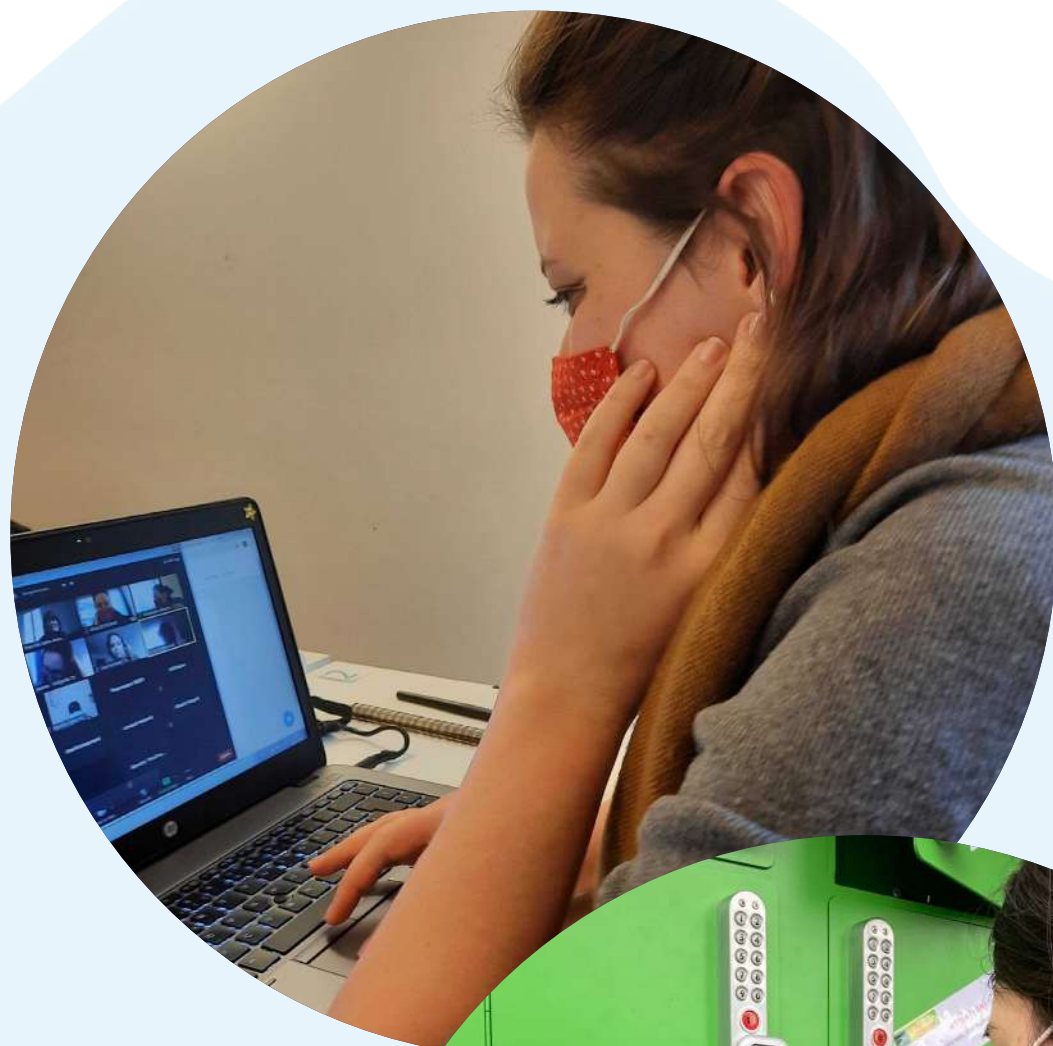


Nombre de recherches sur Soliguide.fr en 2020 par territoire, source soliguide.fr

Soliguide.fr a eu un pic de recherches lors du premier confinement entre mars et avril alors que 83% des structures d'aide fermaient leurs portes. En 2020, près d'un tiers des recherches sur le site concernent la catégorie alimentaire (distribution alimentaire, épiceries sociales ...) suivie par des demandes concernant les démarches administratives, d'accueil de jour et de soins.



Nombre de recherches sur Soliguide.fr en 2020 par catégorie de recherche, source soliguide.fr



478 256 recherches effectuées sur Soliguide.fr en 2020 (+430% /2019)



69 004 utilisateurs uniques sur Soliguide.fr en 2020 (+225% /2019)

146 772 sessions* sur Soliguide.fr en 2020 (+236% /2019)



2 nouveaux territoires Bas-Rhin & Val d'Oise

930 536 pages vues sur Soliguide.fr en 2020 (+238% /2019)





Le réseau d'hébergement citoyen

Sur l'exercice, le dispositif a pris une belle ampleur : nous avons pu **mettre à l'abri 21 femmes**, hébergées par des hébergeurs citoyens. Le dispositif de mise à l'abri s'appuie sur le développement de nouveaux **partenariats et d'offres complémentaires** que nous proposons pour accompagner et suivre au mieux les femmes hébergées.

Si cette année a été difficile, notre projet a gagné en visibilité auprès des structures d'orientation. La durée de la crise liée au COVID a également donné naissance à une grande solidarité au sein de notre réseau d'hébergeurs citoyens.



Carmen

La durée de la crise liée au COVID a donné naissance à une grande solidarité au sein de notre réseau d'hébergeurs citoyens

- Carmen,
Chargée de projet Merci pour l'invit

Offres et services complémentaires

Nous avons mis en place en 2020 le **suivi psychologique** des femmes hébergées. Deux bénévoles psychologues cliniciennes ont rejoint l'équipe Merci pour l'invit'. Il était indispensable selon nous de renforcer notre accompagnement par une dimension psychologique, cruciale pour ces femmes au parcours souvent difficile. Les deux psychologues apportent également une aide à l'équipe Merci Pour L'invit' pour choisir l'hébergement le plus adapté aux femmes et mettre en place certaines vigilances tout au long du parcours.

En juin 2020, une ancienne hébergée de Bordeaux est devenue bénévole de notre association. Pour la première fois, **nous avons pu inclure pleinement l'avis d'une ancienne bénéficiaire dans le développement de Merci pour l'Invit'**. Cette co-construction a fait naître une nouvelle activité au sein du projet : **les Kits de Bienvenue !** À présent, nous donnons à chaque nouvelle hébergée un kit composé de chèques services, protections périodiques, carte SIM, smartphone, City Pass et produits d'hygiène. Tous ces produits sont des dons de plusieurs partenaires : la fondation Abbé Pierre, Règles Élémentaire, Emmaüs Connect, l'office du tourisme de Bordeaux, Lush et Dr Pierre Ricaud.



Partenariats

La volonté de Merci pour l'invité' de créer un véritable **réseau associatif d'aide aux femmes en difficulté** se concrétise, en solidifiant nos partenariats développés en 2019 et en développant de nouveaux partenariats structurants pour 2020.

La crise sanitaire nous a demandé une grande vigilance sur les hébergements en cours que nous avons souhaité maintenir. Afin de garder un lien privilégié avec les hébergées, nous avons bénéficié grâce à notre partenaire Emmaüs Connect, de cartes SIM appel et sms illimités avec 5go d'Internet. Ces dons ont été un véritable soulagement pour les hébergées qui ont pu non seulement nous joindre dans le cadre des points de suivi, mais en plus joindre leur famille, psychologue et travailleurs sociaux durant cette période incertaine.



Notre expertise a suscité l'intérêt de plusieurs partenaires et nous sommes fiers aujourd'hui d'avoir été invité à rejoindre le groupe de travail femmes à la rue du SIAO à Bordeaux. De nouveaux partenariats d'orientation ont fleuri sur les deux territoires : le COS Quancard oriente actuellement des femmes réfugiées vers notre dispositif d'hébergement solidaire à Bordeaux. A Paris, la structure associative AJAM oriente des jeunes femmes entre 18 et 25 ans en situation de rupture et de grande précarité vers notre dispositif.

Sans le logement on ne peut rien faire. On a pu commencer sa formation que parce que vous lui avez trouvé un hébergement, sinon je ne sais où on en serait, et là c'est super, elle a fait un stage et on entame la deuxième formation !

- Lise-Marie,
Travailleuse sociale à Paris

Un grand merci à Louise, Thomas, Souadou et Lucie, bénévoles dans le dispositif qui nous aident à recruter et contacter les nouveaux inscrits et à Sarah et Elisa, nos bénévoles psychologues !



**2650 nuitées en 2020
1392 en IDF et 1258 à Bordeaux**



**28 hébergements en 2020
19 en IDF et 9 à Bordeaux**

**94 nuitées par hébergement en
2020**

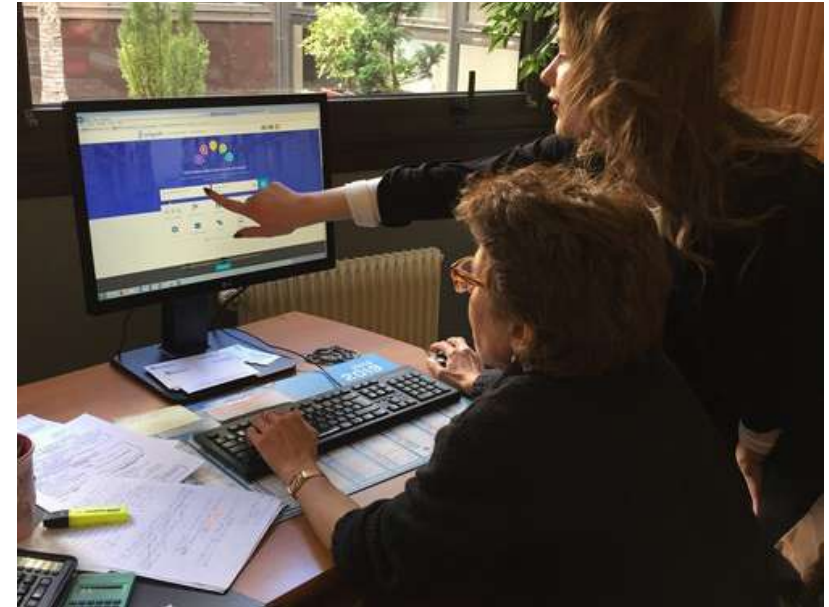


21 femmes hébergées en 2020

**24 hébergeurs et hébergeuses
solidaires en 2020**



Focus territoires



Gironde (33)

L'année 2020 pour le projet Soliguide Gironde a été synonyme d'adaptabilité et de réactivité



Cette réactivité dans la mise à jour des informations nous a permis de doubler le nombre d'utilisateurs de Soliguide sur la Gironde (+97% par rapport à 2019).

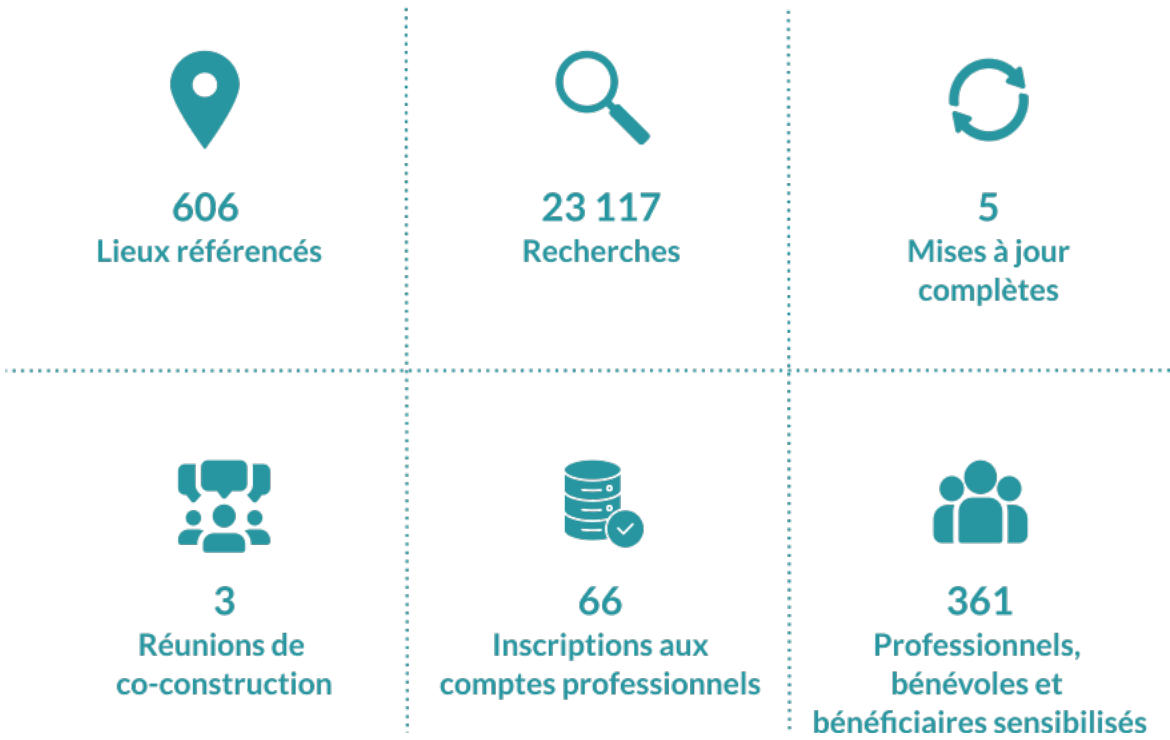
En plus de sensibiliser les structures référencées sur Soliguide à l'utilisation de l'outil, nous avons souhaité être au plus près des bénéficiaires afin de cibler les besoins en termes d'orientation. Ainsi nous avons réalisé plusieurs **maraudes ou sensibilisations de rue** au côté d'associations telles que Graines de Solidarité, La Cloche ou Toutes à l'abri.

Nous avons souhaité répondre également aux besoins d'orientation des personnes éloignées du numérique. Pour cela, nous avons collaboré pendant le premier confinement avec CartONG et Action Contre la Faim à la conception de **cartes imprimables** avec les structures de première nécessité encore ouvertes où plus de 1500 cartes ont pu être distribuées. Enfin, nous avons durant tout le mois de décembre tenu une permanence d'orientation hebdomadaire au point info femmes à Mériadeck.

L'équipe a participé à différentes instances de coopération afin de tenir informées les structures de l'action sociale du territoire du fonctionnement des activités sociales. Nous avons mené un travail étroit avec le CCAS de Bordeaux sur la mise à jour des structures alimentaires, avec le SIAO pour les structures de premières nécessité et la Croix Rouge qui nous a aidé pour mettre à jour les différentes unités.



Le projet Merci pour l'invit a su **gagner en visibilité et se faire identifier des structures du territoire bordelais**. Un nouveau partenariat d'orientation est né sur notre territoire : le COS Quancard oriente actuellement des femmes vers notre dispositif d'hébergement solidaire. Dès la fin du confinement, notre équipe a suivi une sensibilisation à la santé mentale organisée par la ville de Bordeaux. Dans le cadre de la Quinzaine de l'Egalité au mois de novembre (événement annuel pour promouvoir la diversité pilotée par la ville de Bordeaux), nous avons planifié une exposition photo retraçant le parcours de deux femmes hébergées dans le dispositif. L'exposition a été reportée mais cela nous a donné l'occasion de faire un shooting photo avec nos hébergées mettant en scène le processus d'hébergement solidaire.



Loire-Atlantique (44)

Un appui de nos équipes reste indispensable pour assurer la qualité de l'information



L'année 2020 a été particulière pour ce territoire car nous avons débuté une belle cartographie en 2019, poursuivie début 2020 mais que nous n'avons malheureusement pas pu poursuivre. En effet, nous n'avons pas réuni les ressources nécessaires pour pérenniser un poste de chargé de développement local à Nantes au-delà de l'été 2020.

Toutefois, cela nous a permis d'**analyser l'impact sur l'utilisation de Soliguide sans équipe locale**. En effet, pour la première fois, nous avons laissé en toute autonomie nos partenaires dans la gestion de leurs informations. Nous avons pu constater après 5 mois, que cette autonomie permet une mise à jour rapide. Toutefois les structures le font le plus souvent après rappels par mail pour les inviter à modifier leurs informations. Entre octobre et décembre, environ 30% de la mise à jour locale est imputée aux structures directement. Sur cette même période, nous avons eu l'appui d'une dizaine de bénévoles qui ont contacté les structures référencées pour aider à la mise à jour des informations (notamment pendant le confinement de novembre).

Les chiffres de mise à jour sont assez encourageants même si un appui de nos équipes reste indispensable pour assurer la qualité de l'information disponible. Si nous n'avons pas encore le recul nécessaire pour apporter des conclusions à cette expérimentation, nous pouvons toutefois commencer une modélisation pour notre stratégie future d'essaimage.

621
Lieux référencés

15 545
Recherches

2
Mises à jour
complètes

36
Inscriptions aux
comptes professionnels

183
Professionnels,
bénévoles et
bénéficiaires sensibilisés

Bas-Rhin (67)

Nous avons souhaité faire de Strasbourg le territoire d'expérimentation du nouveau processus d'implantation



Strasbourg est un jeune territoire de Soliguide, développé localement à partir de janvier 2020. Après avoir expérimenté plusieurs méthodes d'essaimage, Solinum a souhaité capitaliser sur son expérience pour en développer un modèle applicable auxancements territoriaux. Nous avons ainsi souhaité faire de Strasbourg le **territoire d'expérimentation de ce nouveau processus d'implantation**. Dès février, grâce au CCAS de Strasbourg, nous avons organisé un comité de pilotage ainsi qu'un comité opérationnel avec une trentaine d'acteurs associatifs de la ville, afin de les rencontrer et de leur présenter notre outil, Soliguide.

Rapidement les acteurs locaux ont été recensés et ont adhéré au projet en validant leurs informations. Toutefois, avec la crise sanitaire et en particulier avec le premier confinement, notre rétro-planning de lancement de projet sur le territoire a été fortement perturbé. Dès lors, la priorisation des actions a immédiatement été tournée vers le **recensement et l'actualisation des structures d'urgence sociale** qui continuaient à agir en cette période. Soliguide est alors devenu en peu de temps l'outil de référence à Strasbourg, informant les acteurs sociaux comme les bénéficiaires des lieux encore ouverts.

Toute cette année 2020 aura finalement été marquée par un lancement de territoire perturbé, mais surtout adapté pour répondre au mieux aux besoins de nos utilisateurs locaux.

241
Lieux référencés

13 789
Recherches

5
Mises à jour
complètes

2
Réunions de
co-construction

42
Inscriptions aux
comptes professionnels

376
Professionnels,
bénévoles et
bénéficiaires sensibilisés



Ile-de-France

Le dispositif Merci pour l'invit' a pris de l'ampleur et ce, de façon encore plus encourageante en Ile-de-France. La localisation de MPLI en région Ile-de-France est en effet attractive en raison de sa proximité avec la capitale et des structures sociales/travailleurs sociaux des hébergées qui s'y trouvent. Il ressort des différentes demandes des hébergées du dispositif d'être placées dans des hébergements situés à Paris ou proche de Paris, puisqu'il est plus aisé pour leurs démarches et/ou leurs rendez-vous d'être le plus proche possible.

Avec la crise sanitaire, le **dispositif a dû s'adapter**, notamment au niveau de sa charte et de la convention temporaire d'hébergement en intégrant les gestes barrières et autres règles sanitaires qui seraient souhaitées par les hébergeur.euse.s ou les hébergées. De même pour certains process, tels que les visites d'hébergement ou premières rencontres, qui ont dû se faire à distance (visioconférence...).

Beaucoup de franciliens se sont confinés en dehors de la région, ce qui a permis au dispositif d'avoir plus de logements entiers vacants pour une période plus longue. Certains hébergeurs se sont aussi inscrits en mentionnant la crise sanitaire qui les confortent dans leur idée d'aider et d'être plus que jamais solidaires.

L'équipe MPLI Paris a aussi souhaité se former aux violences faites aux femmes, dans le cadre d'un événement organisé par le collectif féministe contre le viol. Cette formation a été enrichissante pour toutes et donnera lieu en 2021 à une **charte sur les violences sexuelles** qui fixera la position de Merci pour l'invit' et introduira dans la convention d'hébergement un paragraphe à ce sujet.



Paris (75)

Paris représente un enjeu majeur dans le développement de Soliguide



Paris est un territoire particulier car c'est à la fois une ville/département et la capitale du pays ; et représente donc un **enjeu majeur dans le développement de Soliguide**. Paris est aussi un des territoires historiques d'implantation de Soliguide et compte le plus grand nombre de structures référencées sur Soliguide (**1067 structures fin 2020**). La spécificité de la ville est qu'il existe une **disparité entre les arrondissements et certains quartiers qui concentrent les structures d'aide** (Nord Est parisien). Notre objectif principal de 2020, en plus de continuer la cartographie et de maintenir une base de données à jour, était de **renforcer la diffusion auprès des acteurs locaux et des bénéficiaires**. Malgré la crise sanitaire, nous avons réussi à mettre en place des réunions de sensibilisation et de co-construction auprès des travailleurs sociaux, bénévoles et bénéficiaires. Toutes ces actions ont porté leurs fruits : près de 150000 recherches ont été réalisées sur Soliguide à Paris soit près ¼ des recherches totales de Soliguide en 2020.

2020 a été aussi une année d'avancées et d'améliorations :

- Le 16 janvier 2020 a eu lieu un comité de pilotage co-organisé par Soliguide Paris et l'ANSA (Agence nouvelle des solidarités actives) qui a permis de collecter des retours des utilisateurs cibles de Soliguide et de proposer des évolutions de Soliguide dont deux majeures : la création de comptes pour les professionnels et la création d'une application mobile. Nous avons lancé en mars l'application Soliguide en deux versions (une qui découle directement du site et la seconde qui est adaptée au profil de l'utilisateur) suivie au mois de décembre du lancement des comptes professionnels
- A l'aide des membres de Réfugiés Bienvenue, un focus group a permis de construire des pictogrammes intégrés aux services sur Soliguide. Ils permettent une meilleure manipulation et appropriation de l'outil
- Nous avons collecté avec l'aide de La Cloche des retours utilisateurs à la fois sur l'ergonomie et les informations partagées. Leurs avis nous ont permis de détecter plusieurs points d'amélioration.



1067
Lieux référencés



149 655
Recherches



5
Mises à jour
complètes



6
Réunions de
co-construction



136
Inscriptions aux
comptes professionnels



430
Professionnels,
bénévoles et

Yvelines (78)

La cartographie s'est faite en deux temps avec un focus important sur l'accès aux soins



Le territoire yvelinois est particulièrement vaste et les structures y sont très nombreuses. Le référencement a débuté sur la partie nord du territoire en juin 2019 avant de s'étendre au sud en 2020.

Premier territoire implanté en partenariat avec un **centre hospitalier** (Centre Hospitalier Théophile Roussel), la cartographie s'est faite en deux temps avec un focus assez important sur **l'accès aux soins**. Ainsi, le nord référencé, l'année 2020 a été marquée par l'intégration des données des lieux situés dans le sud du territoire grâce au partenariat avec la DDCS et le Conseil Départemental. La crise sanitaire est venue bouleverser le déploiement de l'outil, mais a permis d'en souligner l'importance. La cartographie Soliguide a ainsi joué un rôle essentiel dans la coordination des acteurs au cours des confinements, servant de relais d'information fiable et flexible pour les bénéficiaires et les structures.

Malgré la situation sanitaire, de nombreuses actions de sensibilisation ont été menées avec les acteurs renforçant petit à petit l'implantation de l'outil sur le territoire et sa visibilité auprès des acteurs et des personnes concernées. Au-delà des actions de sensibilisation, des liens de partenariat ont été créés et seront à développer tout au long de l'année 2021.



Hauts-de-Seine (92)

En 2020, Soliguide s'est considérablement déployé dans les Hauts-de-Seine



En 2020, Soliguide s'est **considérablement déployé dans les Hauts-de-Seine** grâce au renforcement de la cartographie et de la diffusion auprès des acteurs locaux. Les retours des acteurs et des bénéficiaires ont permis de mener un travail de refonte de la plateforme et une amélioration de l'orientation effectuée par l'équipe au quotidien. Le rapprochement avec les différents organismes et associations ainsi que la participation aux instances locales de coordination permettent de mieux prévenir le changement et de rester un relais d'information important.

En plus de ces actions, un travail de coordination a été mené en partenariat avec la Fédération des Acteurs de la Solidarité (FAS) et la Fondation Sanofi Espoir pour aider au développement de la plateforme. L'idée étant de faciliter une approche globale des acteurs locaux sur les territoires et de simplifier l'accès à l'information des personnes accompagnées dans le cadre de leur parcours.

Les actions menées dans ce cadre:

- Des temps d'échange se sont déroulés au dernier trimestre de l'année 2019 sur les territoires de Vallée sud Grand Paris et la Boucle Nord de Seine. En 2020, deux autres réunions ont été organisées pour rencontrer les acteurs des territoires Grand Paris Seine Ouest et Paris Ouest la Défense.
- La rédaction de fiches pratiques sur un ensemble de thématiques permettant de faciliter l'autonomie de publics identifiés et d'aider les professionnels dans leur accompagnement (hébergement et logement, emploi et formation, couverture sociale, mineurs non accompagnés, femmes enceintes, demande d'asile).



Seine-Saint-Denis (93)

Dès le premier confinement Soliguide est devenu incontournable pour l'orientation du public sur le département



La Seine-Saint-Denis est un territoire aux problématiques sociales importantes et multiples, auxquelles de nombreux acteurs de la Solidarité, fortement impliqués et pleinement engagés, tentent d'apporter des solutions concrètes. La crise sanitaire a considérablement impacté sa population et les besoins de coordination des acteurs et d'information des publics ont été d'une importance fondamentale, auxquels Soliguide a répondu avec force.

2 ans après notre déploiement sur le territoire avec l'appui d'Interlogement 93, la base de données a été complétée, avec plus de 700 lieux référencés, mis à jour tout au long de l'année.

Nous avons également répondu à l'urgence : dès le premier confinement Soliguide est devenu incontournable pour l'orientation du public sur le département, en appui du SIAO et de l'ensemble des acteurs de la veille sociale. En parallèle, des acteurs qui habituellement ne communiquaient pas entre eux nous contactent pour obtenir les coordonnées des uns et des autres et faciliter la coordination. Ce travail faramineux et extrêmement précis nous a permis de **participer plus activement à l'animation du territoire** : en participant aux instances de coordination sur l'aide alimentaire organisées par la Préfecture, en travaillant encore plus étroitement avec Interlogement 93, les acteurs de la veille sociale et les associations.



Val-de-Marne (94)

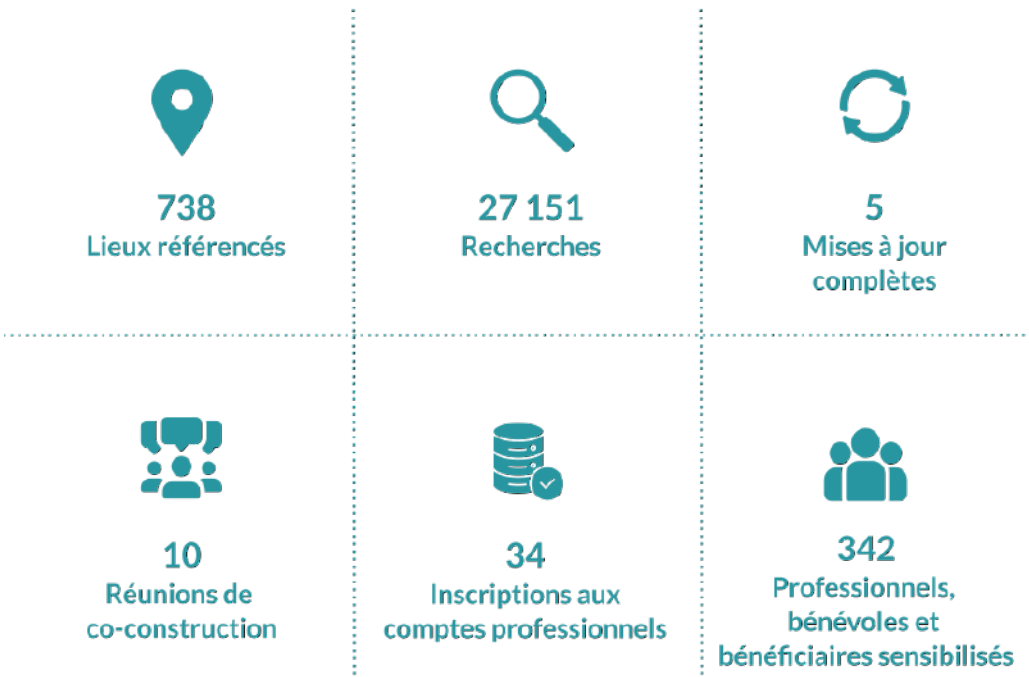
Grâce au soutien de nos partenaires, nous avons pu accentuer la diffusion de Soliguide



Le Val-de-Marne est un département moteur sur des projets d'innovation sociale et plus particulièrement en **insertion socio-professionnelle**.

En 2020, la cartographie a été très largement étoffée (738 lieux référencés) tout en poursuivant les mises à jour régulières et intenses dues à la crise sanitaire. Grâce au soutien de nos partenaires et notamment du Conseil Départemental, nous avons pu **accentuer la diffusion de Soliguide** sur l'ensemble du territoire.

Dans une perspective de co-construction, nous avons également expérimenté, testé et modélisé auprès des publics concernés de nouvelles fonctionnalités liées à l'insertion socio-professionnelle (fiches pratiques, nouvelles catégories sur le site). En parallèle, nous avons intégré au dernier semestre le **projet LEVIER**, projet en consortium avec les Entreprises pour la Cité et le Groupe Accueil Solidarité, pour accompagner des personnes réfugiées vers l'emploi. Cette expérimentation a lieu dans le Val-de-Marne pour une durée de 3 ans et permet d'accompagner 230 personnes. Soliguide intervient dans l'orientation vers l'accès au droit au travers d'ateliers avec les bénéficiaires (mis en place à partir de 2021).



Val d'Oise (95)

Le comité de pilotage a permis de mieux appréhender les enjeux et besoins du département



L'implantation de l'outil Soliguide dans le Val-d'Oise a été initiée en 2020. Le territoire est particulièrement vaste, entre des zones rurales et des zones urbaines.

L'arrivée de Solinum s'est déroulée avec l'accompagnement Antropia ESSEC (programme d'accompagnement "implantation 95" de l'ESSEC Business School) en septembre en collaboration avec le Conseil départemental du Val-d'Oise. Dans le cadre de cet accompagnement, une stratégie de mesure d'impact sur l'implantation de Soliguide à Argenteuil a été initiée et sera finalisée en 2021. Un cadrage de fonctionnement avec le Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO) est en cours de développement pour travailler en collaboration sur la cartographie de la veille sociale dans le Val-d'Oise.

Le comité de pilotage avec le Conseil Départemental, le SIAO et la Direction Départementale de la Cohésion Sociale, en plus des réunions de co-construction en partenariat avec les collectivités territoriales, a permis de mieux appréhender les enjeux et les besoins du département du Val-d'Oise, et de démarrer ainsi la cartographie du territoire en 2021.

277
Lieux référencés

8827
Recherches

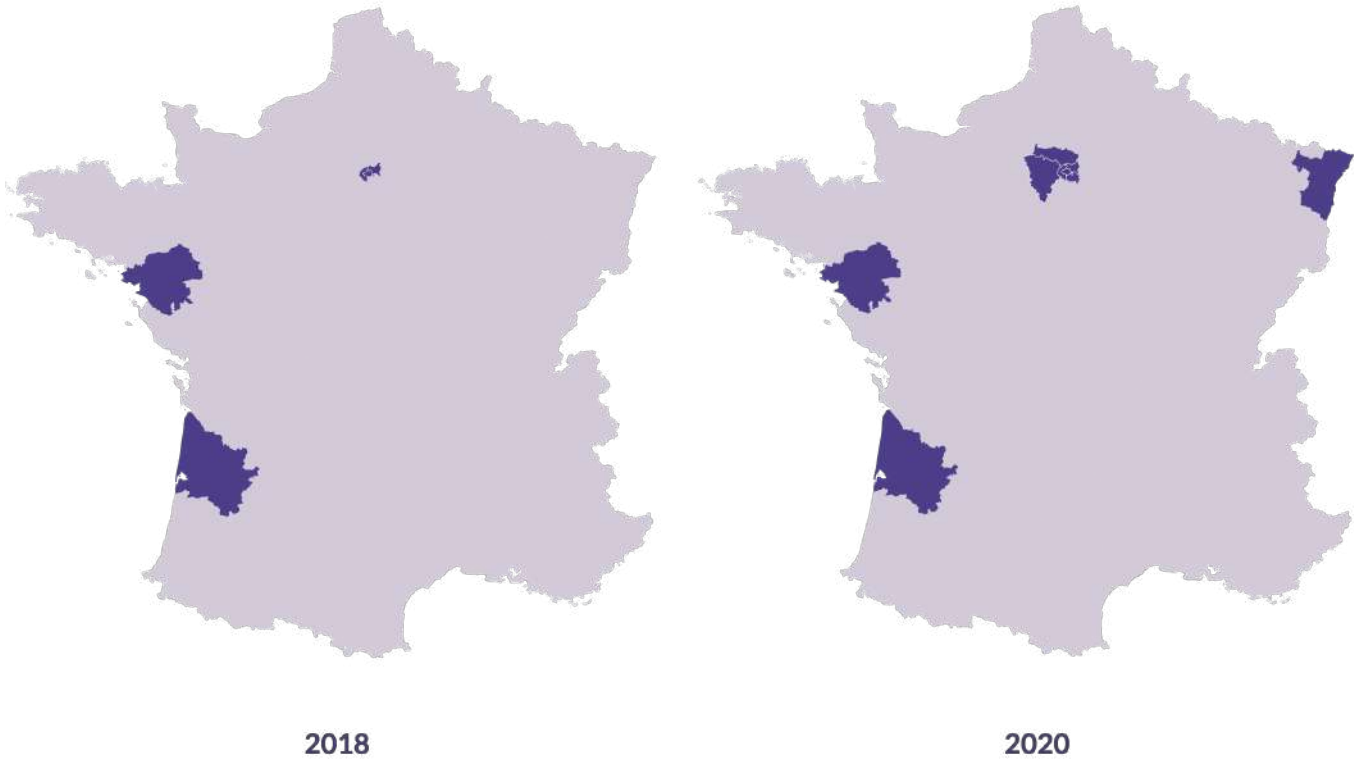
5
Mises à jour
complètes

62
Professionnels,
bénévoles et
bénéficiaires sensibilisés

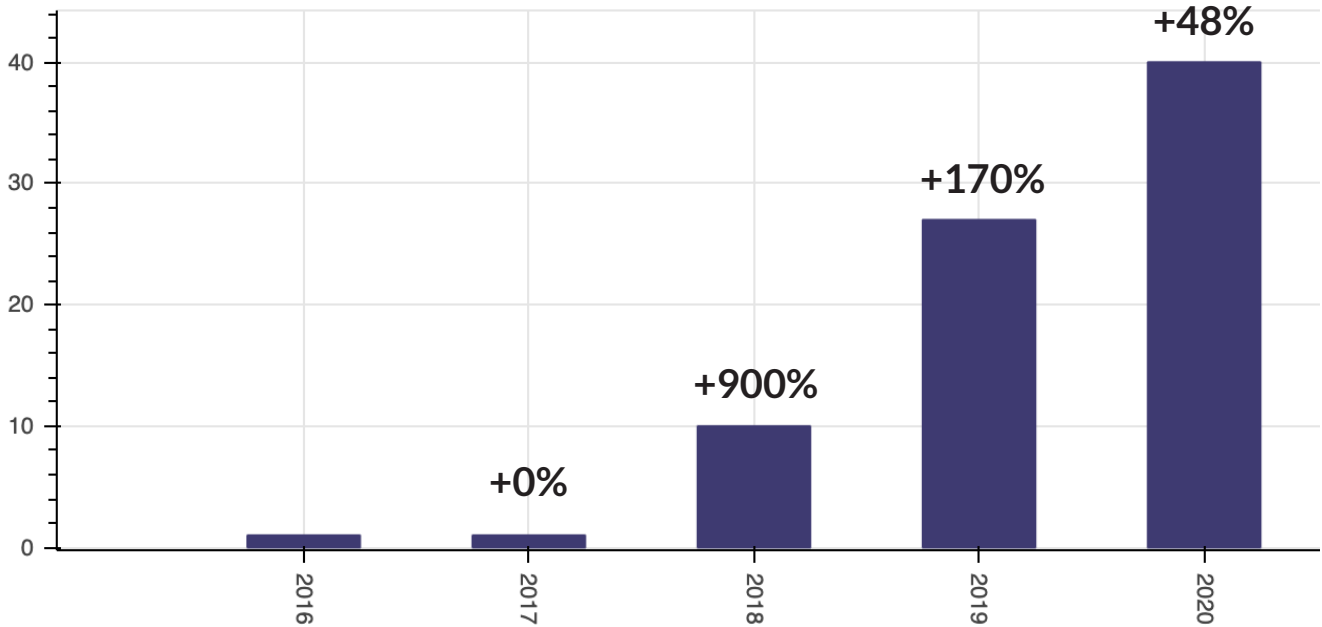


2018-2020

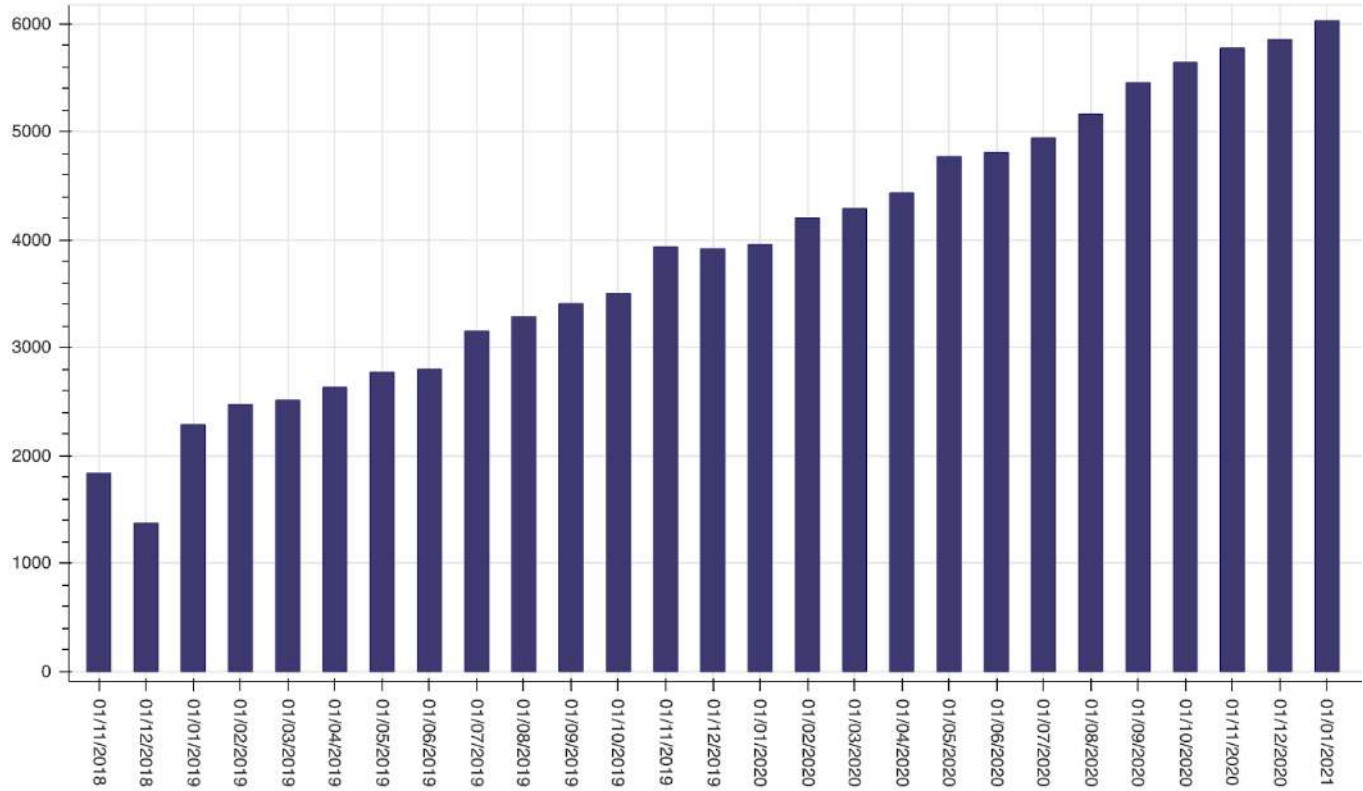
Après trois années d'essai, en passant de 5 territoires en 2018 à 9 en 2020, l'heure est au constat :



Evolution de l'essai de Solinum 2018-2020 (source Solinum)

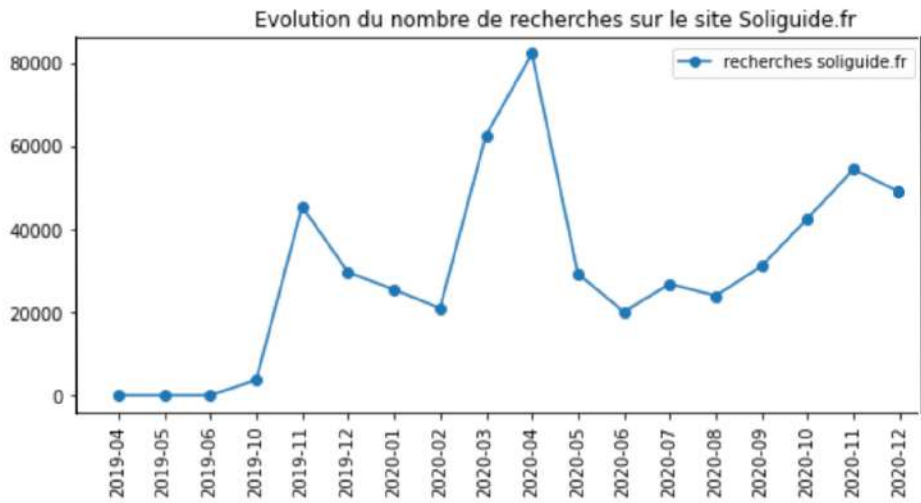


Evolution du recrutement Solinum (par regroupement par an, source base de données Solinum)



Evolution des structures recensées (celles en ligne et en brouillon) chez Solinum depuis 2018 (source base de données Solinum)

La cartographie opérée est en évolution constante et stable, pour atteindre près de 6000 structures référencées fin 2020. En parallèle, le nombre de recherches sur Soliguide a connu un pic en avril 2020, lors du premier confinement. Même si le nombre de recherches varie en fonction des périodes (notamment été et fêtes de fin d'année), il reste en forte croissance grâce aux actions de diffusion.



Courbe d'évolution des recherches par mois sur soliguide.fr depuis 2019 (source soliguide.fr)



En route pour 2021 !

Après une année intense, nous préparons 2021 avec la même énergie et volonté d'innover dans l'action sociale. Et pour poursuivre notre objectif d'impact social, **nous avons identifié des défis à relever :**

Hybrider nos programmes sur les territoires

- Axe 1 : Concevoir et tester une stratégie de déploiement commune
- Axe 2 : Lancer Merci pour l'invité dans les territoires où Soliguide est déjà présent

Pérenniser nos territoires actuels

- Axe 1 : Terminer la phase de lancement de nos territoires historiques
- Axe 2 : Modéliser la maintenance de nos territoires
- Axe 3 : Trouver un modèle économique et des financements de pérennisation

Tirer parti de nos data pour valoriser notre impact et élargir notre proposition de valeur

- Axe 1 : Définir une mesure d'impact social reproductible, nationale et locale pour chacun de nos programmes
- Axe 2 : Utiliser nos données pour augmenter notre impact
- Axe 3 : Modéliser nos indicateurs « finaux » sur les territoires
- Axe 4 : Utiliser nos données pour renforcer notre proposition de valeur

Créer un réseau de partenaires prescripteurs

- Axe 1 : Formaliser nos partenariats existants
- Axe 2 : Mettre en œuvre une stratégie de partenariat nationale
- Axe 3 : Décliner la stratégie au niveau local

Autonomiser nos parties prenantes dans la prise en main de nos programmes

- Axe 1 : Expérimenter la gestion décentralisée des hébergements
- Axe 2 : Optimiser la mise à jour des informations

Structurer nos ressources humaines salariées et bénévoles

- Axe 1 : Mettre en place et coordonner une stratégie de bénévolat terrain
- Axe 2 : Structurer notre pôle tech afin de répondre efficacement aux besoins de nos parties prenantes
- Axe 3 : Améliorer notre gestion des ressources humaines

Dépasser l'urgence sociale pour aller vers l'insertion

- Axe 1 : Proposer à nos hébergées un ensemble de prestations globales
- Axe 2 : Améliorer l'accès à l'insertion sociale et professionnelle depuis Soliguide

On parle de nous !



Septembre 2020

Avoir 20 ans en 2020 :
portrait d'une jeune ingé-
nieure solidaire



Juin 2020

Victoria Mandefield, la geek
des sans-abri



Novembre 2020

Violences faites aux femmes :
quand des particuliers partagent
leur toit avec des femmes sans-
abri



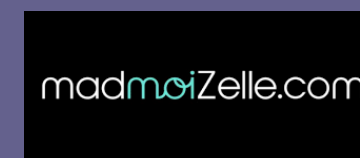
Octobre 2020

«Merci pour l'invit» : quand des
Parisiens partagent leur toit
avec des femmes sans-abris



Octobre 2020

Valentine et Guillaume ont
hébergé une femme sans-abri
dans leur appartement pari-
sien pendant le confinement



Avril 2020

Aide les personnes SDF pen-
dant la crise sanitaire grâce à
cette plateforme collaborative !



**Konbini
techno**

Janvier 2020

«Arrêtons de stigmatiser les
SDF qui ont un smartphone :
ils en ont juste besoin»



Décembre 2020

Le Soliguide, un outil
«fantastique» pour les
plus démunis...



Décembre 2020

Soliguide : un outil nu-
mérique au service des
plus précaires

Remerciements





Philanthropes
déclencheurs
d'impact social

« Depuis plus de onze ans, Entreprendre&+, fonds de dotation porté par une alliance d'une quinzaine d'entrepreneurs philanthropes, met son expérience et son soutien financier au service d'entrepreneurs sociaux.

L'association Solinum a été sélectionnée en 2019 et fait partie des projets qu'Entreprendre&+ accompagne tant sur le plan financier que sur le plan humain à travers le mentorat.

Avec Félicie Goyet, nous accompagnons Victoria Mandefield et Théo Dumouchel lors de réunions d'1 heure 30 toutes les six semaines environ.

Nous essayons de nous adapter à leurs besoins et de mettre notre expérience de la direction d'entreprise au service de Victoria qui doit faire face à des décisions stratégiques d'importance compte tenu du fort développement de Solinum.

Ces réunions, au demeurant passionnantes et très enrichissantes pour nous, ont pour objectif d'aider Victoria à clarifier sa pensée en lui apportant un éclairage extérieur.

Permettre à Solinum d'accroître son impact social pour les personnes en situation de précarité est un élément de motivation majeur pour nous. »

Eric du Fraysseix
Philantrophe, mentor de l'association Solinum



Nous remercions chaleureusement les 106 donateurs et organisateurs de la Nuit du Bien Commun, soirée de levée de dons qui s'est déroulée le 23 novembre 2020 à Paris.

Nous remercions également tous les donateurs qui contribuent au développement de l'association et de nos projets !

Un grand merci à nos partenaires qui nous soutiennent et nous accompagnent dans nos actions au quotidien



CentraleSupélec

Les
entreprises
pour la Cité





contact@solinum.org

Mentions légales :

Solinum Association loi 1901
déclarée au JO du 19/09/2015
66 rue abbé de l'épée,
33 000 Bordeaux
www.solinum.org
SIREN : 821691151
APE : 99.94Z

