

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE  
DE MULHOUSE**

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS  
Conseil d'Administration du 19 décembre 2024**

**10 administrateurs présents (15 en exercice, 2 procurations, 3 excusés)**

**DELIBERATION N° 2024-97**

**GUIDE DE LA SOLIDARITE : SUBVENTION 2025 A L'ASSOCIATION  
SOLINUM (ADM/7.5.6/62)**

Depuis 2017, l'association Solinum est à l'initiative du développement de la première plateforme de cartographie de l'action sociale en France dénommée **Soliguide**.

L'objectif de cette plateforme est d'apporter, aux personnes en situation de précarité au sens large, une information complète sur les services de première nécessité, de leur faciliter mais aussi l'ensemble des dispositifs favorisant leur (ré)insertion sociale et socio professionnelle.

En 2024, le CCAS de Mulhouse s'est engagé à favoriser l'accès à l'information des personnes en situation d'exclusion sur son territoire, en soutenant le projet Soliguide en versant une subvention d'un montant de 8 000 €.

Pour rappel, le Soliguide est un guide numérique solidaire, qui référence l'ensemble des lieux utiles pour les personnes en difficulté. Cet outil est à la fois utilisé par les publics et par les professionnels de l'action sociale, qui se servent de la plateforme comme d'un outil de travail.

Cette base de données, qui fait l'objet d'une mise à jour régulière, est accessible sur plusieurs supports : une plateforme Web accessible à partir de l'adresse [www.soliguide.fr](http://www.soliguide.fr), à destination des travailleurs sociaux, associations, agents d'accueil, écoutants du 115, etc. ; une application mobile à destination des équipes mobiles, maraudeurs, personnes à la recherche d'une aide ou d'un service ; des bornes interactives, installées spécifiquement ou préexistantes (CAF, pôle emploi,...) et des listes sous format papier. Ces différents outils sont connectés à l'interface Soliguide et permettent de transmettre les informations en temps réel.

Solinum travaille en étroite concertation avec toutes les parties prenantes de l'action sociale, notamment les bénéficiaires directs, les associations, les collectivités territoriales ou encore les travailleurs sociaux.

Le Soliguide est disponible sur l'ensemble du territoire alsacien et également soutenu par le CCAS de Colmar, la CeA, l'ARS, la DDETSPP 68, la DDETS 67 et le CCAS de Strasbourg.

Disposer d'un outil unique constitue un formidable atout pour le territoire dans le contexte où certains publics sont particulièrement mobiles sur ces départements.

En 2023, plus de 140 fiches Soliguide avaient d'ores et déjà référencées à Mulhouse, et plusieurs recherches ont déjà été effectuées sur l'outil, alors même que la communication n'a pas encore été lancée. Aujourd'hui, 513 fiches sont en ligne, 2 179 services répertoriés et 28 000 recherches ont été réalisées au 03 octobre 2024.

Pour l'année 2025, l'objectif est de continuer à renforcer la base de données afin que l'outil soit le plus exhaustif possible. Dans un second temps, il sera également nécessaire d'aller directement sur le terrain afin de communiquer largement sur le projet auprès des acteurs locaux et des publics pour qu'ils puissent se saisir de l'outil.

Proposer aux habitants et aux acteurs un outil plus accessible et plus dynamique tel que Soliguide permet un progrès d'autant plus appréciable que les supports de ce dernier sont variés, et par conséquent, adaptés à toutes les capacités d'accès aux outils numériques.

Aussi, il est proposé de poursuivre le soutien au développement de Soliguide dans le Haut-Rhin, en partenariat avec l'Etat, la Collectivité européenne d'Alsace et les CCAS du département, notamment celui de Colmar, par le biais d'une subvention de 8 000 € pour l'année 2025 attribuée à l'association Solinum.

Les crédits nécessaires à l'action sont inscrits au budget 2025  
Chapitre 65 – compte 65748 – fonction 428  
Service gestionnaire Administration  
Ligne de crédit n°1064 « Subventions de fonctionnement aux associations de droit privé »

L'attribution et le versement des subventions votées dans le cadre de la présente délibération sont conditionnés au respect par le bénéficiaire des principes inscrits dans le contrat d'engagement républicain annexé au décret n°2021-1947 du 31 décembre 2021.

Après en avoir délibéré, le Conseil d'Administration :

- approuve cette proposition de subvention
- charge Madame le Président ou son vice-président de signer toutes les pièces contractuelles nécessaires.

La délibération est adoptée à l'unanimité des suffrages exprimés.

CERTIFIE CONFORME

Madame le Président,



Michèle LUTZ



Comité de pilotage Soliguide Alsace  
Jeudi 3 octobre 2024



## Tour de table

- Prénom - Nom
- Organisation - poste
- Une actu de rentrée ?



Ordre du jour

1. Actualités Soliguide
2. Point d'étape sur le déploiement en Alsace
3. Point sur les budgets 2024 et 2025
4. Objectifs 2025
5. Préparation de la mutualisation du projet : quelles modalités ?

1

Actualités Soliguide

- Suite à plusieurs remontées de terrain sur des dysfonctionnements du Soliguide, de gros chantiers ont été initiés du côté de l'équipe technique afin d'améliorer la plateforme, qui aboutira à une **nouvelle application qui sortira début 2025**
- En attendant ces améliorations significatives, il a été décidé en coordination avec l'équipe nationale de **mettre en "pause"** la **plupart de nos actions diffusion**, en particulier à destination des personnes bénéficiaires
- Cette pause est l'occasion pour les équipes de faire un **travail de fond** sur :
  - la qualité de la donnée
  - la stratégie de communication pour 2025

## Améliorer l'expérience utilisateur sur Soliguide (app mobile et site internet)

L'ergonomie de l'application et du site vont être reprise de zéro :

- En se basant sur une **recherche centrée sur les utilisateurs** et les usages
- En s'assurant qu'elle soit **ergonomique, fluide, et facile d'utilisation**
- En assurant son **accessibilité**
- En habilitant un **bon référencement** sur les moteurs de recherche (ex: Google)

The image displays three screenshots of the Soliguide mobile application and website. The first screenshot shows a search bar with '15 rue amelot, 75011 Paris' entered, with several filters like 'Informer', 'Aider', and 'Tous' available. The second screenshot shows a list of services found at that address, including 'Graine de Solidarité' and 'Unité locale - Croix-Rouge'. The third screenshot shows a booking form for 'Graine de Solidarité' with fields for 'Annulation', 'Sur rendez-vous', 'Langue(s) parlée(s)', 'Participation financière requise', and 'Comment s'y rendre?'. It also includes a map and a 'Demander l'itinéraire' button.

## 👉 Récapitulatif des 3 axes de travail pour fin 2024 :

1. Améliorer les outils web et mobile avec la sortie d'une nouvelle application mobile et l'amélioration de l'expérience utilisateur du Soliguide 📱
2. Renforcer la qualité de la base de données pour maximiser l'impact de nos actions 📊
3. Si l'enjeu de diffusion est jugé prioritaire sur l'Alsace, préparer une plan de communication ambitieux pour lancement de l'application début 2025 🎤

## L'indice de qualité de données : qu'est que c'est et à quoi ça sert ?

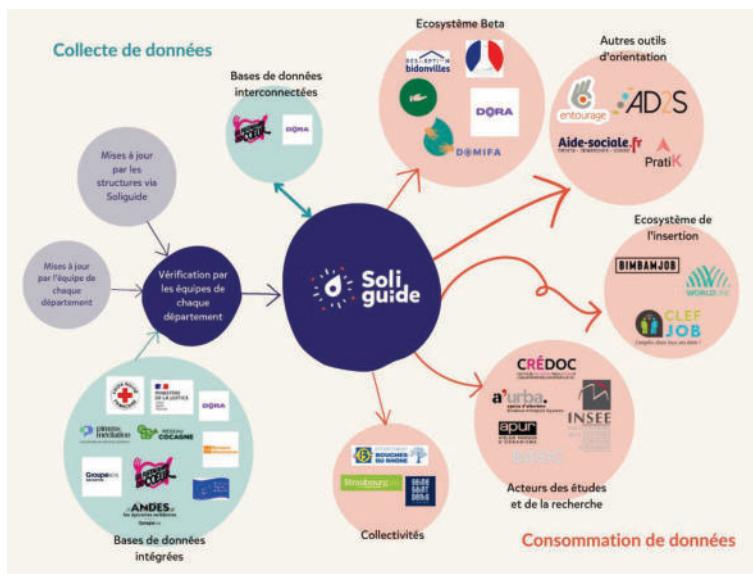
- Un standard de qualité pour évaluer la qualité des données de solidarité et d'insertion.
- Se matérialise sous la forme d'une valeur (ex : de 0 à 5) donnée à une base de données à l'échelle d'un territoire
- Permet d'évaluer de façon concrète et mesurable, la qualité de la base de donnée en se basant sur 3 critères :
  - a. **Exhaustivité (/5)**
  - b. **Complétude (/5)**
  - c. **Récence (/5)**
- Le cumul des 3 scores permet d'obtenir l'indice de qualité de donnée avec une évaluation uniforme et fiable de la base de donnée d'un territoire (**plus le score est élevé, plus la base de donnée est qualitative**)
- Indice en cours de construction au sein de Solinum (visant à terme à servir de "modèle" pour d'autres BDD)

L'indice actuel de qualité de donnée en Alsace est de :  
Haut-Rhin : 5/5      Bas-Rhin : 4/5

# Measure d'impact social

## Le partage de données

Aujourd'hui, les données du Soliguide sont mises à disposition auprès d'autres outils existants de plusieurs manières :



- Les données pour des études et diagnostics
- Le widget
- Le partage d'API

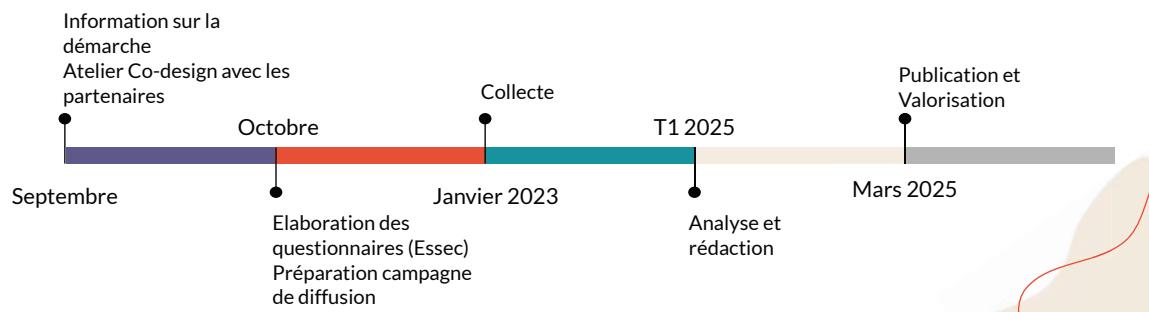
**Solinum**

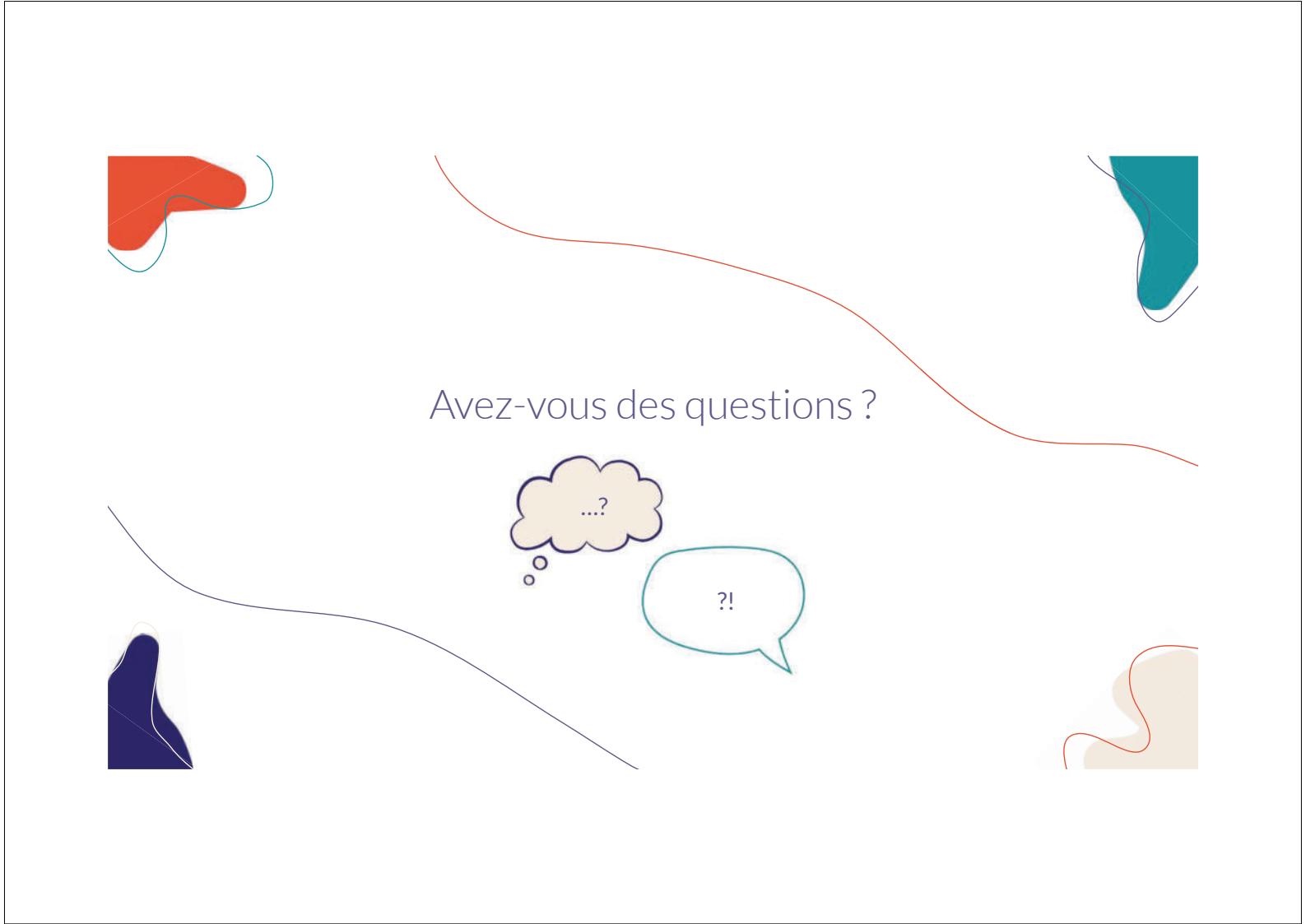
**Contexte :** poursuivre une démarche déjà initiée. La mesure d'impact a démarré en 2019, s'est étoffée en 2022 et va se poursuivre pour une publication en 2025 en partenariat avec l'ESSEC.

**Enjeu :** approfondir les évaluations précédentes en élargissant les indicateurs et en tenant compte des différents projets de l'association : Soliguide, Solidata, animation territoriale, etc.

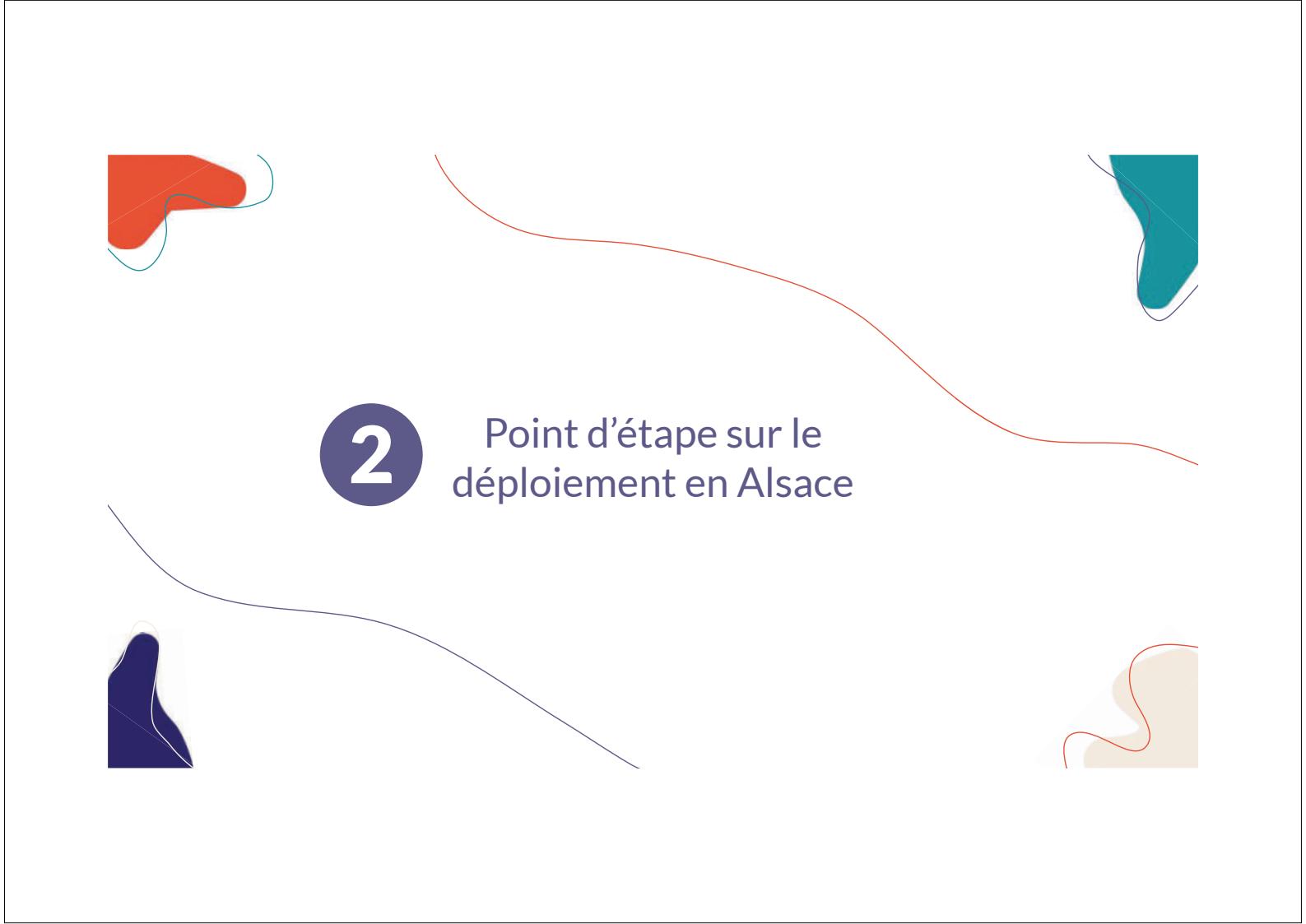
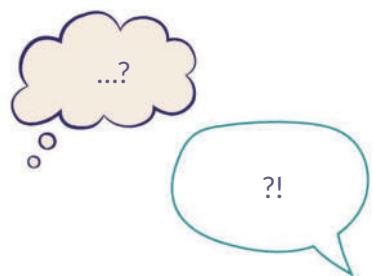
**Objectif :** en collaboration avec les parties prenantes, orienter le pilotage de l'association pour toujours plus d'impact social.

### Rétro-planning prévisionnel



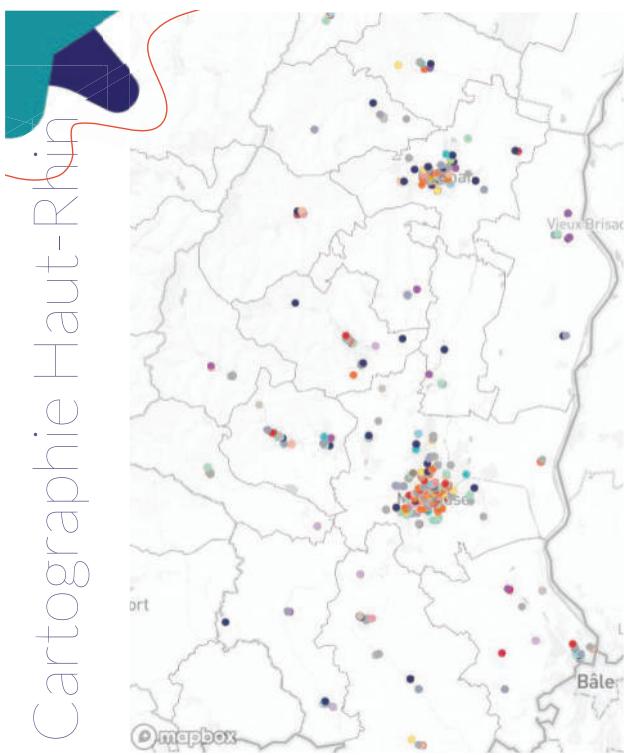


Avez-vous des questions ?



2

Point d'étape sur le  
déploiement en Alsace



OBJECTIFS 2024	Objectifs fixés à fin 2024	Résultats actuels	A réaliser d'ici fin d'année
Fiches en ligne	+ 300	+ 267	+ 33
Actions de diffusion	+ 30	+ 21	[suspendu]
Bénéficiaires sensibilisés	+ 100	+ 0	[suspendu]
Professionnels sensibilisés	+ 150	+ 354	+ 0
Comptes professionnels	+ 150	+ 401	+ 0

**513**

structures référencées

**2 179**

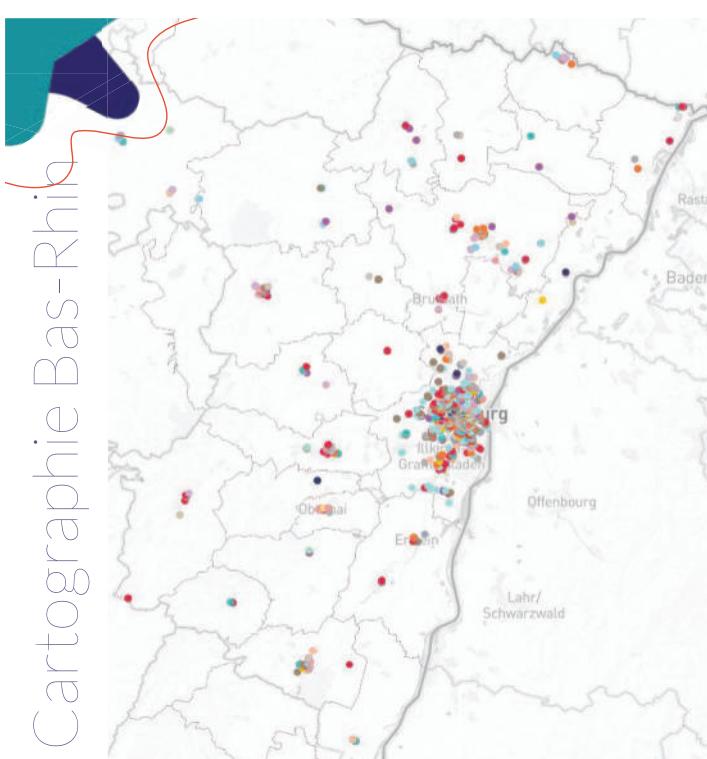
services en ligne

**28 000**

recherches en 2024

**3 000**

recherches par mois



OBJECTIFS 2024	Objectifs fixés à fin 2024	Résultats actuels	A réaliser d'ici fin d'année
Fiches en ligne	+ 130	+ 130	+ 0
Actions de diffusion	+ 90	+ 74	[suspendu]
Bénéficiaires sensibilisés	+ 450	+ 720	+ 0
Professionnels sensibilisés	+ 250	+ 390	+ 0
Comptes professionnels	+ 250	+ 330	+ 0

**818**

structures référencées

**2 718**

services en ligne

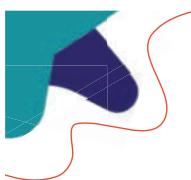
**102 000**

recherches en 2024

**12 000**

recherches par mois

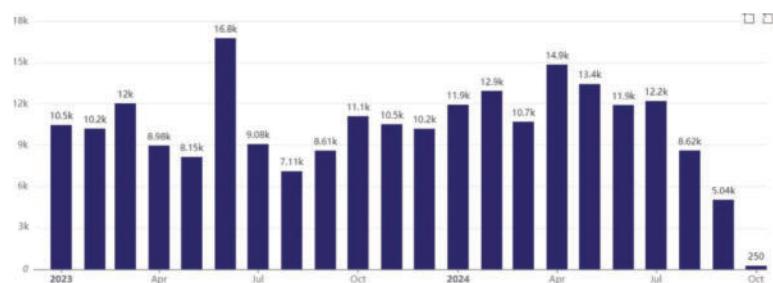
## Suivi des recherches



### Bas-Rhin

**102 000**

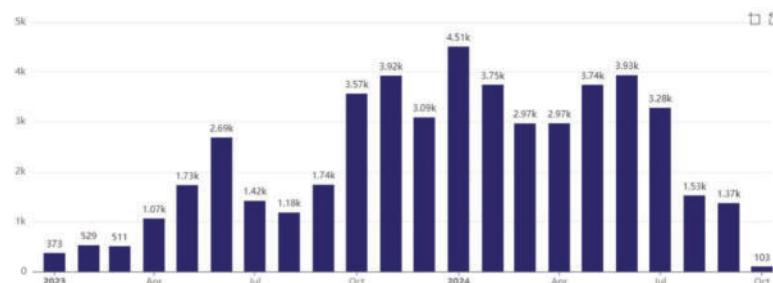
recherches en 2024



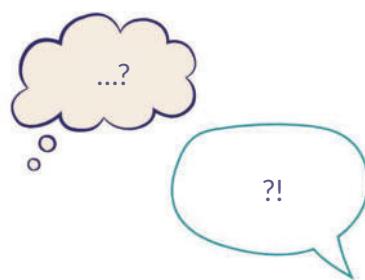
### Haut-Rhin

**28 000**

recherches en 2024



Avez-vous des questions ?



# 3

## Point d'étape sur le financement

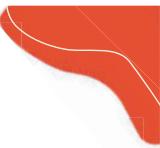


### Etat du budget de l'antenne en 2024

Le budget pour l'année 2024 était de **137 000 €** pour l'ensemble de l'Alsace

- 30 000 € sont pris en charge par la CPO signée avec la DGCS début 2024. Cette partie du budget correspond au coût de développement des outils de Solinum (Soliguide, widget, tableau de bord Solidata etc..)
- **107 000 €** devaient être subventionnés par les financeurs locaux. Cette partie correspond à l'animation locale du projet (salaires, locations, frais de déplacements etc..)
- Aujourd'hui, **95 000 €** ont été sécurisés. 12 000 € doivent encore être levés. Trois demandes sont encore en cours de traitement :
  - CAF du Bas-Rhin
  - CPAM du Haut-Rhin
  - CCAS d'Haguenau

# Budget prévisionnel de l'antenne en 2025



Le budget prévisionnel pour l'année 2025 est de **108 000 €** pour l'ensemble de l'Alsace

- Pour rappel, il avait été décidé une baisse des ressources humaines sur le projet en Alsace à partir de 2025. Par conséquent, **le budget baisse d'environ 30 000 €**.
- 28 000 € sont pris en charge par la CPO. Cette partie du budget correspond toujours au coût de développement des outils de Solinum (Soliguide, widget, tableau de bord Solidata etc..)
- **82 000 €** doivent encore être subventionnés par les financeurs locaux.
- Le Soliguide a été intégré au **Contrat Local des Solidarités** sur l'Alsace avec un financement qui est actuellement annuel, mais avec une volonté affichée de pérenniser le projet

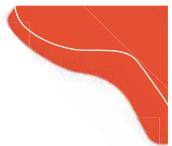
**Pouvons-nous faire un tour de table afin d'identifier les dates limites de dépôt des dossiers ?**

**4**

## Co-construction : Objectifs & fonctionnement de l'antenne Alsace en 2025



# Objectifs chiffrés sur l'année 2025



**Comme cela a été fait pour l'année 2024, nous vous proposons ici de fixer des objectifs chiffrés sur l'année 2025**

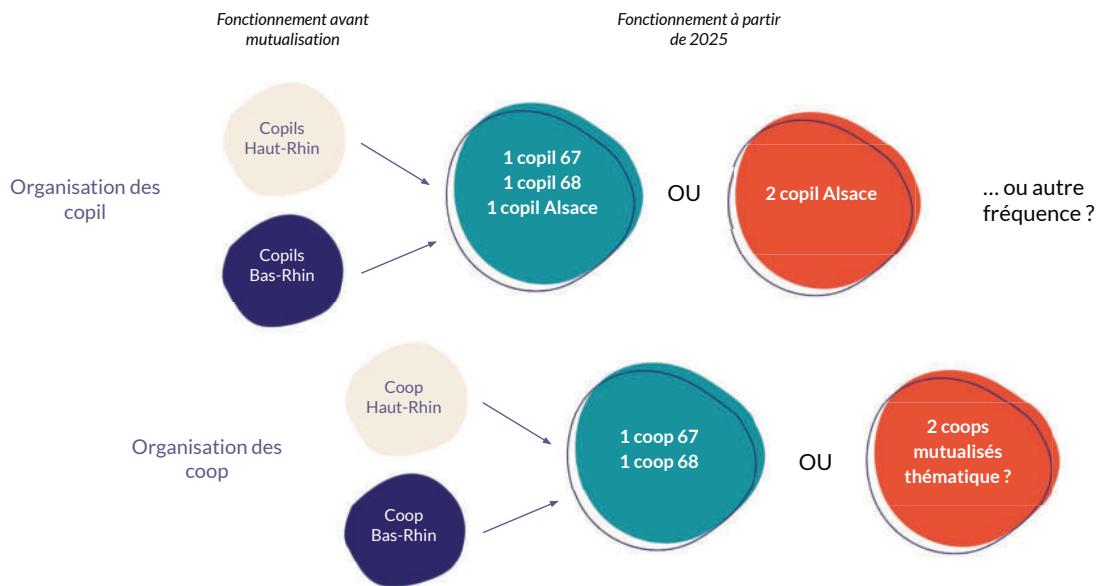
- L'intérêt de ces indicateurs est d'avoir un outil de suivi de projet tout au long de l'année, à utiliser lors des comités de pilotage
- L'objectif est de déterminer si les enjeux identifiés sur le Bas-Rhin et sur le Haut-Rhin sont les mêmes. Cela peut avoir une incidence sur le fonctionnement de l'antenne en 2025
- Le développement de nouveaux indicateurs sont en cours de réflexion en interne (Ex : indice de qualité de la base de donnée, nombre de recherches à "succès fort" etc..")

Objectifs 2025 (par département)	Option référencement	Option diffusion	Option autonomie	Autre ?
Nombre de fiches en ligne	+ 150	+ 65	+ 65	
Nombre de services en ligne	+ 400	+ 150	+ 150	
Nombre de d'actions de diffusion	+ 15	+ 45	+ 45	
Nombre de personnes en situation de précarité sensibilisés	+ 50	+ 225	+ 75	
Nombre d'acteurs de la solidarité sensibilisés	+ 75	+ 125	+ 225	
Nombre de comptes professionnels	+ 75	+ 125	+ 175	

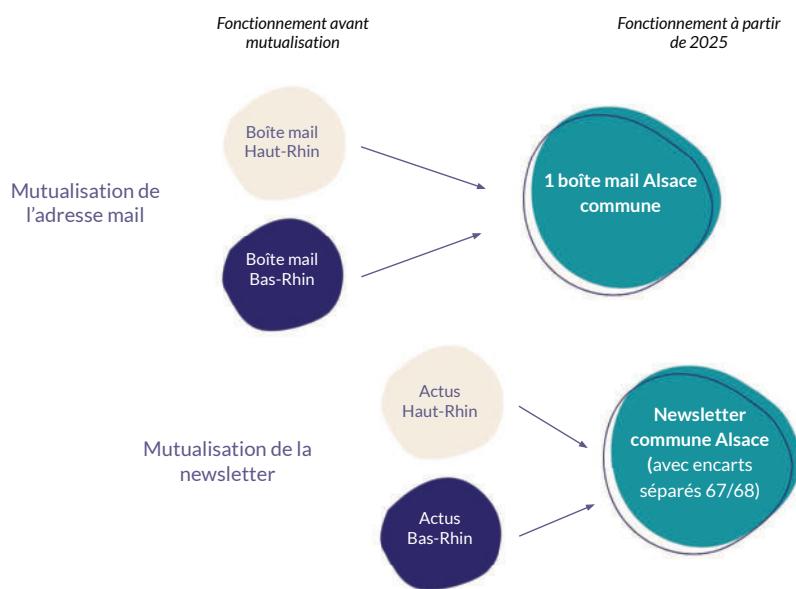
**Quel scénario choisir pour le Bas-Rhin et pour le Haut-Rhin ?**



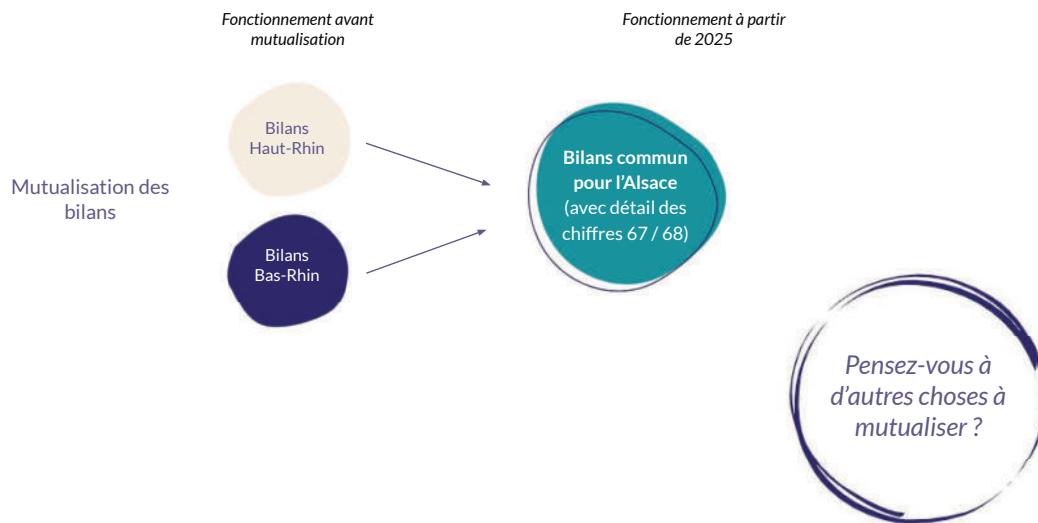
# Fonctionnement antenne Alsace



# Fonctionnement antenne Alsace



# Fonctionnement antenne Alsace



Quelques idées diffusion



Lancement d'un plan de communication global (local et national) pour début 2025 dans le but de soutenir le lancement de la **nouvelle application mobile** du Soliguide.

## Comment nous aider ?

1. **Communiquer auprès de votre réseau interne**  
*Ex. intégrer Soliguide sur son intranet, envoyer une newsletter, faire un webinaire de présentation, intégrer Soliguide aux formations initiales ...*
2. **Communiquer auprès des acteurs de la Solidarité du territoire**  
*Ex. envoyer un mail à ses contacts associatifs, post LinkedIn, organiser un webinaire pour les acteurs du territoire ...*
3. **Communiquer auprès des publics en précarité du territoire**  
*Ex. envoyer un communiqué de presse, faire de l'affichage sur les panneaux municipaux, communiquer via les gazettes, demander un relais aux élus...*
4. **Relayer la campagne pour la sortie de l'application mobile**

**Nous reviendrons vers vous individuellement pour réfléchir à un plan d'action adapté à chaque partenaire**

## Questions/discussion



**Laetitia Quévy** - coordinatrice locale Alsace  
[laetitia.quevy@solinum.org](mailto:laetitia.quevy@solinum.org) / 07 45 08 24 47

**Philippe Nieto** - responsable régional Grand Est  
[philippe.nieto@solinum.org](mailto:philippe.nieto@solinum.org) / 06 28 73 20 06

[Soliguide.fr](http://Soliguide.fr)

