

CONSULTATION ET CAHIER DES CHARGES

DÉSIGNATION D'UN OPÉRATEUR POUR LA GESTION DU SERVICE INTÉGRÉ D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION (SIAO) DANS LE DÉPARTEMENT DE L'ARDÈCHE

document publié au recueil des actes administratifs

Table des matières

CONSULTATION.....	3
1. Clôture de la consultation : 12 avril 2023.....	3
2. Objet de la consultation.....	3
3. Délai de mise en œuvre.....	3
4. Candidature.....	3
4.1 Statut juridique.....	3
4.2 Effectifs.....	4
4.3 Pièces du dossier.....	4
4.4 Capacité et expérience du candidat.....	4
5. Critères de sélection :.....	4
6. Modalités de transmission des dossiers.....	5
7. Publication et modalités de consultation.....	5
8. Calendrier.....	5
CAHIER DES CHARGES POUR LA DÉSIGNATION D'UN OPÉRATEUR GESTIONNAIRE DU SIAO DANS LE DÉPARTEMENT DE L'ARDÈCHE.....	6
PRÉAMBULE.....	6
1 – CADRE LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE.....	6
2 – CONTEXTE GÉNÉRAL.....	6
2.1 – Les orientations stratégiques de l'Etat.....	6
2.2 – La situation départementale en Ardèche.....	7
3 - LES MISSIONS DU SIAO.....	7
4 – LE VOLET URGENCE.....	8
5 – LES NUITÉES HÔTELIÈRES.....	9
6 – LE VOLET INSERTION.....	9
7 – SUIVI DES PARCOURS ET ACCÈS AU LOGEMENT.....	10
8 – PARTENARIAT ET PILOTAGE.....	10
9 – OBSERVATOIRE.....	11
10 – ASPECTS CONVENTIONNELS ET FINANCIERS.....	11
ANNEXE.....	12

CONSULTATION

1. Clôture de la consultation : 12 avril 2023

Les projets parvenus à la DDETSPP de l'Ardèche après le 12 avril 2023 (cachet de la poste faisant foi) seront déclarés irrecevables et ne feront, à ce titre, l'objet d'aucun examen de fond.

2. Objet de la consultation

La présente consultation vise à la désignation d'un opérateur unique pour la mise en oeuvre d'un SIAO dans le département de l'Ardèche.

Conformément à l'article 30 de la loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR), il est mis en place, dans chaque département, sous l'autorité du représentant de l'Etat, un **dispositif de veille sociale** chargé d'accueillir les personnes sans abri ou en détresse, de procéder à une première évaluation de leur situation médicale, psychique et sociale et de les orienter vers les structures ou services qu'appelle leur état. Cette orientation est assurée par un service intégré d'accueil et d'orientation, dans les conditions définies par la convention conclue avec le représentant de l'Etat dans le département prévue à l'article L. 345-2-4. du code de l'action sociale et des familles (CASF).

Il appartient donc à l'Etat de désigner un opérateur SIAO.

Le SIAO est la "plateforme unique départementale de coordination et de régulation" du secteur de l'accueil, de l'hébergement et de l'accompagnement vers l'insertion et le logement des personnes sans domicile.

Son organisation repose sur une mise en réseau des acteurs et des moyens. Elle doit favoriser la transition de l'urgence vers l'insertion dans le cadre de la nécessaire fluidité vers le logement et s'inscrire dans une dynamique de construction et de suivi des parcours d'insertion. Elle doit permettre une collaboration active entre les acteurs locaux de l'accueil, de l'hébergement et du logement et participe, grâce à sa mission d'observation sociale, à l'ajustement de l'offre aux besoins. Le cahier des charges de la consultation est annexé au présent avis (annexe 1).

3. Délai de mise en œuvre

Le SIAO devra être opérationnel le 1er juillet 2023.

4. Candidature

4.1 Statut juridique

L'opérateur doit être une personne morale, sans autre prescription.

Les candidats peuvent répondre aux statuts d'une association "loi 1901", d'un groupement de coopération sociale ou médico-sociale (GSMS), d'un groupement d'intérêt public ou encore d'un établissement public local (CCAS).

Le statut juridique du futur SIAO devra être précisé par le candidat.

Ce statut doit comprendre des modalités partenariales de fonctionnement qui garantissent l'égalité de ses membres.

4.2 Effectifs

La réponse à cette consultation engage le candidat dans le processus de reprise des effectifs actuels du SIAO, en conformité avec le code du travail.

4.3 Pièces du dossier

Le dossier de candidature devra répondre aux exigences du cahier des charges et comprendre les pièces suivantes :

a) administratives

- Les statuts les plus récents de la personne morale porteuse du projet,
- Le bilan financier de l'exercice 2021,
- Une copie de la dernière certification du commissaire aux comptes,
- Le PV de la dernière assemblée générale.

b) Pièces relatives au projet

- Un document présentant de manière exhaustive les mesures qui seront mises en oeuvre pour répondre aux exigences du cahier des charges,
- Le budget prévisionnel du SIAO détaillant les principaux postes de dépenses,
- Une description des locaux qu'il destine à l'activité du SIAO et leur localisation,
- Un tableau des effectifs avec le nombre d'ETP par type de qualification et d'emploi pour chaque volet du SIAO,
- un projet de reprise des contrats de l'actuel opérateur SIAO,
- Un organigramme fonctionnel précis.

4.4 Capacité et expérience du candidat

Le dossier remis devra démontrer la connaissance et l'expérience du candidat dans le secteur de l'hébergement/logement, ainsi que sa capacité financière à assurer cette mission.

5. Critères de sélection :

Afin de garantir un traitement équitable des dossiers réceptionnés et la transparence de la procédure, les critères de sélection sont présentés en annexe.

La première étape de l'instruction des dossiers portera sur la vérification de la recevabilité, de la régularité administrative et de la complétude du dossier. Tout dossier incomplet ne sera pas retenu.

Les dossiers recevables seront étudiés sur la base des indications du cahier des charges et au regard des critères de sélection établis.

Les projets seront ensuite examinés et classés par un comité de sélection.

La liste des projets par ordre de classement vaut avis du comité. Cet avis sera transmis à Monsieur le Préfet pour prise de décision.

Les décisions d'acceptation ou de refus seront notifiées individuellement aux candidats.

6. Modalités de transmission des dossiers

◆ Envoi des candidatures :

Voie électronique à :

ddetspp-inclusion@ardeche.gouv.fr

Copie à :

lise.fay@ardeche.gouv.fr

agnes.soubeyrand@ardeche.gouv.fr

xavier.gervet@ardeche.gouv.fr

ET

Par voie postale à l'attention de :

Monsieur le Directeur
DDETSPP de l'Ardèche
service inclusion
7 boulevard du lycée – BP 730
07007 PRIVAS Cedex

Le dossier de candidature, adressé en une seule fois, par courrier recommandé avec avis de réception, sera transmis en deux exemplaires.

En cas de différence entre le dossier papier et le dossier électronique, le dossier papier fera foi.

7. Publication et modalités de consultation

La présente consultation est publiée au recueil des actes administratifs de la Préfecture de l'Ardèche. La date de cette publication vaut ouverture de la période de dépôt des dossiers jusqu'à la date de clôture fixée au 12 avril 2023.

8. Calendrier

Date d'ouverture de la consultation : 15 mars 2023

Date de clôture de la consultation : 12 avril 2023

Date de notification des décisions : à compter de la semaine 18

CAHIER DES CHARGES POUR LA DÉSIGNATION D'UN OPÉRATEUR GESTIONNAIRE DU SIAO DANS LE DÉPARTEMENT DE L'ARDÈCHE

PRÉAMBULE

Le présent document concerne l'appel à consultation émis par le Préfet de l'Ardèche et constitue le cahier des charges auquel les dossiers de candidature devront se conformer.

Il a pour objectifs d'identifier la nature et les conditions de mise en oeuvre des missions assignées au SIAO et d'indiquer les exigences que devra respecter le projet afin d'y répondre.

Il invite les candidats à proposer des modalités de réponse qu'ils estiment les plus aptes à satisfaire aux objectifs et besoins décrits, afin notamment d'assurer le meilleur traitement de l'ensemble des demandes d'hébergement et de logement des publics concernés et de construire des parcours d'insertion adaptés.

1 – CADRE LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE

- Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF), notamment les articles L. 345-2 à L. 345-10, D. 345-8, R. 345-10 ;
- Loi n°2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et à un urbanisme rénové (ALUR) ;
- Loi n°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (ELAN) ;
- Décret n°2015-1446 du 6 novembre 2015 relatif aux services intégrés d'accueil et d'orientation ;
- Décret n°2015-1447 du 6 novembre 2015 relatif à la participation des personnes accueillies ou accompagnées au fonctionnement des établissements et services du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement et au dispositif de veille sociale.
- Circulaire du 8 avril 2010 relative aux services intégrés de l'accueil et de l'orientation ;
- Circulaire du 29 mars 2012 relative à l'amélioration du fonctionnement des services intégrés d'accueil et d'orientation ;
- Circulaire du 17 décembre 2015 relative à la mise en oeuvre des dispositions de l'article 30 de la Loi ALUR
- Instruction du 31 mars 2022 relative aux missions des services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO) pour la mise en oeuvre du Service public de la rue au logement ;

2 – CONTEXTE GÉNÉRAL

2.1 – Les orientations stratégiques de l'Etat

Le plan quinquennal pour le Logement d'abord a consacré un changement de paradigme profond de l'action publique de lutte contre le sans-abrisme. Il repose sur les principes suivants :

- L'objectif est l'accès au logement pérenne le plus rapide possible, y compris pour les personnes en grande difficulté, en évitant ou limitant autant que possible le passage par des étapes intermédiaires, notamment d'hébergement.

- La réussite ou l'échec du relogement d'une personne sont impossibles à prédire à l'avance, même si elle a connu un long parcours d'exclusion et de rue. L'accompagnement individualisé et centré sur les besoins est la clé de la réussite, avant, pendant et après l'accès au logement.
- C'est l'accompagnement qui doit s'adapter à la situation de la personne, et non la personne qui doit s'adapter aux catégories de dispositifs d'accompagnement.
- La confiance, la promotion du libre-choix et l'appui sur les forces et compétences des personnes sont des déterminants essentiels de l'adhésion à l'accompagnement.
- Le risque locatif est co-porté par tous les acteurs, selon leurs droits, obligations et responsabilités respectifs.

La mise en oeuvre de ces principes implique un travail de transformation des dispositifs d'hébergement et d'accompagnement, des processus d'orientation et des pratiques des acteurs, ainsi que de la gouvernance et des partenariats.

C'est avec la volonté d'amplifier encore les effets de la réforme que le pilotage de la politique du Logement d'abord a fait l'objet d'une évolution majeure avec la création du Service public de la rue au logement.

L'un des outils majeurs de cette politique est le SIAO.

2.2 – La situation départementale en Ardèche

Répartition des places :

Au 1er avril 2023, l'Ardèche compte :

- 202 places ouvertes et financées en hébergement en CHRS (78 places d'urgence dont 4 pour femmes victimes de violences, 119 places d'insertion, 5 places de stabilisation) financées par dotation globale de financement,
- 46 places d'hébergement d'urgence (dont 12 places d'hébergement d'urgence dédiées aux femmes victimes de violences),
- 74 places financées en ALT (dont 20 dédiées aux femmes victimes de violences),
- 91 places de pension de famille et 29 places de résidence accueil,
- 74 places en Intermediation locative dont 70 en sous-location.

Afin de permettre un pilotage unifié et une meilleure intégration des activités de l'urgence à l'accès au logement, en application de la loi ALUR du 24 mars 2014, une convention a été signée à cet effet sur la période 2016-2023. Elle prendra fin au 30 juin 2023.

Il convient de renouveler l'engagement avec des objectifs actualisés conformément à l'instruction du 31 mars 2022, dans un cadre général d'actions précis permettant de répondre aux besoins identifiés.

En 2021, le SIAO a reçu :

- 1833 appels au 115
- 445 demandes d'hébergement d'insertion

3 - LES MISSIONS DU SIAO

Conformément à l'article L 345-2-4 du CASF, les missions du SIAO auxquelles le gestionnaire devra répondre sont les suivantes :

- Recenser les places d'hébergement, ALT, en logement adapté, les résidences sociales, ainsi que les logements des organismes qui exercent les activités d'intermédiation locative, et toutes mesures d'accompagnement social ;

- Gérer le service d'appel téléphonique pour les personnes ou familles mentionnées au premier alinéa ;
- Veiller à la réalisation d'une évaluation sociale, médicale et psychique des personnes ou familles mentionnées au même premier alinéa, de traiter équitablement leurs demandes et de leur faire des propositions d'orientation adaptées à leurs besoins, transmises aux organismes susceptibles d'y satisfaire ;
- Suivre le parcours des personnes ou familles prises en charge, jusqu'à la stabilisation de leur situation ;
- Contribuer à l'identification des personnes en demande d'un logement, si besoin avec un accompagnement social ;
- Assurer la coordination des personnes concourant au dispositif de veille sociale prévu à l'article L. 345-2 et, lorsque la convention prévue au premier alinéa du présent article le prévoit, la coordination des acteurs mentionnés à l'article L. 345-2-6 ;
- Produire les données statistiques d'activité, de suivi et de pilotage du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement ;
- Participer à l'observation sociale.

4 – LE VOLET URGENCE

Le SIAO a vocation à ce titre à :

- Gérer le service d'appel téléphonique 115, numéro national départementalisé d'urgence et d'accueil des personnes sans abri. Il fonctionne 365 jours par an, 24 heures sur 24 et apporte une réponse de proximité à tout appelant.
- Remplir de manière exhaustive les données du système d'information, tenir à jour le suivi des demandes, assurer le recueil et l'analyse des demandes non satisfaites, gérer et mettre à jour des listes d'attente.
- Coordonner l'attribution de toutes les places d'hébergement d'urgence.
- Prévenir les remises à la rue liées à l'exclusion des structures d'hébergement en mettant en place une coopération entre les acteurs.
- Favoriser le lien entre l'ensemble du secteur sanitaire, la maraude "SAMU social" et le secteur judiciaire (SPIP) ainsi que les équipes mobiles précarité psychiatrie (EMPP).

♦ **Organisation et fonctionnement du volet urgence :**

Le SIAO tient à jour, quotidiennement, les tableaux de suivi des places d'hébergement d'urgence sur le département.

L'opérateur devra présenter en réponse à la consultation, l'organisation de la veille sociale en indiquant :

- Les horaires de fonctionnement du SIAO,
- Les modalités de fonctionnement de l'accueil téléphonique et notamment le "décroché en cas d'appels multiples",
- L'organisation de l'accueil physique,
- Les modalités de continuité de l'accueil téléphonique 24h/24

- Les horaires couverts avec le nombre et la qualification des personnes assurant la régulation sur ces horaires en semaine, samedi, dimanche et jours fériés,
- Les modalités d'attribution des places d'hébergement d'urgence sur l'ensemble du département (gestion de listes d'attente).
- Les modalités d'organisation retenues en vue de l'acheminement du demandeur vers la structure désignée si l'évaluation de la situation en a révélé le besoin.

5 – LES NUITÉES HÔTELIÈRES

Le SIAO, unique opérateur pour la mise en oeuvre des nuitées hôtelières, oriente et accueille sur ce dispositif, en dernier recours, le public suivant resté sans réponse des structures d'accueil d'urgence :

- Les personnes isolées victimes de violences conjugales éventuellement accompagnées d'enfant.s,
- Les personnes souffrant de problèmes de santé importants : pathologie invalidante nécessitant un traitement médical lourd,
- Les ménages ayant à charge un ou des enfants mineurs.

Cette possibilité sera proposée également dans le cadre de la gestion des vagues de froid et de canicule.

Par ailleurs, le SIAO devra être en capacité d'élargir l'orientation vers l'hôtel pour d'autres catégories de publics, en lien étroit avec le service de la DDETSPP de l'Ardèche gestionnaire des dispositifs AHI.

6 – LE VOLET INSERTION

Entrent dans le champ du volet insertion du SIAO, les places de stabilisation et d'insertion, ALT, de logement adapté et de résidences sociales (pension de famille, résidence accueil, intermédiation locative, FJT) ainsi que les mesures d'accompagnement social.

Dans le cadre de l'insertion, les missions dévolues au SIAO sont les suivantes :

- Recenser les demandes d'hébergement, de logement de transition ou adapté et d'insertion,
- Recenser toutes les offres disponibles dans les différents types de formules,
- Mettre à jour la base de données SI-SIAO avec l'évaluation de la situation de tous les ménages en attente d'hébergement ou de logement adapté et le type de solution recherchée,
- Indiquer le cas échéant la nécessité d'un accompagnement social vers et dans le logement adapté au besoin réel de chaque ménage,
- S'assurer de l'inscription des ménages concernés au fichier des demandes de logement social et de l'attribution d'un numéro unique,
- Labelliser dans SYPLO les demandes de logement social prioritaires,
- Réaliser les évaluations sociales concernant les ménages sans travailleur social référent, et notamment les évaluations approfondies faites dans un délai-cible de deux mois et réactualisée à intervalles réguliers en fonction des besoins de la personne et de l'intensité de l'accompagnement,
- Orienter les demandeurs vers l'offre disponible dans les structures d'hébergement, proposer une pré-attribution de logement de transition ou adapté,
- Elaborer des critères communs sur le choix de l'orientation proposée en fonction des besoins recensés.

◆ Organisation et fonctionnement du volet insertion :

Dans sa réponse à la consultation, l'opérateur devra présenter les modalités de fonctionnement de l'attribution des places d'insertion. Il présentera l'organisation mise en place, les partenaires mobilisés, les instances ainsi que les modalités de concertation entre l'ensemble des structures. Devront également être précisés, les critères et modalités d'orientation des usagers sur la base d'une évaluation sociale partagée avec les autres acteurs, permettant d'anticiper au plus tôt, l'accès au logement durable de la personne.

7 – SUIVI DES PARCOURS ET ACCÈS AU LOGEMENT

L'une des missions essentielles du SIAO est de favoriser l'accès au logement des personnes. Chaque fois que cela est possible, l'accès direct au logement ordinaire, le cas échéant, avec le soutien d'un accompagnement social spécialisé, ou au logement adapté doit être privilégié à l'orientation vers l'hébergement.

Les objectifs du SIAO au titre de ce volet sont les suivants :

- Suivre la progression des parcours des personnes en mobilisant les ressources locales pour que les personnes sans domicile, quelle que soit leur situation, bénéficient d'une évaluation dans des délais maîtrisés et que cette évaluation puisse être actualisée à intervalles réguliers.
- Faciliter l'accès au logement social, privé en construisant et en renforçant le partenariat avec les bailleurs sociaux et opérateurs de logements adaptés et en intervenant en amont, au moment de l'accès et après l'accès au logement.
- Favoriser, voire organiser la coordination de tous les acteurs pouvant participer à la résolution de situations complexes de personnes sans domicile.
- Recenser toutes les mesures d'accompagnement existantes sur le territoire afin de pouvoir les mobiliser dans un objectif de progression des parcours vers le logement et l'insertion des personnes sans domicile.

Le candidat devra préciser dans son projet, l'organisation retenue ainsi que les processus de recueil et de traitement des demandes garantissant l'anticipation de l'accès au logement et la recherche de la solution la plus adaptée au profil.

8 – PARTENARIAT ET PILOTAGE

Les missions du SIAO doivent être réalisées dans la mise en œuvre d'un partenariat local et dans le cadre d'un pilotage départemental.

Le SIAO sera piloté par un **comité stratégique partenarial**, présidé par le représentant de l'Etat, regroupant à minima :

- L'Etat,
- Les collectivités locales volontaires et leurs établissements publics,
- Les acteurs du secteur AHI,
- Les représentants des personnes accueillies et accompagnées,
- Les bailleurs sociaux,
- Les partenaires spécifiques en fonction des besoins : ARS, CPAM, OFII, SPIP, CAF, CLLAJ, Mission locale, Conseil local en santé mentale, EMPP ...

Des instances de suivi opérationnel seront constituées, notamment :

- Une instance de coordination de la veille sociale
- Une plateforme d'accompagnement
- Une commission partenariale d'orientation des situations complexes

La réponse à la consultation devra présenter les outils de pilotage interne, de coordination, d'animation et de concertation que l'opérateur du SIAO envisage de mettre en place à l'échelle départementale pour pouvoir assurer la coordination de l'ensemble des acteurs de la veille sociale jusqu'au logement.

Les usagers devront être représentés au sein du comité stratégique partenarial. Par conséquent, les modalités de désignation et d'implication des personnes accompagnées seront précisées dans la réponse à la consultation.

9 – OBSERVATOIRE

Du fait de ses missions, le SIAO dispose de données chiffrées et d'une expertise sur les besoins des personnes, qui nécessitent d'être exploitées afin d'alimenter la réflexion en matière de stratégie hébergement/logement au niveau départemental.

A ce titre, le SIAO devra :

- assurer une exploitation des données du SI SIAO
- transmettre à la demande de l'Etat, toutes données issues du SI SIAO et de manière régulière des indicateurs de suivi qui seront définis lors de la signature de la convention
- répondre aux demandes ponctuelles en matière de diagnostic des besoins et de l'offre.

Le candidat retenu devra être en mesure d'assurer l'opérationnalité du SI-SIAO dès le 1er juillet 2023.

10 – ASPECTS CONVENTIONNELS ET FINANCIERS

Après désignation par l'Etat de l'opérateur, une convention pluriannuelle d'objectifs sera rédigée entre l'Etat et le gestionnaire du SIAO pour une durée minimale de 3 ans et maximale de 5 ans.

Cette convention pluriannuelle d'objectifs indiquera :

- Les missions du SIAO et leurs déclinaisons locales.
- Le montant de la subvention allouée par l'Etat pour l'année de signature et les montants prévisionnels pour les années suivantes.
- Les modalités de suivi de l'activité du SIAO.

A titre d'information, le montant de la subvention annuelle 2022 pour le fonctionnement du SIAO était de 261 000 €, à laquelle s'est ajoutée la subvention pour les nuitées hôtelières et l'accompagnement afférent de 183 964 €.

La contribution financière pour l'année 2023 sera attribuée au prorata temporis en fonction de la date de reprise effective du SIAO.

Fait à Privas le 9 mars 2023,

Pour le directeur départemental,
la cheffe du service inclusion

Agnès SOUBEYRAND

ANNEXE

CRITERES DE SELECTION

- Moyens : effectifs et qualification du personnel, coût du projet
- Gestion du 115 : continuité du service
- Coordination des partenaires sur l'ensemble du territoire
- Evaluation et parcours des personnes
- Rôle d'observatoire
- Expérience professionnelle du candidat
- Capacité à être opérationnel dès le 1er juillet 2023