



*Liberté • Égalité • Fraternité*  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

LOIRET

RECUEIL DES ACTES  
ADMINISTRATIFS SPÉCIAL  
N°45-2016-095

PUBLIÉ LE 15 NOVEMBRE 2016

# Sommaire

**Direction départementale déléguée de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale**  
45-2016-11-07-009 - Avis d'appel à candidatures et Cahier des charges relatif au Service  
Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) Département du Loiret (14 pages)

Page 3

Direction départementale déléguée de la jeunesse, des  
sports et de la cohésion sociale

45-2016-11-07-009

Avis d'appel à candidatures et Cahier des charges relatif au  
Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO)

*Avis d'appel à candidatures et Cahier des charges relatif au Service Intégré d'Accueil et  
d'Orientation (SIAO) avec ses 2 annexes - Département du Loiret*

**Département du Loiret**

Avis d'appel à candidatures et Cahier des charges relatif au  
Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO)

Département du Loiret

Appel à candidatures et Cahier des charges relatif au  
Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO)

Département du Loiret

**Objet de l'appel à candidatures :**

L'Etat pilote la politique de l'hébergement et de l'accès au logement dans le cadre du PDALPD (Plan de Solidarité Logement dans le département du Loiret) et du PDAHI (Plan Départemental d'Accueil d'Hébergement et d'Insertion).

Dans ce cadre, il poursuit les objectifs suivants :

- mobiliser à bon escient et en fonction des besoins des usagers, les dispositifs d'hébergement d'insertion et de logement accompagné,
- organiser la fluidité des parcours en vue de l'accès au logement autonome.

Le SIAO unique est un dispositif central pour la réalisation de ces objectifs.

L'article 30 de la loi n°2014-366 du 24 mars pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR) consacre le principe d'un SIAO unique par département, compétent à la fois dans les champs de l'urgence et de l'insertion, et chargé de coordonner les acteurs de la veille sociale. Il a pour principal objectif de centraliser les demandes d'hébergement et l'offre d'hébergement et de logement adapté.

Le SIAO devra désormais être celui qui gère le service d'appel téléphonique autrement dénommé « 115 » comme précisé par le décret n°2015-1447 du 6 novembre 2015 et inscrit dans le code de l'action sociale et des familles (CASF) à l'article D 345-8.

Le SIAO exerce ses missions sous l'autorité du Préfet et dans le cadre d'une convention dont les règles sont définies par le décret n°2015-1446 du 6 novembre 2015 relatif aux services intégrés d'accueil et d'orientation et dont les dispositions sont précisées dans l'article L.345-2-4 et 345-2-5 du CASF.

**Le présent appel à candidatures vise à la désignation d'un opérateur unique pour la mise en œuvre d'un SIAO unique intégrant le « 115 » dans le département du Loiret dont les missions sont les suivantes :**

- proposer, à toute personne sans abri ou en détresse une mise à l'abri, une orientation vers un hébergement d'urgence ou d'insertion ou un logement adapté sur la base d'une évaluation réalisée par un travailleur social ;
- mobiliser, disposer de l'ensemble de l'offre disponible et coordonner l'attribution des places d'urgence, des places d'insertion et du logement adapté ;
- contribuer au relogement des sortants du dispositif d'Accueil et d'Hébergement d'Insertion (personnes prises en charge en nuitées d'hôtel, en structure d'urgence, de stabilisation, d'insertion et en logement adapté) ;
- contribuer à l'observatoire social.

Le candidat proposera une méthodologie permettant d'atteindre chacun de ces objectifs. La nouvelle organisation devra être effective à l'issue de la période hivernale, soit au 1<sup>er</sup> avril 2017.

**Date limite de dépôt des candidatures : 31 décembre 2016**

**Envoi des candidatures :**

Par voie électronique à : **ddcs-directeur@loiret.gouv.fr**

ou

Par voie postale à l'attention de M. le Directeur départemental délégué de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale du Loiret à :

Préfecture du Loiret  
Direction Départementale Déléguée de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale du Loiret  
Unité Hébergement, Logement adapté et Prévention des expulsions  
181 rue de Bourgogne  
45 042 ORLEANS CEDEX 2

**Le dossier de candidature, adressé, en une seule fois, par courrier recommandé avec avis de réception sera transmis en deux exemplaires en version « papier » et en un exemplaire en version dématérialisée (dossier enregistrée sur clef USB). Il sera inséré dans une enveloppe cachetée portant la mention "NE PAS OUVRIR "et « appel à candidatures SIAO ».**

**Les projets parvenus après le 31 décembre 2016 minuit (cachet de la poste faisant foi) et/ou incomplets, seront déclarés irrecevables et ne feront, à ce titre, l'objet d'aucun examen au fond.**

Le présent avis d'appel à candidatures est publié au recueil des actes administratifs de la Préfecture de département du Loiret ; la date de publication au RAA vaut ouverture de la période de dépôt des dossiers jusqu'à **la date de clôture fixée au 31 décembre 2016 à minuit.**

Cet avis peut être remis gratuitement dans un délai de huit jours aux candidats qui le demandent par courrier recommandé avec avis de réception.

## **1 -CONTEXTE JURIDIQUE, REGLEMENTAIRE ET DOCUMENTAIRE**

### **CADRE LEGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE :**

Loi n°2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR)(articles L. 345-2 à L. 345-2-10 du code de l'action sociale et des familles (CASF) ;

Décret n°2015-1446 du 6 novembre 2015 relatif aux services intégrés d'accueil et d'orientation (articles R. 345-1, R. 345-4, R. 345-9 et R. 345-10 du CASF) ;

Décret n°2015-1447 du 6 novembre 2015 relatif à la participation des personnes accueillies ou accompagnées au fonctionnement des établissements et service du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement et au dispositif de la veille sociale (article D. 345-8 du CASF).

### **CIRCULAIRES :**

- Circulaire du 29 mars 2012 relative à l'amélioration du fonctionnement des Services Intégrés d'accueil et d'orientation
- Circulaire du 12 avril 2013 relative aux relations entre les services intégrés d'accueil et d'orientation et les associations spécialisées dans la prise en charge des femmes victimes de violences, en particulier conjugales
- Circulaire n° DGCS/SD1A/2015/325 du 17 décembre 2015 relative à la mise en oeuvre des dispositions de l'article 30 de la loi n°2014-366 du 24 mars 2014 relatif au service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO).

### **DOCUMENTS OFFICIELS :**

- Plan Pluriannuel de Lutte contre la Pauvreté et pour l'Inclusion Sociale
- Plan Départemental d'Accès au Logement des Personnes Défavorisées 2014-2018 (PDALPD) du Loiret et Plan Départemental d'Accueil d'Hébergement et d'Insertion (PDAHI)

**ELEMENTS DOCUMENTAIRES relatifs au fonctionnement actuel du SIAO du Loiret (voir annexe 1).**

## 2 – ORGANISATION DU SIAO ET DU SI-SIAO :

### ORGANISATION

Le SIAO est constitué **d'un volet urgence**, lequel s'appuie notamment sur la plateforme téléphonique **115** et **d'un volet insertion**. Le SIAO veille à la parfaite coordination de ces deux volets.

Il assure l'observation sociale et la coordination des acteurs.

#### ◆ **Les volets urgence/insertion:**

Le SIAO doit :

- Attribuer les places d'urgence et d'insertion pour chaque structure en fonction de l'organisation de l'hébergement et du logement adapté, définie par l'Etat dans le département (voir capacités d'hébergement et de logement adapté: annexe 1), via le logiciel SI-SIAO ;
- Mobiliser les différents opérateurs pour assurer l'utilisation optimale de cet outil ;
- Orienter le demandeur vers le dispositif le plus adapté à ses besoins ;
- Mettre en œuvre les orientations des ménages prioritaires au titre du DAHO ;
- Contribuer à l'observation départementale de l'hébergement et du logement adapté. Pour cela, il recensera toutes les prises en charge. Il devra évaluer la situation des personnes recourant à l'urgence de façon chronique et contribuera à l'élaboration de solutions d'accueil ;
- Participer, avec les institutions et structures, à une meilleure connaissance des besoins ;
- Gérer et mettre à jour régulièrement les listes d'attente.

#### ◆ **La plateforme téléphonique 115 :**

Le **115** est un 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.

#### **Objectifs :**

- Apporter une réponse aux demandes d'hébergement d'urgence en fonction de la situation individuelle du demandeur et des places disponibles recensées ;
- Assurer un lien privilégié avec le dispositif de maraude lorsqu'il fonctionne et les services de secours ;
- Assurer le recueil des données nécessaires au suivi des situations individuelles et à l'observation sociale dans le cadre des systèmes d'information en vigueur ;
- Lorsque la demande ne concerne pas l'hébergement, orienter le demandeur vers le service approprié (accueil de jour, organismes assurant la domiciliation, PASS, les autres services d'urgence).
- Assurer le recueil et l'analyse des demandes non satisfaites.

L'opérateur utilise l'application informatique nationale SI-SIAO, et facilite le partage de l'information entre les différents partenaires. Ces derniers, associés au SIAO, participent à la mise à jour régulière des données.

Le SIAO transmet à la Direction Départementale Déléguée de la Jeunesse des Sports et de la Cohésion Sociale, quotidiennement, et notamment en période hivernale, les données relatives à l'occupation des hébergements d'urgence, aux appels 115/SIAO et aux personnes restées sans solution d'hébergement.

Il centralise également les données pour la réalisation de différentes enquêtes et les transmet à la DDDJSCS (enquêtes Accueil, Hébergement et Insertion, enquêtes flash, bilan hivernal...).

Le SIAO veille, en toutes circonstances, à favoriser l'accès au logement des personnes afin d'améliorer la fluidité entre l'hébergement et le logement. A ce titre, le SIAO doit :

- A partir du recensement informatisé et nominatif des personnes ou familles hébergés, renseigner le champ relatif à la capacité à occuper un logement ordinaire, dans le logiciel chaque fois que possible ;
- Assurer une référence sociale et une continuité de prise en charge pour toute personne en demande ;
- S'assurer de l'inscription de ces personnes ou familles au fichier unique de demandes de logement social ;
- Informer les services de l'Etat des demandes recensées et des besoins en logement identifiés qu'il convient de satisfaire pour améliorer la fluidité entre l'hébergement et le logement ;
- Définir, de manière partagée, les éléments d'évaluation sociale, et au besoin, le projet d'accompagnement pour permettre un accès plus direct au logement (diagnostic partagé) ;
- Organiser la fluidité des parcours en vue de l'accès au logement autonome, par une présentation des situations les plus complexes n'ayant pas abouti, malgré la sollicitation du Contingent Préfectoral, lors d'une réunion trimestrielle partenariale.

#### ◆ **Observations sociales et coordination des acteurs :**

Le SIAO devra contribuer à la connaissance précise et actualisée des besoins et des parcours des personnes en situation de précarité et permettre de questionner les réponses qui leur sont apportées. Un recensement des demandes et des besoins exprimés par des publics spécifiques, tels que femmes victimes de violences, personnes sortant de prison, jeunes 18/25 ans sera opéré sur l'ensemble du département.

Il contribuera à la réalisation des diagnostics à 360° en apportant des données quantitatives et qualitatives et sera l'interlocuteur principal des services de la DDDJSCS pour les remontées chiffrées.

L'ensemble du champ logement adapté a vocation à intégrer le système d'information.

Les indicateurs collectés seront détaillés dans la convention bilatérale entre le Préfet et le SIAO .

Le SIAO organisera, auprès des partenaires, l'apport d'information sur les problématiques rencontrées.

Le SIAO devra veiller à instaurer les conditions propres à un dialogue constructif avec tous les acteurs des champs de l'accueil, de l'hébergement et de l'accès au logement.

Concernant le volet urgence, le SIAO devra organiser régulièrement des rencontres entre acteurs de la veille sociale afin de favoriser la coopération entre tous et la recherche collective de solutions face aux difficultés rencontrées. Il veillera particulièrement à engager une réflexion collective sur les situations complexes (situations préoccupantes, recours chroniques à l'urgence...).

Sur le volet insertion, les orientations seront faites après avis d'une commission composée des partenaires et acteurs du SIAO (Etat, Conseil Départemental, associations œuvrant dans de champ de l'accueil, de l'hébergement et de l'insertion, partenaires de la veille sociale, du logement adapté, du logement ordinaire). Cette commission devra avoir établi des critères d'admission tenant compte des caractéristiques du public et des projets

d'établissement des structures d'accueil. Le SIAO aura l'obligation d'identifier une solution d'hébergement dans le délai imparti chaque fois qu'une personne dont la situation aura été reconnue prioritaire sera à héberger.

### ◆ **Le partenariat :**

Le SIAO doit améliorer la coordination des acteurs pour permettre d'apporter une réponse adaptée aux besoins des publics.. Cette mise en réseau des acteurs et des moyens doit favoriser un travail coordonné des intervenants de la veille sociale, de l'hébergement et de l'accès au logement.

Afin d'établir des liens opérationnels avec les différents partenaires, des conventions pourront être conclues avec :

- 1° - Les personnes morales de droit public ou de droit privé concourant au dispositif de veille sociale ;
- 2° - Les personnes morales de droit public ou de droit privé assurant l'accueil, l'évaluation, le soutien, l'hébergement ou l'accompagnement des personnes ou familles en difficultés sociales ;
- 2° *bis* - Les organismes bénéficiant de l'aide pour loger à titre temporaire des personnes défavorisées mentionnés à l'article L. 851-1 du code de la sécurité sociale ;
- 3° - Les organismes qui exercent les activités d'intermédiation locative et de gestion locative sociale prévus à l'article L. 365-4 du code de la construction et de l'habitation ;
- 4° - Les logements-foyers mentionnés à l'article L. 633-1 du même code accueillant les personnes ou familles en difficultés sociales ;
- 5° - Les résidences hôtelières à vocation sociale prévues à l'article L. 631-11 du code de la construction et de l'habitation accueillant les personnes ou familles en difficultés sociales ;
- 6° - les acteurs concernés pour la prise en charge des publics défavorisés ou spécifiques tels que les personnes victimes de violence ;
- 7° - Les dispositifs spécialisés d'hébergement et d'accompagnement, dont le dispositif national de l'asile, les services pénitentiaires d'insertion et de probation et les services de l'aide sociale à l'enfance ;
- 8° - Les bailleurs sociaux ;
- 9° - Les organismes agréés qui exercent les activités mentionnées aux 1° et 2° de l'article L. 365-1 du code de la construction et de l'habitation ;
- 10° - Les collectivités territoriales, leurs groupements et leurs établissements publics ;
- 11° - L'agence régionale de santé, les établissements de santé et les établissements médico- sociaux.

### 3- LE PILOTAGE DU SIAO :

La réponse à l'appel à candidatures devra présenter les outils de pilotage internes, d'animation et de concertation que l'opérateur mettra en place sur l'ensemble du département afin d'assurer la coordination de tous les acteurs, de la veille sociale au logement adapté.

En revanche, le pilotage de la mise en place du SIAO, le suivi de son fonctionnement et l'évaluation de son action relève de la DDDJSCS. Le suivi de la mise à jour régulière de la base de données du logiciel SI-SIAO fera également l'objet d'une évaluation.

Dans ce cadre, afin d'assurer le meilleur traitement de l'ensemble des demandes d'hébergement et de logement formulés par les personnes ou famille sans domicile ou éprouvant des difficultés particulières, en raison de l'inadaptation de leurs ressources ou de leurs conditions d'existence, pour accéder par leur propres moyens à un logement décent et indépendant, une convention de cadrage sera conclue entre la personne morale chargée du SIAO et le représentant de l'État.

### 4 - REPRISE DES PERSONNELS :

Le candidat, dans le cadre de son projet d'organisation, devra proposer en lien avec les 2 associations qui portent le fonctionnement actuel du 115 et du SIAO, soit une reprise de personnel, soit une mise à disposition contractualisée avec contrepartie financière.

Le candidat évaluera les contraintes juridiques applicables aux conditions de reprise des personnels actuellement présents au sein des SIAO et 115 à titre pérenne.

### 5 - ASPECTS CONVENTIONNELS ET FINANCIERS :

Après désignation par l'État de l'opérateur, une convention de cadrage pluriannuelle sera rédigée entre l'État et le nouveau gestionnaire unique du SIAO incluant la gestion du 115, **pour une durée de 5 ans**, sur son engagement à mettre en œuvre les missions décrites dans le cahier des charges. L'engagement des moyens fera l'objet d'une convention de financement annuelle distincte.

Ces contributions financières sont déterminées, chaque année, par la loi de finances de l'État.

L'opérateur retenu sera l'unique destinataire des financements des lignes budgétaires allouées par la DDDJSCS du Loiret au titre du fonctionnement du SIAO incluant le dispositif 115. Ils seront versés sous forme de subvention dont le montant sera décidé par le représentant de l'État. **Le budget prévisionnel total ne devra pas excéder 450 000 €**. L'opérateur devra préciser par ailleurs les montants des autres produits figurant dans son budget.

La contribution financière pour l'année 2017 sera attribuée au *prorata temporis* en fonction de la date de reprise effective du SIAO.

## **6 – CRITERES DE SELECTION DES APPELS A CANDIDATURES :**

Le SIAO devra avoir une personnalité morale unique et garantir une gestion départementalisée du dispositif.

La candidature devra préciser les modalités de transition pour une mise en place effective du SIAO unique au 1<sup>er</sup> avril 2017.

Il sera tenu compte de la capacité de l'opérateur à :

- mettre à l'abri ;
- apporter une prestation au prix le plus juste dans la limite de l'enveloppe financière dédiée ;
- être en capacité de rendre compte, à un instant T, du nombre de places et de l'occupation réelle des dispositifs.

Les dossiers seront instruits par la DDDJSCS du Loiret et un avis sera transmis au Préfet du Loiret pour prise de décision.

Le candidat sera retenu en fonction des réponses apportées qui seront analysées sur la base de la grille de sélection (annexe 2). Il se verra notifier par lettre de Monsieur le Préfet sa désignation comme gestionnaire du SIAO unique départemental.

## 7 – CONDITIONS GENERALES ET DOCUMENTS ATTENDUS :

### Sont éligibles au présent appel à projet :

- Les personnes morales de droit public ou de droit privé ;
- Pour candidater, les associations ou organismes doivent être régulièrement déclarées.

### Le porteur de projet devra produire :

- Ses statuts les plus récents,
- Une déclaration sur l'honneur du candidat, certifiant qu'il n'est pas l'objet de l'une des condamnations devenues définitives mentionnées au livre III du CASF
- Une déclaration sur l'honneur du candidat certifiant qu'il n'est l'objet d'aucune des procédures mentionnées aux articles L.313-16, L.331-5, L. 471-3, L. 472-10, L. 474-2 ou L. 474-5 du CASF ;
- Son organigramme fonctionnel précis,
- Son rapport d'activité le plus récent,
- Les bilans de l'exercice financier 2014 et celui de 2015,
- Une copie de la dernière certification du commissaire aux comptes,
- La fiche de présentation jointe en annexe,
- La description de ses références en matière d'accueil, d'insertion y compris par le logement ou l'hébergement.

### Concernant la réponse au projet, le dossier sera en outre constitué de :

- Un document circonstancié présentant de manière exhaustive les mesures qui seront mises en œuvre pour répondre aux exigences du cahier des charges ;
- Un budget prévisionnel du SIAO et un budget prévisionnel du 115 (budget consolidé), intégrés dans le dossier de subvention CERFA 12156\*4 détaillant les principaux postes de dépense.

Ce document contiendra *a minima* :

- Une description des locaux qu'il destine à l'activité des SIAO et 115 ;
- Les horaires d'ouverture du SIAO en relais avec le 115 dont les horaires et le nombre de personnes assurant la régulation sur ces horaires (semaine, samedi, dimanche et jours fériés) ;
- L'organisation de l'accueil téléphonique ;
- Le nombre d'ETP consacrés aux missions du SIAO et du 115 (Urgence et Insertion), le statut et la qualification des personnels ;
- Un planning présentant la rotation des écoutants 115, leur qualification, les autres missions éventuellement réalisées par ces agents sur cette même période de travail et le temps de travail imputé en comptabilité analytique à la mission 115 ;
- Les modalités prévisionnelles d'attribution des places via le logiciel SI-SIAO ;
- Les partenariats envisagés ;
- Les modalités de mise en place de commission SIAO sur le département avec les différents partenaires comprenant des réunions avec les bailleurs ;
- Les instances et les modalités de concertation prévues pour le fonctionnement du SIAO.

## FICHE DE PRESENTATION

1. Nom de l'organisme et sigle : .....

2. Statut juridique : .....

3. Date de constitution : .....

4. Numéro SIRET complet (identifiant à 14 chiffres)

5. Adresse :

Rue : .....

Code postal : .....

Ville : .....

6. Tél. : .....

7. Fax : .....

8. Courrier électronique: .....

9. Personnel permanent (nombre) : .....

10. Représentant légal:

Nom : .....

Prénom : .....

Fonction : .....

Mél : .....

11. Référent du dossier :

Nom : .....

Prénom : .....

Fonction : .....

Mél : .....

Tel : .....

12. Bref résumé des objectifs et des activités habituelles de l'organisme :

.....

## ANNEXES

Annexe 1 : Etat des lieux actuel et fonctionnement du SIAO du Loiret ;

Annexe 2 : Grille de sélection

**ANNEXE 1**  
**Etat des lieux du Loiret**

**Répartition des places :**

Au 30/06/2016, le département du Loiret compte :

- 560 places d'hébergement d'urgence et 16 places de stabilisation financées à l'année auxquelles s'ajoutent, pendant la période hivernale 65 places d'accueil de nuit et 15 places d'accueil de jour ouvert la nuit ;
- 334 places en CHRS dont 12 places d'urgence, 262 places d'insertion et 60 places de stabilisation financées par des dotations globales de financement ;
- 215 places exclusivement financées par l'ALT ;
- 894 places de résidences sociales (768 logements) ;
- 163 places de pensions de famille dont 25 places en résidence d'accueil ;
- 135 places d'intermédiation locative en sous-location (80 logements).

**Activités 2015** (source AHI au 31/12/2015) :

Au cours de l'année 2015, le SIAO et le 115 ont traité :

	<b>HEBERGEMENT</b>	<b>LOGEMENT ADAPTE</b>	<b>TOTAL</b>
Nombre de demandes	59 354	1 015	60 369
Nombre de demandes en nombre de personnes différentes	56 441	758	57 199
Nombre d'orientations devenues affectations	39 477	183	39 660

Annexe 2  
Grille de cotation

**GRILLE DE SELECTION**  
**APPEL A CANDIDATURES MISE EN PLACE D'UN SIAO UNIQUE**

	CRITERES	COTATION (1 à 3)	TOTAL	Commentaires/ Appréciations
Qualité du projet et de l'opérateur	Personnels : taux d'encadrement adapté et qualification des ETP			
	Qualité générale de l'organisation proposée (modalités de recensement des places)			
	Qualité de la gouvernance			
	Qualité des moyens dédiés à la prise en charge des publics			
	Organisation de la coopération avec les partenaires (conventionnement, périodicité des rencontres, support d'échange...)			
	Modalité d'exercice de la continuité du service (plage horaires, astreintes...)			
	Modalité d'organisation de la fonction d'observatoire			
	Niveau d'expérience de l'opérateur dans le domaine «accueil, hébergement insertion»			
	Modalités d'organisation de l'évaluation sociale des demandeurs			
	Articulation entre les activités urgence et insertion, modalités de suivi des parcours			
	Modalités d'évaluation de la mise en œuvre des missions confiées (indicateurs...)			
	Modalités de coopération de l'opérateur avec les services de l'État (organisation de la remontée d'information...)			
Modalités de financement	Efficiences des moyens proposés et incidences budgétaires			
	Cohérence du chiffrage budgétaire avec les moyens annoncés et les objectifs décrits			
<b>TOTAL</b>		/42		