



**PRÉFET  
DE LA RÉGION  
GUADELOUPE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**POLE SOLIDARITES**

**Veille Sociale, hébergement, logement adapté**

**Direction de  
l'Economie, de l'Emploi,  
du Travail et des Solidarités**

**APPEL A CANDIDATURES ET CAHIER DES CHARGES  
POUR LA DESIGNATION D'UN OPERATEUR UNIQUE POUR  
LE SERVICE INTEGRE D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION (SIAO) – 115  
DANS LE DEPARTEMENT DE LA GUADELOUPE  
ET SAINT-MARTIN**

**1. Clôture de l'appel à candidatures : 26 novembre 2021.**

Les projets parvenus après le 26 novembre 2021 (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 l'appel à candidature :**

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 de la Guadeloupe et Saint-Martin.

Il s'inscrit dans le cadre de la circulaire du 17 décembre 2015, relative à la mise en œuvre des dispositions de l'article 30 de la loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR), qui précise que les services déconcentrés de l'Etat dans le département sont chargés de :

- Mettre en œuvre la politique d'accès au logement des personnes sans domicile fixe ou risquant de l'être,
- Organiser le dispositif de veille sociale,
- Assurer le pilotage effectif du SIAO.

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 ou rencontrant des difficultés. 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 de parcours d'insertion et d'accompagnement vers l'inclusion et l'autonomie. 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 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, dont les dispositions sont précisées dans l'article L. 345-2-4 et 345-2-5 du CASF.

Le cahier des charges de l'appel à candidatures est annexé au présent avis (annexe 1).

Le présent avis d'appel à candidatures est publié au Recueil des Actes Administratifs (RAA) de la Préfecture de la Région Guadeloupe : la date de publication au RAA vaut ouverture de la période de dépôt des dossiers jusqu'à **la date de clôture fixée au 26 novembre 2021 à minuit.**

### **3. Critères de sélection et modalités d'évaluation des projets :**

Afin de garantir un traitement équitable des dossiers réceptionnés et la transparence de la procédure, les critères de sélection et modalités de cotation des projets sont présentés en annexe 2.

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, en sollicitant le cas échéant des pièces complémentaires relatives aux informations administratives dans un délai de 8 jours.

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

Les projets seront ensuite examinés et classés par un comité de sélection composé de représentants de l'Etat.

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 et de refus seront notifiées individuellement aux candidats.

### **4. Modalités de transmission des dossiers :**

#### **Envoi des candidatures :**

Voie électronique à : [danielle.pelli@deets.gouv.fr](mailto:danielle.pelli@deets.gouv.fr)

Envoi doublé à : [roselyne.rosier@deets.gouv.fr](mailto:roselyne.rosier@deets.gouv.fr)

**ET**

Par voie postale à l'attention de :

Monsieur le Directeur  
Direction de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités de Guadeloupe (DEETS)  
Pôle Solidarités  
Service Veille sociale, hébergement, logement adapté  
Rue des Archives – BIRDARY - 97113 GOURBEYRE

***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 enregistré sur clef USB). Il sera inséré dans une enveloppe cachetée portant la mention « Ne pas ouvrir » et « appel à candidatures SIAO ».***

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

### **5. Conditions générales et documents attendus :**

**Sont éligibles au présent appel à projet :**

- les personnes morales de droit public ou de droit privé.
- les associations ou organismes 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,
- les bilans financiers de l'exercice 2019 et ceux de 2020,
- une copie de la dernière certification du commissaire aux comptes

**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 (consolidé), intégrés dans le dossier de subvention Cerfa 12156\*4 détaillant les principaux postes de dépenses,

**Ce document contiendra à minima :**

- une description des locaux qu'il destine à l'activité des SIAO et 115,
- les horaires d'ouverture et le nombre de personnes assurant la régulation sur ces horaires (semaine, samedi, dimanche et jours fériés),
- l'organisation de l'accueil téléphonique,
- un tableau des effectifs avec le nombre d'équivalent temps plein par type de qualification et d'emploi pour chaque volet du SIAO,
- 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,
- la continuité de service en cas d'absence des personnels (congs annuels, maladie),
- un organigramme fonctionnel précis,
- les partenariats envisagés
- les délégations de compétence

**6. publication et modalités de consultation de l'avis d'appel à candidature :**

Le présent avis d'appel à candidatures est publié au recueil des actes administratifs de la préfecture de région de Guadeloupe. La date de cette publication vaut ouverture de la période de dépôt des dossiers jusqu'à la date de clôture fixée au 26 novembre 2021.

**7. Calendrier (à titre indicatif) :**

Date limite de réception ou de dépôt des dossiers de candidature : 26 novembre 2021

Date prévisionnelle d'information des candidats : 14 décembre 2021

Fait à Basse-Terre, le **25 OCT. 2021**

Le Préfet

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large loop at the top and several horizontal strokes below, crossing a vertical line.

Alexandre ROCHATTE

## **Annexe 1**

### **CAHIER DES CHARGES D'APPEL A CANDIDATURES POUR LA DESIGNATION D'UN OPERATEUR UNIQUE SIAO DANS LE DEPARTEMENT DE LA GUADELOUPE ET SAINT-MARTIN**

#### **PREAMBULE**

Le présent document est annexé à l'avis d'appel à candidature émis par le Préfet de Guadeloupe 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 œuvre 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 LEGISLATIF ET REGLEMENTAIRE :**

- code de l'action sociale et des familles (CASF), notamment les articles L. 345-2 à L.345-10, D. 345-8 à 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.

#### **CIRCULAIRES :**

- 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 n° DGCS/SD1A/2015/325 du 17 décembre 2015 relative à la mise en œuvre des dispositions de l'article 30 de la loi N° 2014-366 du 24 mars 2014 relatif aux services intégrés d'accueil et d'orientation.

#### **DOCUMENTS OFFICIELS :**

- arrêté conjoint du 15 novembre 2017, portant adoption du plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD) 2017/2022 de Guadeloupe,
- plan quinquennal pour le logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme (2018/2022),
- stratégie nationale de prévention et de lutte contre le sans-abrisme (2019/2021).

## 2. CONTEXTE GENERAL ET LOCAL

### 2.1 Les orientations stratégiques de l'Etat :

- **Décliner la stratégie du logement d'abord :**

Cette démarche vise à accompagner les personnes directement dans un logement pérenne, logement ordinaire ou adapté, au travers d'une coordination des acteurs en prévoyant leur accompagnement social, sans créer de rupture dans leur parcours d'insertion par des changements de lieux d'hébergement ou de prise en charge.

- **Améliorer l'orientation et assurer la continuité de la prise en charge :**

Dans une logique de positionnement de l'usager « au cœur du dispositif » et afin de prendre en compte l'ensemble des besoins de la personne, la coopération entre les multiples acteurs de la veille sociale, de l'hébergement et du logement doit être renforcée. La phase de premier accueil, d'évaluation du besoin et d'orientation doit être organisée de manière cohérente et coordonnée pour trouver des réponses adaptées aux besoins.

- **Organiser l'offre pour mieux prendre en compte les besoins des personnes en situation précaire :**

Les objectifs du plan « logement d'abord » de recentrer l'hébergement sur des missions d'accueil temporaire et de développer l'offre de logements adaptés sont de nature à mieux maîtriser la gestion du parc d'hébergement et à accroître les sorties vers le logement pérenne. Par ailleurs, une meilleure fluidité au sein du parc d'hébergement doit être engagée en améliorant la connaissance des publics par un renforcement des données recueillies par les opérateurs et en adaptant l'accompagnement selon les publics, notamment ceux en situation administrative précaire.

- **Mettre en place un service public d'insertion, avec les acteurs locaux pour favoriser les parcours d'insertion sociale et professionnelle des personnes en difficultés sociales ;**

Le service public d'insertion suppose une organisation et une coopération efficace de l'ensemble des acteurs de l'insertion sur le territoire pour établir avec la personne un diagnostic de ses besoins, son orientation vers les services adaptés et l'accompagnement dans un parcours personnalisé d'insertion vers l'autonomie.

### 2.2 La situation guadeloupéenne :

#### Répartition des places :

Au 30 septembre 2021, la Guadeloupe compte :

- 185 places ouvertes et financées en hébergement en CHRS (urgence, insertion, stabilisation), financées par dotation globale de financement,
- 30 places d'hébergement d'urgence (dont 10 places d'hébergement d'urgence dédiées aux femmes victimes de violences),
- 85 places financées en ALT (dont 15 places dédiées aux femmes victimes de violences),
- 102 places de pension de familles / résidence accueil,
- 377 places en Intermédiation Locative en location/sous-location et 270 places en mandat de gestion.

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 sur la période 2019-2021 entre l'Etat et une association. Cette convention prend fin le 31 décembre 2021. Il convient de renouveler l'engagement avec des objectifs actualisés dans un cadre général d'actions précis permettant de répondre aux besoins identifiés.

En 2020, le SIAO a reçu :

- 8000 appels
- 6636 demandes d'hébergement concernant 2032 personnes

Le présent appel à candidatures vise à la désignation d'un opérateur pour la mise en œuvre d'un SIAO-115 en Guadeloupe.

### **3. Capacité à faire et expériences du candidat :**

Le candidat devra établir sa capacité à réaliser le projet dans les conditions prévues dans le cahier des charges.

Le candidat devra satisfaire aux conditions suivantes :

- Disposer d'un agrément au titre de l'ingénierie sociale
- Pouvoir justifier d'au moins 3 ans d'activité dans le domaine de l'hébergement et de la veille sociale
- Disposer de personnel qualifié pour ce qui concerne la représentation du SIAO dans les instances techniques requérant une expertise sociale.

Le candidat devra apporter des précisions sur :

- Son projet associatif, institutionnel et ses statuts
- Son organisation (organigramme, gouvernance, partenariat et coopérations inter-associatives)
- Ses activités et ses réalisations dans le domaine social
- Son équipe de direction (qualifications, tableau d'emploi de direction, circuit décisionnel)
- Les bilans des exercices financiers 2019 et 2020.

L'expérience et le professionnalisme du candidat dans le secteur social, la qualification du personnel et l'efficacité de son organisation, la pluridisciplinarité, le travail en réseau et le respect des contraintes budgétaires seront pris en compte pour apprécier la qualité du dossier.

### **4. Objectifs et caractéristiques du projet :**

#### **4.1 : Définition :**

L'article 30 de la loi ALUR consacre le SIAO comme « plateforme unique départementale de coordination et de régulation du secteur de l'accueil, de l'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement des personnes sans domicile. Les articles L 345-2 et L 345-4 du CASF en précisent les missions.

Le SIAO constitue un service public de l'hébergement et de l'accès au logement dont l'Etat est le maître d'ouvrage et assure la gestion indirecte.

#### **4.2 : Principes fondamentaux :**

Les principes fondamentaux sur lesquels le SIAO s'appuie :

- l'hébergement ne doit pas être une étape indispensable et lorsque la situation des personnes le permet, l'accès direct au logement doit être privilégié, avec un accompagnement si nécessaire,
- toute personne doit pouvoir accéder à un dispositif d'accueil et d'orientation, sans discrimination. Les services en charge de ce premier accueil doivent pouvoir être en mesure d'apporter une réponse aux besoins,

- chaque personne et famille sans domicile fixe ou risquant de l'être, ayant besoin d'un hébergement, doit pouvoir y accéder, même en urgence, et y demeurer jusqu'à son orientation vers une proposition adaptée et accompagnée si nécessaire.

#### **4.3 : Objectifs du SIAO :**

Le SIAO poursuit les objectifs suivants :

- simplifier les démarches d'accès à l'hébergement ou au logement, qu'il soit ordinaire ou accompagné, pour les personnes sans domicile ou rencontrant des difficultés pour accéder à un logement décent et indépendant et simplifier l'intervention des professionnels qui les accompagnent,
- traiter avec équité les demandes en s'appuyant sur la connaissance des dispositifs de l'ensemble de l'offre existante et orienter les personnes en fonction de leurs besoins et pas seulement en fonction des disponibilités des places afin de construire des parcours individualisés d'insertion,
- coordonner les différents acteurs de la veille sociale jusqu'au logement et améliorer la fluidité entre l'hébergement et le logement,
- participer à la constitution d'observatoires locaux afin de mieux évaluer les besoins et les réponses apportées,
- assurer une référence sociale et une continuité de prise en charge pour toute personne en demande,
- développer, dès la veille sociale, la logique d'accès prioritaire à la solution la plus adaptée en privilégiant l'orientation la plus proche du logement autonome,
- assurer un taux d'occupation et une fluidité optimale des places d'hébergement,
- assurer un partenariat effectif et efficace avec l'ensemble des partenaires locaux,
- contribuer à améliorer la qualité d'observation sociale départementale.

Le SIAO organise la participation des personnes prises en charge ou ayant été prises en charge ainsi que leur représentation au sein de ses instances de gouvernance.

#### **4.4 : Missions du SIAO :**

Les missions du SIAO, exercées sur l'ensemble du département, sont les suivantes :

- organiser et centraliser les demandes et les besoins des personnes sans domicile ou éprouvant des difficultés particulières à se loger en raison de l'inadaptation de leurs ressources ou de leur condition d'existence,
- mobiliser pour répondre à ces demandes, l'ensemble de l'offre en matière d'hébergement d'urgence et d'insertion, de stabilisation, d'allocation logement temporaire (ALT), de logement adapté (pension de famille, résidence accueil, intermédiation locative), ainsi que les dispositifs permettant chaque fois que cela est possible, un accès direct au logement,



- veiller à la réalisation d'une évaluation en fonction des difficultés (économique, sociale, médicale et psychique) des demandeurs, traiter équitablement leur demande et leur faire des propositions d'orientation adaptées à leurs besoins,
- garantir la continuité de la prise en charge et la continuité des parcours jusqu'à la stabilisation de la situation des personnes concernées, en organisant notamment la fonction de référent de parcours,
- favoriser la fluidité de l'accès au logement des personnes en développant plus particulièrement le volet logement pour les personnes sans domicile ou éprouvant des difficultés particulières en raison de l'inadaptation de leurs ressources ou de leur condition d'existence, pour accéder par leurs propres moyens à un logement décent et indépendant,
- contribuer dans le cadre du service public de l'insertion, aux démarches d'autonomisation des personnes par le logement et par l'emploi,
- organiser la coopération et le travail partenarial pour améliorer la connaissance réciproque et proposer les outils nécessaires à cette collaboration de tous les acteurs,
- participer à l'observation sociale en transmettant à la DEETS de façon mensuelle des données statistiques et d'analyse anonymisée de la situation départementale afin de contribuer à la connaissance précise et actualisée des besoins des personnes en situation de précarité et permettre de questionner l'efficacité des réponses qui leur sont apportées.

#### ***4.5 : rôle et fonctions du SIAO dans le parcours de la personne à la rue au logement :***

##### **4.5.1 – le volet urgence**

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 également un **volet observation sociale** et la coordination des différents acteurs.

Il a vocation à :

- gérer le service d'appel téléphonique 115, qui 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.
- recenser en temps réel toutes les places d'hébergement d'urgence, organiser et coordonner leurs attributions par structure et par mode d'accès. L'opérateur proposera d'une part, une organisation permettant l'attribution de places et d'autre part, les critères de l'évaluation préalable à la décision d'admission,
- réguler et contribuer à l'observation sur le département et Saint-Martin de l'hébergement d'urgence. Pour cela, l'opérateur recensera toutes les prises en charge. Il devra évaluer la situation des personnes concourant à l'urgence de façon chronique et contribuera à l'élaboration de solutions d'accueil. Il facilitera l'accès à l'hébergement des personnes en situation de précarité. Enfin, il devra prévenir les expulsions des structures d'hébergement en mettant en place une coopération entre les acteurs afin que dans la mesure du possible un hébergement d'urgence puisse être proposé et les partenaires informés,
- informer les personnes sans-abri sur les possibilités d'hébergement, d'aide alimentaire, d'accès aux soins et à l'hygiène ainsi qu'à l'ensemble des services sociaux existants sur le département,
- coordonner les personnes concourant au dispositif de veille sociale,

- veiller à partir d'une concertation avec les acteurs de la veille sociale à ce que les personnes en situation précaire mais qui ne sollicitent pas d'elles-mêmes le dispositif d'hébergement d'urgence, puissent y accéder,
- orienter les ménages dont la situation a été reconnue prioritaire et urgente au regard du droit au logement opposable (DALO),
- procéder à l'évaluation des situations des personnes concourant à l'urgence de façon chronique, en lien avec les équipes médicales et sociales et identifier les réponses appropriées,
- assurer un lien privilégié avec les dispositifs des maraudes,
- organiser les modalités de recueil de la demande et de son évaluation en tenant compte du caractère d'urgence ou d'insertion de la demande, de la logique de proximité, au besoin avec des antennes territorialisées s'appuyant sur des dispositifs existants pour favoriser l'accueil physique,
- remplir de façon 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.

#### **4.5.1.1 – le dispositif des nuitées hôtelières**

Le SIAO unique opérateur pour la mise en œuvre des nuitées hôtelières, oriente et accueille sur ce dispositif, en dernier recours, le public resté sans réponse des structures d'accueil d'urgence et d'hébergement (HU/CHRS).

Le projet devra présenter l'organisation idoine pour ce dispositif.

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

Les évaluations sociales seront réalisées par les travailleurs sociaux, ou tout au moins, par des personnels formés et qualifiés à l'accueil, intégrés dans le SIAO ou, le cas échéant, au sein de structures de 1<sup>er</sup> accueil par voie de convention les liant au SIAO.

L'article L 345-2-10 du CASF rappelle que les personnels appelés à intervenir dans l'instruction des demandes de prises en charge, d'évaluation ou d'orientation des ménages sont soumis au secret professionnel, dans les conditions de l'article 226-13 et 14 du code pénal.

L'opérateur devra s'assurer du fonctionnement des permanences d'écoute de jour comme de nuit. Il effectue l'encadrement hiérarchique et technique de l'activité des écoutants de jour et de nuit, s'assure de la régulation qualitative de l'écoute téléphonique et des réponses apportées et veille à un traitement efficace et réactif des demandes.

Le SIAO tient régulièrement à jour, les tableaux de suivi des places d'hébergement d'urgence et de stabilisation disponibles sur l'ensemble du département et de Saint-Martin.

L'opérateur devra également présenter en réponse à l'appel à candidature, l'organisation de la veille sociale et notamment :

- Les horaires de fonctionnement du SIAO,
- Les modalités de fonctionnement de l'accueil téléphonique et notamment le « décrocher en cas d'appels multiples »,
- L'organisation de l'accueil physique (en précisant les critères retenus),
- Les modalités de continuité de l'accueil téléphonique 24 h/24, notamment dans le cadre des astreintes qui devront reposer sur des personnels habilités à prononcer les orientations vers des places disponibles,
- 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 et Saint-Martin,

- 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.

#### **4.5.2 – le volet insertion**

Entrent dans le champ du volet insertion du SIAO, les places d'hébergement, de stabilisation, de CHRS, les places ALT et de logement adapté (pension de famille, résidence accueil, intermédiation locative).

Les missions du SIAO au titre du volet insertion consistent à :

- Recenser en temps réel toutes les places d'hébergement, de stabilisation, de CHRS et
- Orienter les personnes vers les structures adaptées en organisant un processus d'attribution et désigner à celles-ci les personnes qu'elles devront accueillir. Le refus d'orientation de la structure devra être motivé avec un argumentaire étayé.

Les orientations se font après avis de la Commission Partenariale d'Orientation (CPO), composée des membres du SIAO, des représentants des structures d'hébergement et de logement adapté. Un système de représentation alternée devra être prévu pour permettre la participation de la plus grande diversité d'acteurs.

Des critères d'admissions devront être établis tenant compte des caractéristiques du public et des projets d'établissements.

Des commissions thématiques (type d'orientation, typologie du public concerné, cas complexes) pourront être mises en place.

- Orienter les ménages dont la situation a été reconnue prioritaire et urgente au regard du droit au logement opposable,
- Gérer et mettre à jour régulièrement les listes d'attente.

#### **• Organisation et fonctionnement du volet insertion :**

Dans sa réponse à l'appel à candidature, 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 dans le parcours, la recherche d'une solution garantissant la plus grande autonomie à la personne en demande.

#### **4.5.3 – le volet accès au logement**

L'une des missions essentielles du SIAO est de favoriser l'accès au logement des personnes.

Cette mission permet en outre d'améliorer la fluidité de l'hébergement/logement, priorité du plan quinquennal pour le « logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme 2018-2022 ».

Selon cette stratégie, 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 :

- Repérer et favoriser, à toutes les étapes du parcours, la solution la plus proche du logement autonome pour la personne en demande, qu'elle soit à la rue ou accueillie dans les dispositifs d'urgence,

- Contribuer à l'identification des personnes en demande de logement, en prévoyant, si besoin un accompagnement social,
- Atteindre l'objectif quantifié de sorties d'hébergement vers le logement autonome, fixé annuellement.

Pour atteindre ces objectifs, le candidat devra tenir compte des préconisations suivantes :

- Définir une évaluation sociale partagée avec les acteurs (établissement de santé, CCAS, structures de 1<sup>er</sup> accueil...),
- Anticiper le dépôt des demandes de logement social : remontée des demandes, sensibilisation et formation des travailleurs sociaux aux démarches d'accès au logement, traitement des demandes avec accès au système nationale d'enregistrement de la demande de logement social (SNE) et validation dans l'application SYPLO (système priorité logement) des candidatures au relogement des sortants d'hébergement, des personnes dépourvues de logement et des personnes hébergées chez des tiers,
- S'assurer que tous les ménages demandeurs d'un logement social via le SIAO sont bien enregistrés dans le SNE et tenir à jour une base de données nominatives des ménages en attente de logement social,
- Mettre en œuvre des réunions spécifiques de suivi de situation des personnes hébergées depuis plus d'un an au sein des dispositifs d'hébergement,
- Renforcer l'articulation entre les secteurs de l'hébergement et du logement en invitant les bailleurs sociaux aux commissions partenariales d'orientation et en organisant des réunions d'échanges et de travail avec les bailleurs sociaux autour de l'évaluation sociale des personnes en demande de logement,
- Centraliser et dénombrer les situations des ménages susceptibles d'être orientés vers les dispositifs d'intermédiation locative et assurer l'orientation,
- Prescrire les mesures d'accompagnement vers et dans le logement (AVDL).

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.

#### **4.5.4 – la continuité de la prise en charge**

Pour rendre effective la continuité du parcours « de la rue vers le logement », l'organisation du SIAO doit permettre des passerelles entre urgence/insertion et logement et prévoir la mise en place d'un référent de parcours.

Les personnes ayant sollicité l'urgence doivent systématiquement bénéficier d'une évaluation par un travailleur social pour définir un parcours d'insertion. Pour les personnes qui ne souhaitent pas constituer une demande d'orientation vers une solution plus pérenne, le suivi social sera travaillé dans le temps, comme un aboutissement. L'évaluation sociale sera réalisée par le professionnel référent de la structure d'hébergement ou du SIAO.

Des modalités opérationnelles seront à préciser pour favoriser la continuité des parcours :

- Partage d'un même outil de gestion entre les différents volets du SIAO,
- Elaboration de protocoles de traitement et de réorientation des demandes,
- Réalisation systématique d'une évaluation de la situation des personnes orientées de l'urgence vers l'insertion,
- Organisation des réunions de synthèse autour de situations complexes.

Il apparaît également essentiel de prévoir des temps de travail des professionnels partagés entre les différents volets du SIAO pour leur permettre d'avoir une bonne connaissance des dispositifs existants, des demandes d'urgence et d'insertion et d'œuvrer ainsi pour un parcours cohérent d'insertion de la personne, en limitant notamment les risques de rupture dans la prise en charge.

Le candidat devra enfin préciser dans son dossier le rôle et les missions qui pourraient être dévolues à un référent de parcours chargé notamment de garantir à la personne prise en charge, la continuité et la cohérence de son parcours vers le logement et de l'informer de l'évolution de sa demande et l'effectivité de la réponse.

#### **4.6 – pilotage et partenariats**

La réponse à l'appel à candidature 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.

Le suivi du fonctionnement du SIAO sera assuré par un comité technique composé à minima des services de l'Etat, des associations, des collectivités territoriales, des représentants des bailleurs et de l'opérateur du SIAO. D'autres partenaires concernés par cette action pourront utilement y être associés.

Les usagers sont membres du comité technique et devront être représentés. Par conséquent, les modalités de désignation et d'implication des personnes accompagnées seront précisées dans la réponse à l'appel à candidature.

Le SIAO assurera les liens avec les SIAO des autres départements en fonction de la demande des personnes concernées et devra participer aux réunions et travaux de coordination dans le cadre de l'animation régionale des SIAO.

Enfin, le SIAO devra mettre en œuvre une commission partenariale d'orientation bimensuelle, à laquelle assistera la DEETS et dont l'objectif vise à assurer le suivi des demandeurs présentant une situation complexe, des demandes DALO, des demandes suite à une expulsion locative, des prolongations de séjours en CHRS... Cette rencontre doit également permettre d'évoquer les situations des personnes accueillies en hébergement d'urgence et celles vues lors des maraudes.

Le dossier devra comporter les partenariats effectifs et envisagés.

#### **4.7– observation sociale et système d'information**

L'objectif est de :

- Disposer d'un recensement de l'offre et d'hébergement et de logement adapté,
- Suivre et analyser l'évolution des besoins à la fois quantitative et qualitative,
- Accompagner l'adaptation des réponses à apporter aux besoins des publics et contribuer à l'aide à la décision des pouvoirs publics.

Des données statistiques devront être produites en matière d'activité, de suivi et de coordination du dispositif d'accueil, d'hébergement, d'accompagnement vers l'insertion et le logement. Les pistes d'évolution des dispositifs départementaux qui s'avèreraient pertinentes au regard des besoins devront être exposées, en s'appuyant notamment sur le recueil préalable des attentes des usagers.

En sa qualité de mandataire d'une mission de service public, le SIAO devra être l'interlocuteur privilégié et impartial de l'Etat. Il contribuera à la réalisation des diagnostics départementaux en les enrichissant de données quantitatives et qualitatives et répondra à toutes demandes de transmission émanant de la DEETS.

L'opérateur devra utiliser le système d'information unique SI-SIAO et assurer le remplissage exhaustif des données obligatoires de cette application.

## **5. : Reprise des personnels**

Le candidat dans le cadre de son projet d'organisation, devra proposer un lien avec l'association qui porte le fonctionnement actuel du SIAO et du 115, soit une reprise du 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.

## **6. : ASPECTS CONVENTIONNELS ET FINANCIERS**

Après désignation par l'Etat de l'opérateur, une convention de cadrage pluriannuelle sera rédigée entre l'Etat et le nouveau gestionnaire unique du SIAO, incluant la gestion du 115, pour une durée de 3 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'Etat.

L'opérateur retenu sera l'unique destinataire des financements des lignes budgétaires allouées par la DEETS de Guadeloupe, 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'Etat.

**Le budget prévisionnel total ne devra pas excéder 490 000 €.** L'opérateur devra préciser par ailleurs les montants des autres produits figurant dans son budget.

La contribution financière pour l'année 2022 sera attribuée au prorata temporis en fonction de la date de reprise effective du SIAO.

## **7. : Délai de mise en œuvre :**

Le SIAO devra entrer en fonction le 28 février 2022.

## ANNEXE 2

### GRILLE DE SELECTION

	CRITERES	COTATION		Commentaires / appréciations
		(1 à 3)	TOTALE	
Qualité du projet et de l'opérateur	Personnels : taux d'encadrement adapté et qualifications 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			
	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'Etat (organisation de la remontée d'information...)			
Modalités de financement	Efficienc e des moyens proposés et incidences budgétaires			
	Cohérence du chiffrage budgétaire avec les moyens annoncés et les objectifs décrits			
<b>TOTAL</b>		<b>/ 42</b>		