



PRÉFET D'ILLE-ET-VILAINE

Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations

APPEL A CANDIDATURE 2018
Participation à l'écoute de nuit dans le cadre du 115

I- CONTEXTE

En application de l'article L345-2 du code de l'action sociale et des familles (CASF) 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 » est mis en place dans le département, sous l'autorité du Préfet (DDCSPP).

L'orientation de ces personnes, la coordination et la régulation des places d'hébergement d'urgence et d'insertion sont assurées par le GCSMS SIAO 35 dans les conditions définies dans la convention pluriannuelle d'objectifs conclue entre ce groupement et la DDCSPP 35.

Depuis le 1^{er} janvier 2018, l'Etat a organisé dans le département d'Ille et Vilaine le SIAO unique, plaçant sous la même entité juridique le SIAO et le 115.

Fonctionnement actuel du 115 :

Le 115 fonctionne en continu 365 jours par an et 24h/24 avec d'une part, une équipe d'écouterants spécialisés gérée directement par le GCSMS SIAO 35 et d'autre part, une équipe d'écouterants-relais gérée par l'association Saint Benoît Labre (ASBL) et qui participe à la mission d'écoute uniquement la nuit.

Une convention de gestion a été signée entre le GCSMS SIAO 35 et l'ASBL en 2018. Elle décrit l'organisation départementale retenue, les modalités d'exécution des missions ainsi que les conditions financières.

L'ASBL ayant fait part de son souhait de ne plus assurer cette mission d'écoute de nuit, la DDCSPP lance un appel à candidature afin de garantir la continuité de ce service.

II- MISSIONS DU 115

Le 115 est un numéro d'urgence qui vient en aide aux personnes sans abri et en grande difficulté sociale.

Sa première mission, basée sur l'écoute, consiste, après avoir établi un diagnostic, à apporter une réponse de proximité en terme d'orientation à tout appelant en matière d'hébergement (centres d'hébergement et dispositif hôtelier), de prestation de première nécessité et d'informations sur l'accès aux droits.

Premier maillon de la chaîne qui va de l'accueil d'urgence à la réinsertion sociale, le recours au 115 doit être l'occasion d'un premier contact, attentif et humain.

En Ile et Vilaine, le 115 assure également la coordination du Samu social de Rennes les soirs où celui-ci maraude, entre les bénéficiaires et les bénévoles.
Il est également amené à mettre en sécurité des personnes victimes de violences conjugales ou intrafamiliales.

III- ORGANISATION DEPARTEMENTALE

Organisation actuelle du 115 :

- Ecoute de jour :

Le GCSMS SIAO 35 emploie 6 professionnels pour assurer la mission d'écoute et de coordination du Lundi au Dimanche, y compris les jours fériés, de 8h à 21h30 ou à 23h selon les maraudes du Samu social de Rennes. Une réunion d'équipe a lieu tous les Mardis après-midi.

- Ecoute de nuit :

Actuellement, le GCSMS SIAO 35 confie la mission 115 à l'ASBL du lundi au dimanche :

- de novembre à avril inclus : de 23h à 8h
- de mai à octobre inclus :
 - de 23h à 8h les soirs où le SAMU social de Rennes maraude
 - de 21h30 à 8h les soirs où le SAMU social de Rennes ne maraude pas.

Concrètement, les écoutants spécialisés transfèrent à 23h (ou 21h30 selon la période) la ligne téléphonique « 115 » sur la ligne fixe du partenaire et la ligne « partenaires » sur une ligne portable. Préalablement à ce transfert, l'écoutant spécialisé contacte l'écoutant relais afin de lui transmettre les informations nécessaires à la continuité du service et des demandes. Ce contact est fait par téléphone puis confirmé par mail contenant, le cas échéant, la liste des bénéficiaires en attente du passage du Samu social. L'écoutant spécialisé met fin au transfert lors de sa prise de poste à 8h00.

L'ASBL met en place un dispositif d'astreinte permettant de répondre aux besoins des professionnels.

Pendant la période horaire 23h – 8 h, la nuit se déroule généralement de la façon suivante :

- 23h-1h : coordination avec le Samu Social (nombreux échanges téléphoniques avec les usagers et les bénévoles)
- 1h-6h : peu d'appels (parfois une mise en sécurité d'une femme victime de violence, ou des appels polluants)
- 6h-8h : reprise des demandes d'hébergement (dont la réponse ne pourra être donnée que vers 8h30 / 9h le temps que le point sur les disponibilités du jour soit effectué par les écoutants spécialisés).

Lorsque le transfert s'effectue dès 21h30, le nombre d'appels est très limité jusqu'à 6h du matin où les demandes d'hébergement reprennent.

Effectifs actuels du 115 :

un coordinateur et 5 écoutants sociaux, sans compter les écoutants-relais de l'ASBL.

IV- APPEL A CANDIDATURE

Cet appel à candidature est ouvert à l'ensemble des personnes morales pour la gestion des plages d'écoute de nuit du 115, sous réserve d'une part, de leur compétence dans le domaine de

l'inclusion sociale et de l'hébergement d'urgence, et d'autre part, de leur intégration dans l'organisation départementale décrite ci-dessus.

Le projet doit permettre de remplir les missions du 115 en période de nuit.

Toute modalité d'organisation peut être proposée (veilleur de nuit, astreinte à domicile, etc) dans la mesure où elle garantit la réalisation des missions du 115 dans le cadre des horaires de nuit indiquées au III.

Le porteur de projet s'engage obligatoirement à s'intégrer dans l'organisation mise en œuvre par le SIAO 35 et à produire un bilan annuel (activité et exécution des dépenses). Voir infra.

Des liens étroits avec l'ensemble des structures du département participant au dispositif d'accueil, d'hébergement et d'insertion ainsi qu'avec les acteurs des dispositifs de santé précarité (PASS, EMPP, ...) sont à démontrer.

4.1 Outillage

Une formation est assurée par le SIAO 35 préalablement à la mise en œuvre de cette mission, composée d'une partie sur les procédures, et d'une autre partie sur l'observation.

Les écoutants-relais saisissent en temps réel dans l'application SI-SIAO les appels passés et reçus au titre du 115 (qualification, objet de l'appel, orientation donnée). Une formation est préalablement délivrée, et en cas de difficulté, les écoutants-relais peuvent contacter le SIAO par mail.

Il est souhaitable qu'en complément, une base de données, fournie par le SIAO 35, et à retourner par mail en fin de nuit au 115, soit renseignée avec les éléments suivants :

- Observations globales de la nuit
- Et, pour chaque appel :
- L'heure de l'appel
 - Le motif de l'appel (hébergement / prestation)
 - L'identité du bénéficiaire (si possible) et la composition familiale
 - La réponse apportée.

Afin de favoriser le dialogue entre les équipes, de sensibiliser les professionnels au public et d'améliorer l'inter connaissance mutuelle, un écoutant-relais participe aux réunions d'équipe des écoutants spécialisés à raison d'une fois tous les trimestres, le mardi de 13h00 à 16h00. Les écoutants peuvent également proposer aux écoutants-relais des temps d'immersion de façon à se familiariser avec la mission, le public, les réflexes à avoir selon les situations.

Le SIAO met également à disposition la documentation nécessaire à la bonne conduite de la mission, notamment des fiches de procédures.

4.2 Moyens humains

Nombre d'ETP mis à disposition par le prestataire : 1 écoutant tout au long de l'année sur les plages horaires indiquées au point III (écoute de nuit).

Qualification requise : Un professionnel diplômé en travail social serait l'idéal, à défaut un professionnel sensibilisé aux questions de précarité, de violence, de détresse sociale.
+ des compétences informatiques pour la saisie dans SI SIAO et d'un fichier tableur.

4.3 Qualités recherchées :

L'accueil du public en grande exclusion et vivant dans la précarité nécessite de disposer de qualités spécifiques pour comprendre sa demande et pouvoir l'orienter de façon adaptée, en particulier, réactivité, rigueur, adaptabilité et empathie.

Le prestataire retenu doit veiller également à ce que ses professionnels soient à l'aise avec l'utilisation d'internet (messagerie informatique, moteur de recherche, SI-SIAO).

Il doit enfin s'assurer que les professionnels disposent de l'outillage informatique avec connexion internet et téléphonique (un poste fixe et un téléphone portable) nécessaire.

4.4 Modalités de régulation des places

Le prestataire retenu s'engage à ce que les professionnels missionnés saisissent en temps réel leur activité sur le SI-SIAO.

4.5 Localisation

Département d'Ille et Vilaine.

V- CARACTÉRISTIQUES ATTENDUES DU PROJET

Le porteur de projet communique les éléments suivants dans le cadre de sa réponse :

5.1-Identification du porteur de projet :

- Dénomination sociale, coordonnées et statut de la personne morale ;
- Nom et prénom de la personne physique habilitée à représenter le promoteur ;
- Réalizations antérieures dans le domaine de l'action sociale ;
- Expériences dans le secteur de l'hébergement d'urgence.

5.2- Zone d'implantation géographique :

Département d'Ille et Vilaine.

5.3- Locaux :

- emplacement, situation et configuration des locaux ;
- plans et surfaces ;
- loyers et charges prévisionnelles, modalités de gestion locative s'il s'agit d'une location ;
- travaux prévisionnels ;
- modalités de respect des exigences de sécurité en vigueur ;
- calendrier de mise en fonction.

5.4- Les effectifs :

Temps de travail, qualification, type de contrat, expérience professionnelle en lien avec la spécificité de la mission.

5.5- Modalités de fonctionnement :

Il s'agit de respecter l'organisation départementale décrite au point III (plages horaires, transmissions, astreinte) et de s'inscrire dans le cadre d'une convention de fonctionnement signée entre le GCSMS SIAO, l'État (DDCSPP) et le porteur de projet.

5.6- Budget prévisionnel :

Le porteur de projet doit fournir les éléments budgétaires suivants à l'appui de sa demande :

- s'il y a lieu, le coût de l'opération au niveau de l'investissement, et les moyens que le porteur de projet prévoit de mobiliser à cet effet. Si ce volet « investissement » n'est pas finalisé au moment du dépôt du dossier, le porteur de projet fournira toute information utile quant à son avancement.

- un budget de fonctionnement

Ce budget prévisionnel fait apparaître la subvention de l'État et d'éventuels co-financements pour lesquels il a obtenu des garanties.

Le porteur de projet doit veiller à établir sa demande dans le cadre normalisé (dossier CERFA).

Le financement de l'écoute de nuit est assuré par une subvention de l'État sur le BOP 177, au moyen d'une convention annuelle.

5.7- Modalités d'évaluation :

Un rapport d'activité doit être transmis annuellement à la DDCSPP 35 au titre de la convention de financement.

En complément du rapport d'activité, la structure transmettra un rapport et un bilan financier rendant compte de l'exécution des dépenses.

La structure devra se soumettre à tout contrôle des services de la DDCSPP 35, diligenté par les autorités compétentes, et fournir toutes les pièces justificatives de dépenses et documents dont la production serait jugée utile dans le cadre de ce contrôle.

VI- MISE EN ŒUVRE ET ÉCHÉANCIER DE L'APPEL A CANDIDATURE

6.1 Le calendrier :

Lancement de l'appel à candidature : **mardi 9 octobre 2018**

Date limite de dépôt des dossiers par les porteurs de projet: **jeudi 6 décembre 2018.**

Sélection des projets par le comité : **Janvier 2019**

Démarrage de l'activité 115-écoute de nuit : **1^{er} avril 2019 au plus tard.**

6.2 La réponse à l'appel à candidature :

Les projets sont à adresser à l'adresse suivante :

Direction Départementale de la Cohésion Sociale et
de la Protection des Populations
service Pôle Insertion et Lutte contre les Exclusions
15, avenue de Cucillé-CS90000
35919 RENNES CEDEX

mail: ddcspp-pile@ille-et-vilaine.gouv.fr

6.3 Les modalités de dépôt du projet :

Les projets doivent impérativement être présentés selon les 7 points exposant les caractéristiques attendues.

Pour rappel, les 7 points sont les suivants:

- identification du porteur de projet
- zone d'implantation géographique
- locaux
- effectifs
- modalités de fonctionnement
- budget prévisionnel
- modalités d'évaluation.

Vous avez la possibilité d'accompagner votre présentation de tout document que vous jugez nécessaire à l'instruction du projet.

6.4 La sélection de l'appel à candidature :

Un comité composé des financeurs appréciera les projets en fonction :

- de la complétude du dossier,
- de la faisabilité du projet,
- de la soutenabilité et de l'efficacité économique du projet,
- de la sincérité des prévisions budgétaires,
- des garanties de qualité présentées par les conditions prévisionnelles de fonctionnement,
- du niveau d'expérience acquise ou démontrée par les candidats en matière d'accompagnement social des publics en situation de précarité,
- des partenariats prévus avec les autres acteurs intervenant dans la prise en charge.

A l'issue d'un premier examen des dossiers, les porteurs de projet pourront être sollicités pour des éléments complémentaires.

Pour tout renseignement complémentaire, merci d'adresser votre message par mail à l'une des adresses suivantes :

anne.guyaux@ille-et-vilaine.gouv.fr
stephanie.farge@ille-et-vilaine.gouv.fr

Concernant les aspects fonctionnels et pratiques, la direction du SIAO peut également être contactée par mail : scollet.siao35@gmail.com.