



Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO)

Appel à candidatures pour la désignation du gestionnaire du SIAO/115 de Tarn-et-Garonne pour 2023

SOMMAIRE

| | |
|---|-------------|
| ➤ Exposé des motifs | page 2 |
| ➤ Cadre réglementaire | page 3 |
| ➤ Constitution du dossier- Pièces justificatives | pages 5-6 |
| ➤ Calendrier et protocole des sélections | page 7 |
| ➤ Cahier des charges | page 8 |
| I- Le SIAO du Tarn et Garonne | pages 9-11 |
| II- Gestion du SIAO/ 115 | pages 12-13 |
| III- Orientation et accompagnement des personnes vulnérables Volet Urgence | pages 12-13 |
| IV- Organisation interne des orientations de la rue au logement | page 14 |
| V- Fluidité des dispositifs d'hébergement par un accès prioritaire vers le logement | pages 15-16 |
| VI- Observation sociale et systèmes d'information | page 17 |
| ➤ annexe Grille de sélection | page 18 |

Exposé des motifs

Les Services Intégrés de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO) sont les plateformes départementales uniques de coordination et de régulation des secteurs de l'accueil, de l'hébergement et de l'accompagnement vers l'insertion et le logement des personnes sans domicile ou rencontrant des difficultés particulières.

Ils ont été créés par la circulaire du 8 avril 2010, puis consolidés par la loi n°2014-366 du 24 mars 2014 pour l'Accès au Logement et Urbanisme Rénové (ALUR) qui leur a donné une définition juridique inscrite au Code l'Action Sociale et des Familles (CASF).

C'est par la loi ALUR que le principe d'un SIAO unique par département a été généralisé, intégrant les missions relatives à l'urgence et à l'insertion.

L'Association Reliance 82 gère le SIAO du département du Tarn et Garonne depuis 2011 et était précédemment gestionnaire du numéro d'appel d'urgence "115". Le mandat de gestion arrive à échéance avec Reliance 82, le 18 novembre 2023.

Dans ce cadre, le préfet du Tarn-et-Garonne lance un appel à candidatures pour définir le gestionnaire du SIAO à compter du 1^{er} janvier 2024, conformément à l'instruction du Gouvernement du 31 mars 2022 relative aux missions des SIAO pour la mise en œuvre du Service Public de la Rue au Logement (SPRULO) qui préconise d'accorder une attention particulière au statut du SIAO et à l'indépendance entre l'activité SIAO et les autres activités gérées par la structure porteuse.

L'évolution statutaire pourra privilégier les modèles de groupement suivants : GIP, GCSMS et association de personnes morales.

Pour mémoire, le SIAO ne relève pas du régime de l'autorisation et n'est pas soumis aux obligations relatives aux appels à projets définis pour les établissements sociaux et médico-sociaux. Cependant cet appel à candidatures obéit à certaines règles :

- Information des acteurs sur les circonstances et modalités de l'appel à candidature ;
- Équité et transparence des modalités de sélection ;
- Précision du cahier des charges
- Commission de sélection si nécessaire.

Cadre réglementaire

Législation mise en œuvre :

- Code de l'action sociale et des familles (CASF), et notamment ses articles L.345-2 à L.345-10 et 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, dite loi ALUR ;
- Loi 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 la veille sociale.

Circulaires, instructions et arrêtés :

- Circulaire ministérielle du 30 mai 1997 portant sur la transformation du numéro vert « sans abri » en numéro d'appel d'urgence à trois chiffres « 115 » ;
- Circulaire du 8 avril 2010 relative au service intégré d'accueil et d'orientation ;
- Circulaire du 7 juillet 2010 relative au service intégré d'accueil et d'orientation ;
- Circulaire du 31 janvier 2011 relative à la coopération entre les services intégrés d'accueil et d'orientation et des plateformes régionales d'accueil et d'accompagnement des demandeurs d'asile ;
- Instruction du 4 mars 2011 relative à la mise en place de la fonction de référent personnel dans les services intégrés d'accueil et d'orientation ;
- 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 conjugales ;
- 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 relatif au service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO) ;
- Instruction interministérielle N° DGCS/SD1A/DGEF/2019/143 du 4 juillet 2019 relative à la coopération entre les services intégrés d'accueil et d'orientation ;
- Instruction du Gouvernement du 31 mars 2022 relative aux missions des services intégrés d'accueil et d'orientation pour la mise en œuvre du service public de la rue au logement ;

Documents officiels :

- Plan quinquennal pour le logement d'abord (2018-2022) ;
- Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD).

Plan d'action :

- Plan d'action du SIAO conformément à l'instruction du gouvernement du 31 mars 2022 relative aux missions des services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO) pour la mise en œuvre du service public de la rue au logement (SPRULO).

Contacts utiles :

Dans plusieurs départements, le gestionnaire du SIAO est un GCSMS, une des formes juridiques que peut prendre le gestionnaire. A ce titre, des contacts utiles sont proposés :

- Madame Isabelle COLLIN, DGA à la FSM 88 pour la gestion du SIAO 88
- GCSMS 25 en charge de la gestion du SIAO du DOUBS
- ADSSEA 25 et AHSSEA 70 pour le GCS assurant la gestion du centre régional de suivi et de prise en charge des auteurs de violences conjugales (CRPCA)
- GCSMS 11 en charge du SIAO de l'Aude

Constitution du dossier et protocole de sélection

Le dossier des candidats doit comprendre les éléments suivants :

I- Pièces administratives (copies) :

- Les statuts ou projet de statuts de la personne morale qui portera la candidature ;
- Le procès-verbal de la dernière assemblée générale si déjà constituée ;
- Une déclaration sur l'honneur des principaux candidats, certifiant qu'ils ne sont pas l'objet de l'une des condamnations devenues définitives mentionnées au livre III du CASF ;
- Une déclaration sur l'honneur des principaux candidats certifiant qu'ils ne sont pas l'objet d'aucune des procédures mentionnées aux articles L.313-16, L.3315-5, L.471-3, L.472-10, L.474-2, L.474-5 du CASF.

Pièces relatives au projet :

- Un document offrant une description complète du projet et comprenant un état de son implantation territoriale et une connaissance du secteur de l'hébergement et du logement (relations partenariales avec les autres opérateurs de Tarn-et-Garonne) ainsi que les propositions du candidat pour améliorer l'accueil, l'orientation et le suivi des personnes hébergées ;
- Le budget prévisionnel de l'opération ;
- L'état prévisionnel des effectifs avec organigramme et les qualifications des personnels prévus. Les personnels devront connaître les dispositifs et les procédures relatives à la veille sociale, à l'hébergement et au logement jusqu'à l'insertion par l'emploi ainsi que des compétences en animation, coordination, ingénierie sociale.
- Un projet de reprise ou de mise à disposition des contrats de travail de l'actuel opérateur du SIAO : il est précisé que la réponse à cet appel à candidature engage le candidat dans le processus de reprise des effectifs actuels du SIAO, en conformité avec le code du travail ;
- Les modalités d'exercice de la continuité du service entre les 2 gestions ;
- La localisation projetée du SIAO avec le descriptif des locaux ;

- Les conventions existantes ou les projets de convention avec :
 1. Les personnes morales de droit public ou de droit privé concourant au dispositif de veille sociale prévu à l'article L.345-2 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) ;
 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 mentionnées au premier alinéa de l'article L.345-2-4
- 2bis . Les organismes bénéficiant de l'aide pour loger à titre temporaire des personnes défavorisées mentionnées à l'article L851 du Code de la Sécurité Sociale (CSS) ;
 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 (CCH) ;
 4. Les logements-foyers mentionnés à l'article L.633-1 du CCH accueillant les personnes ou familles mentionnées au premier alinéa de l'article L.345-2-4 du CASF ;
 5. Les dispositifs spécialisés d'hébergement et d'accompagnement, dont le Dispositif National d'Asile (DNA), le Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation (SPIP) et les services de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) ;
 6. Les bailleurs sociaux ;
 7. Les organismes agréés qui exercent les activités mentionnées aux alinéas 1° et 2° de l'article L.365-1 du CCH ;
 8. Les collectivités territoriales, leurs groupements et leurs établissements publics
 9. L'Agence Régionale de Santé (ARS), les établissements de santé et les établissements médico-sociaux ;
 10. L'OFII

Calendrier et protocole de sélection

Statut juridique des candidats

L'opérateur doit être une personne morale répondant aux statuts d'un groupe de coopération sociale ou médico-sociale (GCSMS), d'un groupement d'intérêt public ou d'une association de personnes morales. **Le statut juridique du futur SIAO devra être précisé par le candidat.**

Ce statut doit comprendre les modalités partenariales de fonctionnement qui garantissent l'égalité de ses membres. Les candidats doivent s'assurer que l'activité du SIAO/115 sera bien indépendante des activités qu'ils portent par ailleurs.

Le présent avis d'appel à candidatures sera publié au recueil des actes administratifs de la préfecture du Tarn et Garonne, la date de publication au RAA vaut ouverture de la période de dépôt des dossiers.

Date limite de dépôt des dossiers de candidatures : Le 15 septembre 2023

Envoi des candidatures :

- ✓ Par envoi électronique à : ddetspp-integration-solidarite@tarn-et-garonne.gouv.fr
- ✓ Et par voie postale , en **2 exemplaires** à l'attention de :

Monsieur Mohamed MEHENNI,

Directeur départemental de l'Emploi, du Travail et des Solidarités du Tarn-et-Garonne

DDETSPP 82

Service Intégration et Solidarités

140 avenue Marcel Unal / bp 170

82 000 MONTAUBAN Cedex

Protocole de sélection :

Afin de garantir un traitement équitable des dossiers réceptionnés, les critères de sélection et les modalités de notation sont présentes en annexe.

Les dossiers déclarés complets à la date de clôture des candidatures seront présentés devant une commission de sélection interne à la DDETSPP. Le service intégration et solidarités se réserve la possibilité de demander des précisions et/ou toutes pièces complémentaires utiles. L'absence d'éléments de réponse détaillée au dossier de présentation du projet pourra constituer un motif de rejet de la demande

A cette occasion, les personnes morales retenues dans ce processus de sélection seront invitées à soutenir leur candidature. La commission communiquera au Préfet la liste des projets par ordre de classement. Le préfet communiquera sa décision à chaque candidat, **au plus tard le 29 septembre 2023**, pour une nouvelle entrée en vigueur de la gestion du SIAO le **1^{er} janvier 2024** en tenant compte de la période nécessaire à la mise en conformité juridique.

Cahier des charges

I. Le SIAO du Tarn et Garonne

Le SIAO s'inscrit dans le dispositif veille sociale détaillé à l'article L.345-2 du Code de l'Action sociale et des Familles (CASF) qui le voit « 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 ».

Le rôle premier du SIAO est d'assurer cette orientation ; il doit garantir le meilleur traitement de l'ensemble des demandes d'hébergement et de logement adapté, des difficultés particulières, liées à l'inadaptation de leurs ressources ou à leurs conditions d'existence, qui limitent leur capacité à obtenir un logement décent et indépendant.

Les missions du SIAO :

L'article L.345-2-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles précise le caractère et les conditions de mise en œuvre de cette mission, qui s'opère pour le compte de l'État :

Un service intégré d'accueil et d'orientation a pour missions, sur le territoire départemental :

1. De recenser toutes les places d'hébergement, les logements en résidence sociale ainsi que les logements des organismes qui exercent les activités d'intermédiation locative ;
2. De gérer les services d'appel téléphonique [115] pour les personnes mentionnées au premier alinéa [« toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique ou sociale » cf. art.L345-2-2 CASF];
3. De 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 ;
4. D'assurer la coordination des personnes concourant au dispositif de veille sociale et, lorsque la convention le prévoit, la coordination des différents acteurs parties prenantes du dispositif ;
5. De suivre le parcours des personnes ou familles prises en charge jusqu'à la stabilisation de leur situation et dans le cas des personnes reconnues prioritaires et labellisées dans SYPLO, jusqu'à leur relogement ;
6. De contribuer à l'identification des personnes en demande d'un logement, et permettre, si besoin, la mise en place d'un accompagnement social de type AVDL;
7. De 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 ;
8. De participer à l'observation sociale ;

Pour ce faire, le SIAO recense l'ensemble de l'offre disponible en matière d'hébergement d'urgence, de stabilisation, d'insertion ou de logement adapté.

Ces missions concourent à assurer aux côtés de l'État la coordination du dispositif de veille sociale, de favoriser la fluidité de l'accès au logement des personnes, de structurer le service public de l'hébergement et de l'accès au logement en tenant compte de la gestion du contingent préfectoral lorsque ce public est labellisé pour l'accès à celui-ci.

Le SIAO doit permettre de répondre aux attentes du Service Public de la Rue au Logement (SPRULO) annoncé par le Gouvernement en février 2021, que la délégation interministérielle à l'hébergement et au logement (DIHAL) est chargée de mettre en œuvre dans le cadre du futur plan quinquennal 2023-2027 pour le Logement d'Abord 2.

Le pilotage du SIAO du Tarn et Garonne :

Les priorités opérationnelles du SIAO déterminées par l'État dans le département feront l'objet d'une convention pluriannuelle d'objectifs (CPO) départementale en 2023 conformément à l'instruction du 31 mars 2022. Des conventions tripartites de partenariat et de sous-traitance entre l'État, le SIAO et les gestionnaires devront également être élaborées.

Un comité stratégique partenarial, présidé par le Préfet ou son représentant, devra se réunir chaque année pour évaluer le fonctionnement du SIAO. Outre l'opérateur du SIAO, il sera composé à minima :

- des services de l'Etat : DDETSPP 82, de l'Agence Régionale de Santé (ARS) ;
- des collectivités locales volontaires et leurs établissements publics : le Conseil Départemental de Tarn et Garonne (CD) au titre de sa compétence dans le champ de l'Action sociale (FSL, ASE, autres compétences sociales) et le co-pilotage qu'il assure au titre du PDHALPD, des Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) dont l'ampleur de l'action sociale justifie une représentation.
- les représentants des personnes accueillies et accompagnées
- les acteurs du secteur AHI : des représentants des structures gestionnaires de logements transitoires, des représentants des dispositifs d'accompagnement social
- les bailleurs sociaux
- des partenaires spécifiques en fonction des besoins : du Service Pénitentiaire d'Insertion (SPIP), CPAM, CAF, MSA, les Conseils Locaux en Santé Mentale, France Travail (Pôle emploi, mission locale).

Des instances de suivi opérationnel partenarial devront être mises en œuvre permettant au SIAO d'associer de manière régulière les partenaires qui participent à la mise en œuvre des axes de travail décidés dans l'instance stratégique.

La réponse à l'appel à candidatures devra présenter les outils de pilotage, d'animation et de concertation que l'opérateur du SIAO envisage de mettre en place.

Ces outils devront permettre un réel travail de suivi des politiques mises en œuvre par le SIAO.

Les priorités opérationnelles du SIAO du Tarn et Garonne :

A la lumière des dispositions législatives, les candidats sont invités à présenter un dossier articulé autour des priorités opérationnelles suivantes :

- Proposer un nouveau format juridique conforme et définir une gouvernance pertinente ;
- Utiliser le système d'information du SIAO (SI-SIAO) et assurer la formation, l'utilisation et son bon usage auprès des opérateurs du département ;
- Utiliser SYPLO (labellisation des publics prioritaires pour l'accès au contingent préfectoral) et si possible avec les autres partenaires lorsque les interconnexions seront mises en place dans le cadre du déploiement de la nouvelle plateforme SI-SIAO (Immoweb, SNE, SI des opérateurs de l'offre, SI du travail social...);
- Identifier une équipe dédiée aux différentes missions et garantir la lisibilité des équipes de gestion courantes ou d'astreinte – L'association **RELIENCE** fonctionne **actuellement avec** :
 - Chef de service : 1 ETP : 50% 115 et 50% SIAO
 - Travailleurs sociaux : 1.6 ETP : 1 ETP SIAO et 0.6 ETP 115
 - Agent administratif : 1 ETP : 100% SIAO
 - Ecoutants 115 : 3.76 ETP : 100% 115
 - IDE psychologue : 0.7 ETP : 50% 115 et 50% SIAO
 - Le 115 est tenu par des surveillants de nuit des autres établissements portés par l'association.
- Coordonner, assurer et développer le réseau associatif ou institutionnel dédié à l'Accueil, l'Hébergement et l'Insertion (AHI) ;
- Animer le réseau partenarial comme facteur prépondérant de la mise en œuvre locale de la fluidité des dispositifs et des parcours de l'hébergement vers le logement;
- Améliorer les performances d'écoute 115 pour permettre une réponse rapide aux appels des usagers et augmenter le taux d'appels aboutis ;
- Assurer la rotation et la fluidité sur les places d'hébergement d'urgence en tenant strictement compte des critères de vulnérabilité ;

- Communiquer mensuellement à l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration (OFII) et à la DDETSPP la liste des personnes hébergées dans un dispositif d'hébergement d'urgence ayant présenté une demande d'asile ainsi que la liste des personnes ayant obtenu une protection internationale ;
- Garantir la remontée d'indicateurs de suivi et en assurer la pédagogie pour une parfaite appréhension des services de l'État sur l'impact des dispositifs ;
- Assurer une référence sociale homogène avec une équité de traitement et une continuité de la prise en charge, depuis l'urgence jusqu'au logement en passant par l'insertion, afin d'assurer un suivi de parcours ;
- Organiser la coordination de la veille sociale aux côtés de l'État ;
- Assurer un taux d'occupation maximal des places d'hébergement (cible de 97 % à minima) ;
- Développer la représentation des usagers au sein des instances de gouvernance du SIAO, en application de l'article L.345-2-5 du CASF, alinéa 3° ;
- Proposer des outils de veille et d'observation sociale départementale à l'État et en garantir une qualité de suivi ;
- Mettre en place une commission unique afin que le traitement de la demande puisse être intégré, adapté à la situation de l'utilisateur et en fonction de la dernière évaluation approfondie dans une logique de parcours (de l'urgence jusqu'au logement).
- Mettre en place une commission des situations complexes ou articulation avec des commissions existantes afin de traiter les situations des personnes qui nécessitent la mobilisation de plusieurs expertises et compétences.

Ces priorités ne sont pas déterminées aux dépens des autres missions prescrites par l'article L.345-2-4 du CASF ; toutefois, les candidats sont invités à développer davantage les propositions qui visent à leur réalisation.

II. Gestion du 115

Le dispositif de veille sociale est chargé d'informer et d'orienter les personnes en difficulté.

La veille sociale recouvre les missions remplies par les plateformes de veille sociale : des équipes d'écouter « 115 » (actuellement un référent principal pour le SIAO 82), des partenariats avec la maraude, l'équipe mobile précarité (EMPP), l'équipe mobile santé précarité (APAS 82), les accueils de jour, halte de nuit (période hivernale). Elle permet de réaliser le premier contact et le premier accueil des personnes sans abri, de procurer des aides matérielles (douche, vestiaire, restauration...) et une orientation vers un hébergement voire un logement.

Article L.345-2-2 du CASF

*« toute personne sans abri en situation de détresse médicale,
psychique ou sociale, a accès à tout moment,
à un dispositif d'hébergement d'urgence »*

Le SIAO/115 est actuellement localisé au sein de la « plate-forme 3S » (Secours, Santé, Social) regroupant le 18, le 15, le 115 et la permanence des soins ambulatoire.

Au cœur du dispositif départemental de veille sociale, le 115 joue un rôle central dans la coordination de l'aide aux sans-abris.

Le 115 est un service d'appel téléphonique pour les personnes ou familles sans domicile et éprouvant des difficultés particulières, en raison de l'inadaptation de leurs ressources ou de leurs conditions d'existence, pour accéder par leurs moyens propres à un logement décent.

- Il fonctionne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 ;
- Le 115 oriente les usagers vers le parc d'hébergement d'urgence et si besoin vers l'hôtel en cas de saturation du parc ou en cas d'extrême urgence (FVV, autre) après validation de la DDETSPP ;

III. Orientation et accompagnement des personnes les plus vulnérables - Volet Urgence

L'allongement de la durée moyenne d'exposition à la rue et la diversification du public éloigné durablement du logement, voire de l'hébergement, nécessitent la mise en œuvre d'un partenariat fort autour de projets de réinsertion sociale qui intègrent les services sanitaires.

Sur ce point :

- Assurer un accès effectif et inconditionnel de ces personnes au dispositif d'hébergement ;
- Étudier la meilleure orientation, ne pas écarter d'emblée l'accès à un logement autonome, y compris pour les personnes depuis longtemps, sans domicile.
- Le SIAO devra s'assurer que les évaluations nécessaires soient réalisées par les partenaires et qu'elles explicitent clairement les critères permettant l'orientation la plus pertinente.
- Travailler avec l'équipe mobile précarité et l'accueil de jour en vue de :
 - Maintenir le lien avec les personnes à la rue qui refusent l'hébergement et susciter l'adhésion à un projet ;
 - Protéger les personnes à la rue en lien avec les services compétents, polices, pompiers ou SAMU ;
- Mettre en œuvre des projets d'insertion partenariaux autour des situations les plus complexes ;
- Recenser et assurer la coordination globale des interventions auprès des personnes à la rue ou en squat, sous tente, dans une caravane ou dans une voiture, etc ...
- Transmettre les informations à la DDETSPP relatives aux événements indésirables graves portés à sa connaissance, et lui signaler les personnes en danger sur la voie publique du fait d'une absence de réponse positive à leur demande ;
- Développer le partenariat avec le secteur de la psychiatrie pour mieux prendre en charge les situations complexes

Préconisations :

Pour assurer ces missions, le SIAO est invité à se conformer aux préconisations suivantes :

- Transmettre quotidiennement à la DDETSPP un tableau des situations présentes en hébergement d'urgence et à l'hôtel, qui détaille le degré de vulnérabilité, l'âge, les problématiques identifiées, la composition familiale ainsi que le partenariat mis en œuvre et les objectifs d'accompagnement dans un second temps. Ce tableau devra être

assorti d'un commentaire, en particulier si aucun partenariat n'a pu être mis en œuvre, ni aucun accompagnement amorcé.

- Renforcer la coopération avec les principaux acteurs locaux : Les acteurs institutionnels de l'accompagnement social, le secteur de la santé, l'administration pénitentiaire, les plates-formes régionales d'accueil et d'accompagnement des demandeurs d'asile, les dispositifs de prise en charge des femmes victimes de violence, etc ...
- Former les écoutants aux relations avec les usagers en précarité et les opérateurs ;
- Conserver numériquement les documents personnels essentiels aux démarches administratives à mettre en place en lien avec les règles RGPD et CNIL.

Les candidats sont invités à produire un projet de suivi des parcours des personnes prises en charge.

IV. Organisation interne des orientations de la rue au logement

Le SIAO organise les orientations sur les places de stabilisation, de CHRS, de logement adapté (pensions de familles et résidences d'accueil), les places de résidence sociale (FJT), les places conventionnées à l'Allocation pour le Logement Temporaire (ALT), dissociées de l'hébergement d'urgence qui s'effectue via le 115.

Le SIAO articulera ses actions selon les modalités suivantes :

- Orienter les personnes vers les dispositifs adaptés et informer les structures concernées.
- Dépasser les schémas d'organisation actuels (commissions sectorielles urgence, insertion, logement adapté) pour tendre vers une commission intégrée. L'objectif de cette commission étant l'étude des demandes de place et d'accompagnement ayant fait l'objet d'une évaluation sociale approfondie.
- Orienter les ménages dont la situation a été reconnue prioritaire et urgente au regard du Droit à l'Hébergement Opposable (DAHO) dans un délai maximum de 90 jours suivant la notification de la décision de la commission DALO (Droit Au Logement Opposable).

Dans le cadre d'un recours DAHO reconnu Prioritaire et Urgent à héberger (PUH) par la commission de médiation de Tarn-et-Garonne, le SIAO devra orienter en priorité le ménage ayant été reconnu prioritaire sur le dispositif retenu, de la même façon que dans le cadre d'une réorientation d'un recours DALO en DAHO et cela dans les délais impartis par arrêté préfectoral.

Remarques :

- Le directeur de la structure peut refuser une orientation à condition de motiver sa décision. Cette dernière devra être obligatoirement transmise à la DDETSPP ainsi qu'au SIAO. Dans le cas d'une personne reconnue PUH ou réorientée DAHO, la proposition doit être transmise au ménage par LRAR et la motivation de refus doit porter sur la décision de la personne de ne pas se conformer au RI de la structure. ;
- L'État, garant du droit à l'hébergement, aura autorité sur l'ensemble du processus, les services de la DDETSPP sont membres des commissions sans y participer systématiquement. Ils seront destinataires des tableaux de synthèse et interpellés en cas de difficulté ;
- Des commissions destinées à traiter les cas complexes devront être mises en place par le SIAO, de manière partenariale, afin d'apporter de la fluidité ou d'améliorer la gestion des situations.
- Toutes les situations qui ne se verraient pas attribuer une réponse ou pour lesquelles les dossiers seraient incomplets devront être réexaminées.

Structuration :

Dans leur réponse au présent appel à candidatures, les opérateurs devront présenter les modalités de fonctionnement de l'attribution des places d'insertion : organisation mise en place, partenaires mobilisés, instances de gouvernance et modalités de concertation entre l'ensemble des structures. Des critères communs devront être élaborés quant à l'orientation des usagers, dans le respect du cadre départemental.

Le SIAO aura vocation à recueillir l'ensemble des demandes d'hébergement d'insertion. Toutes les demandes devront passer par le SI-SIAO. En cas de réception d'une demande directement par un prescripteur, celui-ci devra transmettre systématiquement le dossier au SIAO qui enregistrera et traitera la demande si le prescripteur n'a pas encore d'accès au SI-SIAO.

Les établissements ne doivent pas répondre directement aux demandes d'hébergement en insertion sauf pour des publics spécifiques tels que les femmes victimes de violence ou personnes en souffrance et en informent immédiatement le SIAO.

Les accueils de jour pourront être mobilisés pour la primo-évaluation sociale des demandes d'accompagnement en hébergement/logement.

V. Fluidité des dispositifs d'hébergement par un accès prioritaire vers le logement et prévention des expulsions locatives

L'une des missions essentielles du SIAO est de favoriser l'accès au logement des personnes, permettant en outre d'améliorer la fluidité de l'hébergement vers le logement, priorité du plan quinquennal pour le logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme.

Fluidité des dispositifs et des parcours de l'hébergement vers le logement

Les objectifs attendus 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 les personnes, qu'elles soient à la rue ou accueillies dans les dispositifs d'hébergement ;
- Traiter équitablement les demandes et faire des propositions d'orientation adaptées aux besoins des personnes en situation de vulnérabilité, en veillant notamment à intégrer les demandes de logement dans l'outil SYPLO pour alimenter le vivier des demandeurs prioritaires et assurer leur suivi jusqu'à leur relogement dans le parc social ; Les conditions de labellisation sur SYPLO (notamment catégorie, typologie et localisation du logement) doivent se conformer aux règles d'accès au contingent préfectoral établies par la DDETSPP.
- Identifier les personnes en demande d'un logement ordinaire dans les structures d'hébergement dont il a la charge, en veillant à la réalisation d'une évaluation sociale de qualité sur laquelle les services de l'État et les bailleurs sociaux pourront s'appuyer pour favoriser l'accès au logement des personnes orientées, si besoin avec un accompagnement social. A ce titre, le SIAO est garant de la capacité des personnes concernées à accéder au logement ordinaire.
- Produire des données statistiques pour rendre compte des activités de suivi et de pilotage du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers le logement.

Dans ce contexte, l'opérateur en charge du SIAO doit être en capacité de satisfaire l'enjeu global de fluidité des dispositifs d'hébergement, qui se traduira par des sorties régulières vers le logement ordinaire (**objectifs annuels du logement d'abord**).

Ces objectifs feront l'objet d'une évaluation quantitative et qualitative mensuels permettant de rendre compte aux services de l'État de la mise en œuvre des orientations en matière de fluidité des parcours des personnes accueillies dans les dispositifs d'hébergement (d'urgence ou d'insertion) ou de logement temporaire.

Lutte contre le sans-abrisme et prévention des expulsions locatives :

Dans le cadre du Plan Départemental d'Action pour l'Hébergement et le Logement des Personnes Défavorisées (PDAHLPD) et la stratégie nationale de lutte et de prévention des expulsions locatives, les services de l'État et le conseil départemental du Tarn et Garonne ont élaboré une charte départementale prévention des expulsions locatives.

Dans ce contexte et en complément des actions de prévention menées dans le cadre des CCAPEX, il est attendu du SIAO qu'il veille, à la demande et en concertation étroite avec la DDETSPP / Préfecture, à la prise en compte de la situation des personnes visées par une procédure d'expulsion locative et qui nécessiteraient une prise en charge spécifique en hébergement en raison de leur vulnérabilité.

Préconisations :

Pour atteindre ces objectifs, l'opérateur veillera à appliquer les préconisations suivantes :

- Veiller à ce que l'ensemble des structures gestionnaires, disposent d'un référent logement et anticipent le plus en amont possible, dans le parcours de la personne accueillie, le dépôt d'une demande de logement social et privilégient tous les dispositifs de droit commun permettant de favoriser le parcours hébergement-logement ainsi que les possibilités pour résorber la dette et faciliter ainsi le relogement (plan d'apurement ou dossier banque de France)
- Utiliser une grille d'évaluation sociale partagée des capacités d'accès au logement autonome des personnes ;
- Assurer un suivi renforcé des situations des personnes dont le séjour au sein des dispositifs d'hébergement excède les durées moyennes de prise en charge et rendre compte à la DDETSPP des actions menées pour favoriser la fluidité des dispositifs ;
- Contribuer à la prévention des expulsions locatives par la prise en compte rapide et efficace des situations particulièrement signalées par la DDETSPP, compte tenu de leur vulnérabilité.

Indicateurs de suivi :

Pour une parfaite visibilité de l'État sur les dispositifs, le SIAO veillera au suivi de ces objectifs au travers notamment de ces indicateurs (élaboration des supports et transmission mensuelle):

- Taux de sortie des différents dispositifs (de l'hébergement d'urgence jusqu'au logement ordinaire). Le taux de sortie seront toujours considérés de manière globale et par dispositif, et complété d'une appréciation qualitative permettant aux services de l'État de disposer d'une vision d'ensemble des résultats obtenus et des difficultés rencontrées ;

- Pour chaque structure, nombre de personnes accueillies et durée de séjour au sein des dispositifs d'hébergement
- Analyse des données SI SIAO, préparation des états des lieux et d'un diagnostic territorial en amont de chaque comité stratégique/pilotage.
- Taux de réponse adaptée aux situations signalées par la DDETSPP dans le cadre de la prévention des expulsions locatives.

VI. Observation sociale et systèmes d'informations

En vertu de l'article L.345-2-4 du Code l'Action sociale et des familles, le rôle de l'observatoire du SIAO doit être renforcé et affiné. Il revient à la convention qui établira le partenariat entre l'État et l'opérateur chargé du SIAO de définir les données statistiques qui devront être remontées en vue du pilotage local des renseignements et indicateurs utiles à l'élaboration des diagnostics territoriaux et des plans d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées, ainsi que les données nécessaires au pilotage national.

Ainsi, le recours au système d'information (SI-SIAO) est obligatoire pour tous les opérateurs du département, y compris ceux du logement adapté, sans dérogation possible.

Le SIAO doit permettre de visualiser le signalement des mouvements au sein des différents dispositifs d'hébergement et de logement adapté. Il doit permettre d'entrer dans le détail par structure ou catégorie de public et de visualiser le parcours d'une personne depuis sa détection ou son appel au 115 jusqu'à la réalisation de l'objectif final, c'est-à-dire son entrée dans un logement adapté ou autonome.

Le SIAO doit être sollicité à l'occasion de démarches de planification territoriale, pour faire connaître les besoins des personnes sans domicile (typologie des ménages, localisation...). Il peut également participer aux instances de type PDALHPD, être mobilisé par les acteurs de l'IML afin d'orienter leur stratégie de captation pour s'adapter aux besoins, ou encore lors d'élaboration de projets qui nécessitent un diagnostic de territoire partagé (PTSM...).

La DDETSPP sollicitera un reporting mensuel permettant d'apprécier la fluidité du dispositif (nombre de personnes concernées par des sorties, nature des sorties) intégré au suivi des objectifs du logement d'abord.

L'objectif de cette observation sociale est de permettre un diagnostic partagé sur la connaissance des publics, leurs parcours et les réponses apportées, tant sur l'hébergement d'urgence que sur l'insertion et le logement. Ce rôle d'observation permettra au SIAO d'être force de proposition pour améliorer les différents dispositifs départementaux.

ANNEXE- Grille de sélection

| | CRITERE | COTATION (1 à 3) | Commentaires appréciations |
|--|--|---------------------|----------------------------|
| Qualité du projet et de l'opérateur | Personnels : nombre de postes et qualifications | | |
| | Qualité générale de l'organisation proposée | | |
| | Qualité du statut juridique et de la prise en charge des publics | | |
| | Organisation de la coopération avec les partenaires | | |
| | Modalités d'exercice de la continuité du service (plages 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 financement | Efficiéce des moyens proposés et incidences budgétaires | | |
| | Cohérence du chiffrage budgétaire avec les moyens annoncés et les objectifs décrits | | |
| TOTAL | | /42 | |