



PRÉFET DU GERS

# **RECUEIL DES ACTES ADMINISTRATIFS**

**SPECIAL N ° 32 - SEPTEMBRE 2012**

# SOMMAIRE

## **32 - Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations**

Autre - Appel d'offre pour l'exercice de prestations d'accueil, d'hébergement et  
d'insertion. Réponse pour le 5 Octobre à la DDCSPP. .... 1





PRÉFET DU GERS

## **Autre**

**signé par FAMOSE Catherine  
le 18 Septembre 2012**

**32 - Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations**

Appel d'offre pour l'exercice de prestations  
d'accueil, d'hébergement et d'insertion.  
Réponse pour le 5 Octobre à la DDCSPP.

**CAHIER DES CHARGES**  
**relatif à la prise en charge d'un**  
**Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation Urgence, d'un**  
**Hébergement d'Urgence et/ou d'un Accueil de Jour**  
**dans le Département du GERS**

## **I-Cadre réglementaire**

Conformément à l'article L 345-2 et suivants du code de l'action sociale et des familles, chaque département doit mettre en place un dispositif de veille sociale chargé d'accueillir des personnes sans abri ou en détresse. Ce dispositif implique la mise en place d'un SIAO - Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation-, d'un hébergement d'urgence et sur décision du préfet d'un Accueil de Jour.

S'agissant du SIAO, la circulaire du 8 avril 2010, la démarche d'élaboration du PDAHI et les grands axes de la stratégie nationale de prise en charge des personnes sans abri ou mal logées, ont permis de définir l'organisation du S.I.A.O à l'échelle départementale.

Le service public de l'hébergement et de l'accès au logement repose sur 3 principes fondamentaux :

- La continuité de la prise en charge des personnes
- L'égalité face au service rendu sur tout le territoire
- L'adaptation des prestations aux besoins des personnes.

Un référentiel national des prestations du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'insertion édité en juillet 2010 définit le contenu des prestations financées par l'Etat.

## **II- Contexte local**

A ce jour, le Gers ne dispose plus de SIAO volet urgence, d'hébergement d'urgence et d'accueil de jour.

Fin 2010, lors de la mise en place **du SIAO**, il avait été décidé de créer un service mixte avec 2 opérateurs, un sur le volet urgence, l'autre sur le volet insertion, guichet unique d'entrée de toutes les demandes d'hébergement et de logement via le numéro 115. Le volet urgence, à partir des appels au 115, faisait un premier diagnostic et l'orientait vers la commission d'orientation du SIAO pour toute demande d'hébergement ou de logement.

**L'Accueil de jour à Auch** recevait le public, lui assurait une réponse aux demandes urgentes et l'orientait vers les partenaires en fonction de leurs besoins.

Par ailleurs, **12 places en hébergement d'urgence** et **3 places de stabilisation** permettaient d'accueillir les personnes isolées ou les couples sans enfants à Auch ou dans l'un des 13 centres d'hébergement existant dans le Gers, grâce à une bonne coordination entre les structures. L'accueil de nuit d'Auch assurait un hébergement d'urgence avec un accueil personnalisé et une mise en relation avec un éducateur spécialisé.

## **III- Public visé**

Toute personne sans abri ou risquant de l'être ayant besoin d'un hébergement en urgence en tout point du département sans discrimination, et toute personne en situation de détresse psychique, sociale ou médicale ayant besoin d'une écoute ou d'une aide pour l'accès à des droits, à des soins...

## IV- Missions à assurer

### A - Le SIAO ( volet Urgence) :

#### 1/ Définition du dispositif SIAO global

Le SIAO, piloté par l'Etat, consiste en la mise en réseau et la coordination des acteurs et moyens intervenant pour améliorer la prise en charge des personnes sans abri ou risquant de l'être.

Il s'organise dans le respect du principe de continuité et d'inconditionnalité de l'accueil.

Chaque personne ou famille sans domicile fixe ou risquant de l'être, ayant besoin d'un hébergement doit pouvoir y accéder en urgence et obtenir une orientation vers une proposition adaptée.

Le principe retenu du « logement d'abord » implique que l'hébergement ne doit pas être une étape indispensable, et dès lors que la situation du ménage le permet, l'accès direct au logement doit être privilégié avec un accompagnement social si nécessaire.

Le SIAO doit être en capacité de :

- simplifier les démarches d'accès à l'hébergement et au logement (ordinaire ou adapté) pour les personnes sans domicile fixe,
- traiter avec équité les demandes par une connaissance pointue de l'offre existante. La personne doit être orientée en fonction de ses besoins et non en fonction de la disponibilité des places,
- coordonner les différents acteurs, de la veille sociale jusqu'au logement et améliorer la fluidité hébergement-logement,
- participer à la constitution d'observatoires locaux afin de mieux évaluer les besoins et les réponses apportées.

Pour ce faire, il utilisera les dispositifs déjà en place qui répondent aux objectifs du service intégré de l'accueil et de l'orientation.

#### 2/ Prestations demandées à l'opérateur urgence

##### Assurer la gestion du 115,

Circulaire du 30 mai 1997 : apporter par voie téléphonique, à tout moment et sans délai, une 1<sup>ère</sup> écoute attentive et humaine.

Il s'agit de garantir un accès continu à l'accueil, l'écoute et l'information de toute personne :

- assurer 24H/24 et 365 jours par an, une réponse téléphonique au 115 par une coordination entre les acteurs
- dédier des moyens humains et matériels adaptés à l'activité quelle que soit la période de l'année
- garantir la confidentialité des échanges
- assurer une réponse attentive et humaine (pas de répondeur, personnel formé à l'accueil et à l'écoute)
- proposer une information ciblée et pertinente par des intervenants ayant une bonne connaissance des caractéristiques du dispositif et des ressources mobilisables par les personnels.

##### Assurer à toute personne une évaluation, une mise à l'abri et une orientation vers un hébergement ou un logement adapté ou non,

- proposer une évaluation/diagnostic de sa situation (prendre en compte l'ensemble des problématiques, utiliser la grille d'évaluation élaborée)
- proposer une orientation adaptée à la situation (avoir une lisibilité de l'offre d'hébergement, offrir à la personne la possibilité d'être entendue par la commission d'orientation, informer la personne de la proposition d'orientation ou du refus)
- désigner à chaque structure d'hébergement les ménages en attente d'un accueil.

Cette désignation peut s'opérer en urgence en contactant directement un hébergement d'urgence, ou dans le cadre d'une commission d'orientation où siègent la DDCSPP, les représentants des structures d'hébergement, le PDALPD, et en fonction des situations, les travailleurs sociaux des collectivités territoriales ou des établissements locaux ou toute personne jugée utile. Il suit l'évolution des situations.

- alimenter, avec une mise à jour en temps réel, la base de données Netapsys des ménages hébergés dans les dispositifs financés par l'Etat dès la 1<sup>ère</sup> évaluation.

### **Coordonner l'attribution des places d'urgence,**

Il organise l'attribution des places d'hébergement d'urgence. A cet effet, il devra travailler en concertation avec chaque structure d'hébergement d'urgence pour définir avec elle le mode d'accès des personnes aux places d'urgence offertes - accueil direct à la porte, 115, conventions directes...

### **Participer aux différentes instances du SIAO**

- membre de droit de la commission d'orientation du SIAO (périodicité hebdomadaire) : évaluation régulière des situations des personnes recourant à l'urgence de façon chronique et identification de réponses les plus appropriées,
- membre de la commission de coordination : instance composée de tous les acteurs réfléchissant à la mise en œuvre des politiques d'Etat
- membre du comité de pilotage (2 réunions par an)
- membre du groupe ressources : réflexion partenariale autour de thématiques

### **Contribuer à la mise en place et à l'actualisation de l'observatoire de la demande d'hébergement et de logement,**

- tenir à jour une base de données, via le logiciel Netapsys, recensant toutes les prises en charge des personnes faisant appel au dispositif d'urgence.
- veiller, en concertation avec les acteurs de la veille sociale, à ce que les personnes en situation de grande précarité qui ne font pas ou plus appel au dispositif puissent y accéder.

### **Etablir les statistiques et bilans demandés par l'Etat** notamment via le logiciel Netapsys

### **Mettre en place un partenariat étroit avec l'opérateur insertion**

## **3/ Financements potentiels**

Une subvention annuelle d'environ 30 000 € est prévue. Son renouvellement annuel est conditionné par la dotation qui sera attribuée au département.

Cette subvention est déléguée pour assurer la prestation et en rendre compte. Il appartient au prestataire de définir les ressources humaines et la gestion administrative adéquate pour y parvenir.

## **B- Gestion d'un dispositif d'hébergement d'urgence (HU) de nuit**

### **1/ Définition**

L'HU doit permettre, dans des conditions d'accueil conformes à la dignité de la personne humaine de bénéficier de prestations assurant :

- le gîte, le couvert et l'hygiène,
- une évaluation médicale, psychique et sociale réalisée au sein de la structure d'hébergement ou par convention par des professionnels ou des organismes extérieurs
- et d'être orientée vers tout professionnel ou toute structure susceptibles de lui apporter l'aide justifiée par son état.

### **2/ prestations demandées à l'opérateur**

#### **a- pour les 12 places d'HU**

- \* assurer une prestation alimentaire : fournir le repas du soir et le petit déjeuner, dans le respect des règles d'hygiène, de la dignité des personnes, de l'équilibre nutritionnel.
- \* fournir une prestation de mise à l'abri de la personne : respect des normes d'hébergement, des droits des usagers, principes d'inconditionnalité et de continuité de l'accueil, assurer des conditions de confort ordinaires, garantir la sécurité et la protection des personnes, respect de l'intimité des personnes, aménager des possibilités d'accueil d'animaux, prévoir une bagagerie,
- \* garantir la régulation de la vie collective : permettre à l'utilisateur d'être entendu et assisté, mettre en place un règlement de fonctionnement et veiller à son respect, afficher les modalités de défense et de recours en cas de désaccord, disposer de personnels qualifiés pour l'accueil et l'accompagnement de ces publics spécifiques et formés à la gestion des conflits
- \* disposer de bureaux pour des entretiens individuels assurant une confidentialité des échanges
- \* favoriser l'exercice effectif de leurs droits en les orientant vers les organismes compétents
- \* favoriser un accompagnement dans le temps afin d'amener les personnes vers de la stabilisation ou du logement
- \* permettre l'accès à l'hygiène (douches individuelles, machines à laver, kits de produits d'hygiène..) et à de soins immédiats (assurer les 1ers secours, organiser l'accompagnement vers un médecin ou l'hôpital, assurer un partenariat avec les équipes de psychiatrie).
- \* favoriser la socialisation des publics.

## **b- de plus, pour les 3 places de stabilisation**

-  faire émerger un projet de vie grâce à des entretiens individuels réguliers et un accompagnement social
-  aider à l'ouverture ou à la récupération des droits
-  accompagner la personne vers l'autonomie en garantissant le suivi et la cohérence de son parcours (référént unique).

## **c- pour les 2 types de places :**

-  s'inscrire dans le dispositif SIAO : lui faire connaître l'état des places disponibles régulièrement, alimenter la commission d'orientation via le 115, participer aux différentes instances, fournir des données à l'observatoire,
-  établir les statistiques et bilans demandés par l'Etat.

## **3/ financements potentiels**

Une subvention annuelle d'environ 220 000 € est prévue. Son renouvellement annuel est conditionné par la dotation qui sera attribuée au département.

Cette subvention est déléguée pour assurer la prestation et en rendre compte. Il appartient au prestataire de définir les ressources humaines et la gestion administrative adéquate pour y parvenir.

## **C - Gestion d'un accueil de jour**

### **1/ Définition**

L'accueil de Jour est un des éléments du dispositif de veille sociale, lieu destiné à recevoir en journée, toute personne sans abri ou en détresse.

### **2/ prestations demandées à l'opérateur**

- \* proposer différents types d'aides : bagagerie, photocopies, téléphone, accès Internet
- \* permettre l'accès à l'hygiène (douches individuelles, machines à laver, kits de produits d'hygiène..) et à des soins immédiats (assurer les 1ers secours, organiser l'accompagnement vers un médecin ou l'hôpital, assurer un partenariat avec les équipes de psychiatrie)
- \* disposer de bureaux pour des entretiens individuels assurant une confidentialité des échanges permettant d'apporter une réponse rapide à des besoins immédiats sans se substituer au service social de droit commun
- \* favoriser l'exercice effectif de leurs droits en les orientant vers les organismes compétents
- \* assurer une orientation vers un accompagnement social adapté
- \* favoriser la socialisation des publics (règlement intérieur)
- \* disposer de personnels formés à l'accueil
- \* assurer la bienveillance des personnes : garantir la sécurité et la protection des personnes, respecter l'intimité et l'intégrité des personnes.

### **3/ financements potentiels**

Une subvention annuelle d'environ 100 000 € est prévue. Son renouvellement annuel est conditionné par la dotation qui sera attribuée au département.

Cette subvention est déléguée pour assurer la prestation et en rendre compte. Il appartient au prestataire de définir les ressources humaines et la gestion administrative adéquate pour y parvenir.

\*\*\*

\*\*

**Aux fins d'être désigné comme prestataire d'une de ces missions**, l'association candidate devra transmettre une proposition argumentée et détaillée sur les modalités d'action qu'elle envisage de mettre en œuvre pour l'exercice de l'une ou plusieurs missions.

**Le dossier de candidature devra être transmis au plus tard, le**

**Vendredi 5 octobre 2012**

**A la DDCSPP, service solidarité et insertion**

**Cité administrative, place de l'ancien Foirail à Auch**

La Directrice de la Cohésion Sociale  
Et de la Protection des Populations

SIGNE

Catherine FAMOSE