



**PRÉFET  
DU FINISTÈRE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Direction départementale  
de l'emploi, du travail  
et des solidarités**

**Appel à candidature pour désigner un opérateur unique  
du Service Intégré d'Accueil de d'Orientation (SIAO)  
dans le Finistère**

**Cahier des charges**

L'appel à candidature a pour objet la désignation de la personne morale signataire d'une convention avec l'Etat, telle que prévue à l'article 345-2-4 du CASF pour assurer un Service Intégré d'Accueil et d'Orientation,

Mars 2024



# Sommaire :

## Préambule

- I. Éléments de contexte - p 5
  - II. Missions du SIAO – p 7
  - III. Structure juridique et conventionnement – p 11
  - IV. Pilotage – p 12
  - V. SIAO et territorialisation – p 14
  - VI. Partenariat et coordinations partenariales – p 18
  - VII. Observation sociale et Système d’information – p 20
  - VIII. Organisation opérationnelle – fonctionnement – p 21
  - IX. Organisation opérationnelle - prestations attendues – p 23
- Le volet urgence de la mission du SIAO
- Le volet insertion de la mission du SIAO
- Le suivi des parcours
- L’accès au logement
- X. Modalités de réponse à l’appel à candidature , d’instruction et de sélection – p 25

**Annexes** : Cadre réglementaire du SIAO  
Lieux d’accueil- évaluation

## Préambule

Les Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation ont été créés par la circulaire du 8 avril 2010, puis consolidés dans ses principes et ses missions par la loi du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR).

L'article 30 de la loi ALUR est ainsi venu consacrer juridiquement 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* ». **Elle pose donc le principe d'un SIAO unique, compétent pour l'ensemble du territoire, sous la responsabilité du représentant de l'État.** Le SIAO est désigné comme gestionnaire du service d'appel téléphonique « 115 »

**L'instruction du Gouvernement du 31 mars 2022 précise que le cadrage opérationnel des missions et du pilotage des SIAO est nécessaire pour à la fois mettre en œuvre la politique du Logement d'abord dans les territoires et assurer l'effectivité et la performance du Service public de la rue au logement.**

Cette instruction rappelle que l'État a une place essentielle dans le pilotage et la prise de décisions, en tant que principal financeur du SIAO et du secteur AHI.

Il a un triple rôle :

- Présider un comité stratégique partenarial du SIAO. Le préfet fixe des objectifs en adéquation avec les orientations prises par le Gouvernement et le contexte du territoire.
- Soutenir le SIAO dans ses missions de coordination des acteurs du secteur. L'État et les autres collectivités publiques donnent au SIAO sa légitimité d'action.
- Évaluer régulièrement les résultats du SIAO et la performance globale de la politique publique. L'Etat promeut un processus d'amélioration continue des organisations du service apporté aux bénéficiaires.

## I. Eléments de contexte de l'appel à candidature

### A. Historique de la création du SIAO :

Dans le Finistère, le SIAO a été construit par étape et a connu des évolutions successives



Depuis 2014, la gestion du SIAO a été confiée à l'association SIAO 29, constitué de 15 membres, acteurs associatifs ou collectivités gestionnaires de dispositifs du champ AHI. Ce service est financé en totalité par l'Etat.

L'association SIAO 29 assure par ailleurs la gestion d'un dispositif de nuitées hôtelières.

Une restructuration importante du SIAO a eu lieu entre 2019 et 2021 dans le but de :

- renforcer le pilotage unifié du SIAO et en faire un véritable outil de la mise en œuvre et de la régulation des politiques publiques en matière d'hébergement et de logement,
- sécuriser et simplifier son cadre juridique,
- rendre plus lisible son organisation fonctionnelle,
- améliorer la qualité de réponse apportée et la fluidité des parcours des personnes dépourvues de logement ou mal logées.

Les principales caractéristiques de cette restructuration ont été :

- la dissociation des deux associations supports, qui restaient en charge du volet urgence du SIAO pour l'une et du volet insertion pour l'autre ;
- la mise en place de bureaux et d'un siège social unique en un seul lieu à Quimper (chef lieu du département) ainsi que d'une équipe unique composée en 2023 de 13,22 ETP (dont 5 écoutants 115, 0,92 ETP CEJ-JR, 1 ETP renfort du suivi des parcours) → Evolution du nombre d'ETP depuis 2016 : +82,25 % → Evolution du nombre d'écouterants depuis 2016 : +122 %

Ces étapes successives ont permis la création d'un SIAO unique, intégré, compétent sur l'ensemble du territoire, et dont le champ d'intervention est conforme aux missions du SIAO, telles qu'elles lui sont confiées par la loi.

**B. L'objet de l'appel à candidature :**

Le Préfet du Finistère lance un appel à candidature, dans le cadre du renouvellement de la convention prévue par l'article L 345-2-4 du CASF entre l'Etat et une personne morale pour assurer un service intégré d'accueil et d'orientation, sur l'ensemble du territoire.

Le Préfet du Finistère souhaite poser, à travers cet appel à candidature, les conditions d'un pilotage rénové, conforme aux termes de l'instruction gouvernementale du 31 mars 2022 et se doter d'un véritable opérateur de service public, mettant en œuvre les orientations et décisions de l'Etat, en matière d'hébergement et d'orientation des ménages sans domicile.

Le conventionnement pluriannuel, qui interviendra à l'issue de cette procédure d'appel à candidature, formalisera les engagements du candidat retenu, à mettre en œuvre l'ensemble des attendus figurant dans le présent cahier des charges.

## II. Missions du SIAO

Afin de permettre un pilotage unifié, les missions du SIAO doivent être réalisées par une personne morale unique à l'échelle du département, compétente dans les domaines de l'urgence et de l'insertion.

### **1. Le projet déposé doit permettre de répondre aux missions du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation prévus par la loi ALUR (article L345-2-4 CASF)**

A savoir :

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 le service d'appel téléphonique « 115 » pour les personnes ou familles ;

3° De veiller à la réalisation d'une évaluation sociale, médicale et psychique des personnes ou familles, 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° De suivre le parcours des personnes ou familles prises en charge, jusqu'à la stabilisation de leur situation ;

5° De contribuer à l'identification des personnes en demande d'un logement, si besoin avec un accompagnement social ;

6° D'assurer la coordination des personnes concourant au dispositif de veille sociale prévu à l'article [L. 345-2-6](#) ;

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.

### **2. SIAO et Droit à l'Hébergement Opposable (CCH)**

**Le projet devra présenter les modalités de mise en œuvre des dispositions suivantes :**

Le SIAO contribue à l'instruction des recours formulés auprès de la commission de médiation, dans le cadre du Droit à l'Hébergement Opposable. Il apporte les éléments sollicités par le secrétariat de la commission de médiation, permettant de vérifier les critères caractérisant ce droit, à savoir :

- l'effectivité de la demande d'hébergement ou de logement de transition du champ d'intervention du SIAO,
- l'absence de proposition adaptée aux besoins de la personne pour laquelle le recours a été formulé.

Par ailleurs, Le SIAO auquel le préfet a désigné, en application du III de l'art L 441-2-3 du CCH, une personne bénéficiant d'une décision favorable au titre du DAHO, oriente le demandeur vers un organisme disposant de places d'hébergement présentant un caractère de stabilité, ou vers un logement de transition ou un logement foyer (de son champ d'intervention).

Ce dispositif sera chargé de l'accueillir dans le délai fixé par le représentant de l'État (au maximum 6 semaines - réf .art. R 441-18 CCH). Le SIAO informe le représentant de l'État dans le département de la suite donnée à ces orientations.

Le SIAO est représenté au sein de la commission de médiation (voix consultative).

### **3. SIAO et expulsions locatives :**

Conformément aux dispositions de la loi 2023-668 du 27 juillet 2023 visant à protéger les logements contre l'occupation illicite (article 12- I), la commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives (CCAPEX) saisit le SIAO, systématiquement, dès lors que la commission est notifiée par le représentant de l'Etat de l'octroi de concours de la force publique, afin qu'il soit procédé à l'enregistrement d'une demande d'hébergement au bénéfice du ménage concerné.

### **4. Missions complémentaires confiées à la personne morale en charge du SIAO :**

- la gestion d'un dispositif d'hébergement d'urgence sous la forme de nuitées hôtelières
  - la recherche et la gestion de dispositifs alternatifs aux nuitées hôtelières innovants
- 
-

## Le dispositif « nuitées hôtelières » : éléments de cadrage

La personne morale en charge du SIAO, se verra confier par ailleurs la gestion d'un **dispositif d'hébergement d'urgence départemental de type nuitées hôtelières et le cas échéant d'un dispositif alternatif aux nuitées hôtelières**, attenants à la mission d'urgence du SIAO.

**Ce dispositif subsidiaire** permet de procéder à des mises à l'abri, après évaluation des situations, dans le cadre des demandes d'hébergement d'urgence.

– Il s'adresse à des **publics effectivement dépourvus de logement, vulnérables**, ne trouvant pas de réponses dans les autres dispositifs d'hébergement ou ne pouvant mobiliser d'autres ressources (Hébergement chez des tiers, ressources financières mobilisables pour auto financer un hébergement d'urgence ...)

– Les **durées de séjour** sont définies au moment de la mise à l'abri et adaptées aux situations des personnes (1 à 15 jours au maximum, dans le cadre de la première mise à l'abri, la durée moyenne devant être de 5 nuitées).

– Le SIAO veille à l'identification, avec les référents sociaux, le plus en amont possible, puis à la mise en œuvre, d'une **solution d'orientation adaptée** aux besoins de la personne. Les prolongations se font uniquement sur la base d'évaluations sociales approfondies.

– Le cas échéant, une participation financière des personnes hébergées peut être sollicitée, lorsque des ressources sont mobilisables et selon des modalités définies avec l'Etat, et inscrites dans la convention financière allouant les crédits de fonctionnement de ce dispositif.

**Ce dispositif fait l'objet d'un pilotage et d'une régulation par les services de l'Etat et les candidats au présent appel à candidature s'engagent à mettre en œuvre les directives données par l'Etat, notamment :**

– pour la mise en œuvre d'instructions nationales et régionales prévoyant l'accueil groupé de publics, telles que les opérations de desserrement, de démantèlement de squat ou toutes autres opérations de mise à l'abri.

– pour les renforts de mises à l'abri dans le cadre d'épisodes climatiques sévères.

L'opérateur du SIAO met en œuvre le protocole en vigueur autour des situations complexes, et sollicite l'avis de la DDETS avant de procéder à une mise à l'abri ou dans le cadre de prolongations de mise à l'abri pour ces situations.

Il renseigne un outil de suivi non nominatif caractérisant les situations mises à l'abri à l'hôtel et les solutions de sorties identifiées. Cet outil est transmis mensuellement à la DDETS.

**Par ailleurs, le projet déposé devra présenter :**

- des outils et une procédure de suivi des dépenses, permettant de connaître en temps réel l'état des consommations, et de garantir une fiabilité de ces données,**
- un plan d'action visant à prospecter et négocier des partenariats hôteliers ou alternatifs, en cohérence avec l'expression des besoins et avec des coûts de nuitées se rapprochant de la moyenne régionale (26 €).**

### **La recherche et la gestion de dispositifs d'hébergement d'urgence innovants**

**La contribution du SIAO peut être sollicitée dans le cadre de recherche de solutions innovantes, alternatives aux nuitées hôtelières. La gestion de ces dispositifs peut être confiée au SIAO.**

Des contrats d'occupation doivent alors être élaborés par le SIAO. Le SIAO apporte toutes les garanties juridiques nécessaires à la mobilisation de ces solutions alternatives.

Le SIAO veille à assurer un suivi des orientations et des dépenses distinct de celui des nuitées hôtelières.

Le financement de ces dispositifs alternatifs fait l'objet d'une convention financière spécifique.

Un rapport financier et un rapport d'activités sont élaborés chaque année dans le cadre de la gestion de ces dispositifs d'hébergement alternatifs.

### III . Structure juridique et conventionnement

#### **Structure juridique :**

Aucune forme juridique n'est prescrite dans la loi pour la personne morale unique chargée du SIAO. Elle peut prendre la forme d'une association ou d'un groupement de coopération (GCSMS, GIP).

**Le projet présenté devra apporter des garanties d'indépendance et de neutralité, entre l'activité SIAO et les autres services gérés le cas échéant par la structure porteuse ou par les membres de l'association ou du groupement.**

**Les conditions d'évaluation de la pertinence de la forme juridique du SIAO devront être intégrées au projet.**

#### **Conventionnement :**

– Après désignation par l'Etat de l'opérateur, une convention de cadrage pluriannuelle, telle que désignée ci-dessus (éléments de contexte) sera signée entre l'Etat et la personne morale unique en charge du SIAO incluant la gestion du 115, pour une durée de 3 ans.

L'engagement des moyens fera l'objet d'une convention de financement annuelle distincte.

– L'opérateur retenu est l'unique bénéficiaire des financements alloués par la DDETS du Finistère au titre du fonctionnement du SIAO. Toutefois, dans l'éventualité d'une évolution en cours d'année de la personne morale en charge du SIAO, la contribution pour l'année 2024, sera allouée au prorata de la période d'activité et après étude des budgets prévisionnels de deux opérateurs.

– La gestion du dispositif d'hébergement d'urgence sous la forme de nuitées hôtelières d'une part et d'autre part de formules d'hébergement alternatif aux nuitées hôtelières, feront également l'objet de conventions de financement annuelles et spécifiques.

A titre indicatif, le budget prévisionnel de fonctionnement ne devra pas dépasser 754 465 €. (Ce montant intègre le financement de 0,92 ETP de référent CEJ-JR)

## IV. Pilotage

Le projet présenté devra intégrer les modalités de pilotage du SIAO, présentées ci-dessous.

– **Le Préfet fixe une feuille de route au SIAO** :

Elle souligne les priorités pour l'année et les axes de travail à investir. Elle détermine les actions à mener et le calendrier associé pour faire évoluer le SIAO vers l'atteinte du schéma cible et des objectifs exposés dans l'instruction du 31 mars 2022.

– **Un comité de pilotage restreint** :

Il est constitué de la direction de la DDETS et des représentants de la personne morale en charge du SIAO. Il se réunit a minima une fois par trimestre.

– **Un comité stratégique partenarial** :

L'instruction Gouvernementale positionne le SIAO en tant que « clé de voûte du Service Public de la rue au logement au niveau local ». Pour cela, il doit être doté d'un pilotage qui traduit l'articulation des politiques publiques entre elles et la responsabilité des parties prenantes.

**Ces dernières doivent être réunies au sein d'un Comité stratégique partenarial présidé par l'Etat qui définit les stratégies et actions communes pour mettre en œuvre les Politiques du Logement d'abord et d'hébergement à l'échelle du département et à l'échelle des grands bassins de vie, en lien avec les orientations stratégiques définies dans le cadre du PDALHPD.**

**Le Préfet préside ce comité et fixe des objectifs en adéquation avec les orientations prises par le gouvernement et le contexte du territoire.**

Cette nouvelle instance de pilotage du SIAO, annoncée lors du comité responsable du PDALHPD du 15 novembre 2023 sera **adossée au comité responsable du PDALHPD**, compte tenu de leur intrication très forte, tant sur le plan de leur finalité que de leur composition. Le comité stratégique élargi du SIAO se réunira ainsi à l'issue de chaque réunion du comité responsable du PDALHPD (1 à deux fois par an).

Sa composition est identique à celle de la commission du comité responsable du PDALHPD (+ représentant du SPIP, et de l'OFII).

Cette instance pourra se doter en tant que de besoins **d'une instance technique et de groupes de travail**, co-animés par la DDETS et le SIAO notamment dans le cadre de la mise en œuvre de la feuille de route annuelle du SIAO.

– **Le SIAO contribue et alimente les travaux de ces instances et rend compte de ses activités et données d'observation** : Production d'éléments de rapports d'activités et d'observatoire, indicateurs, bilan d'actions de la feuille de route.

### **Entreprises de communication : les engagements vis-à-vis de l'Etat**

La personne morale en charge du SIAO s'engage :

- à solliciter l'avis et l'autorisation de la DDETS, en amont de toute entreprise de communication.

- à indiquer la participation de l'Etat dans les conventions qu'il est amené à conclure pour la réalisation du projet financé et à en informer le public concerné par les actions, ainsi que tout intervenant dans le processus de réalisation du projet (partenaires, sous-traitant...).

- à faire figurer le logo de l'Etat dans tous les documents produits dans le cadre de la convention (publication, communication, information) relevant des objectifs conduits, ainsi que dans tous les lieux où se réaliseront les projets.

La personne morale devra indiquer les mesures prises en ce sens.

## V. SIAO et territorialisation

**Le principe d'un SIAO unique est réaffirmé. L'instruction du 31 mars 2022, souligne toutefois que des modalités de territorialisation du SIAO à l'échelle interdépartementale peuvent être mises en œuvre, si elles s'inscrivent dans un pilotage départemental clair et en lien avec les priorités, objectifs territorialisés et instances locales du PDALHPD.**

Le SIAO du Finistère, est unique et intervient à un niveau départemental mais il prend appui dans le cadre de l'exercice de ses missions sur :

- **des lieux d'accueil évaluation de proximité**, pour garantir une évaluation en amont de toute orientation ;
- **des commissions d'orientation partenariales territoriales**, pour proposer des orientations vers les dispositifs d'hébergement d'insertion, le logement accompagné et le cas échéant mobiliser une offre d'accompagnement

**identifiés à l'échelle de 3 territoires SIAO :**

- le Pays de Brest
- le Pays de Cornouaille et Quimperlé Communauté
- le Pays de Morlaix, CC du Pays de Landivisiau, Haut Léon Communauté, CC Mont d'Arrée Communauté, une partie de Poher communauté (29)

La déclinaison territoriale décrite ci-dessus a été menée en cohérence avec les orientations stratégiques du PDALHPD.

**Le projet présenté par les candidats prendra en compte cette déclinaison territoriale, tout en prévoyant le cas échéant des hypothèses d'évolution, afin de répondre davantage aux attendus de l'instruction du 31 mars 2022.**

- **L'amélioration de la qualité des évaluations constitue un axe de travail partagé, avec l'ensemble des acteurs impliqués.**
- **En cas de pilotage des commissions d'orientation par une collectivité, le projet présenté définit clairement les rôles du SIAO en tant qu'opérateur de service public pour le compte du Préfet et celui des collectivités, et les modalités de rendu-compte au service de l'Etat.**

**Les évolutions relatives aux lieux d'accueil évaluation ou à ces instances (acteurs mobilisés, offre mutualisée, organisation) feront l'objet d'une concertation dans le cadre du comité de pilotage élargi et du comité responsable du PDALHPD.**

**Une évaluation sociale en amont de toute orientation , garantie par le SIAO et réalisée par des lieux d'accueil- évaluation de proximité, identifiés par territoire et au plus proche des personnes en demande d'hébergement.**

- Ils assurent un accueil physique des publics et sont en charge de réaliser une évaluation sociale en amont de toute orientation vers les dispositifs d'hébergement d'urgence ou d'insertion.
- **Les lieux d'accueil - évaluation (CHRS, conseil départemental, missions locales, CCAS gestionnaires d'hébergement d'urgence), ont été identifiés, à partir de leurs compétences et des conventions de partenariat en vigueur.**
- Les modalités d'orientation et de coordination avec ces lieux d'accueil sont formalisées par le SIAO.
- Ils transmettent la demande d'hébergement, assortie d'une préconisation d'orientation au SIAO, selon des modalités définies avec le SIAO. Ils ont vocation à le faire via l'application SI-SIAO.
- Ils organisent, en lien avec le SIAO, dans le cadre de l'hébergement d'urgence, la réponse aux besoins de premières nécessités.
- Ils procèdent à des évaluations sociales plus approfondies dans le cadre des prolongations d'hébergement d'urgence, si ces dispositifs ne sont pas dotés de personnels en charge de l'accompagnement.
- Les lieux d'accueil évaluation, lorsqu'ils sont par ailleurs gestionnaires d'hébergement d'urgence, sont autorisés à mettre à l'abri directement les personnes en demande d'hébergement, après évaluation des situations, et sous réserve d'en informer le SIAO.

---

**Garantir des évaluations sociales pour tous les publics y compris les publics effectivement à la rue**

La personne morale en charge du SIAO veillera à mobiliser, sous l'impulsion de la DDETS et les travaux du comité départemental de la veille sociale, les accueils de jour et maraudes professionnelles **afin de garantir une évaluation sociale pour tous les publics, y compris les personnes effectivement à la rue.**

---

**Garantir des évaluations médicales et psychiques**

Elle identifiera en lien avec la DDETS et l'ARS, notamment dans le cadre de la mise en œuvre du PRAPS, **les structures et dispositifs permettant d'assurer des évaluations médicales et psychiques .**

## Des commissions d'orientation partenariales territorialisées

### Instances et territoires

Le Pays de Brest compte deux instances l'une sur le territoire de Brest Métropole (CASAL, pilotage Brest métropole co-animation SIAO Brest Métropole) l'autre sur le reste du Pays de Brest (**animation-secrétariat : SIAO**)

Le second territoire situé sur pays de Cornouaille et Quimperlé Communauté compte une instance (**CPCHL - pilotage QBO, Co animation SIAO et CCAS de Quimper**)

Le territoire le Pays de Morlaix, cc du Pays de Landivisiau, Haut Léon Communauté, CC Mont d'Arrée Communauté, une partie de Poher communauté (29), est couvert par une instance (**animation - secrétariat : SIAO**)

**Elles sont présidées par des élus des EPCI des territoires visés.**

Les règlements de fonctionnement de ces instances doivent être validés par l'Etat, dans le cadre des missions du SIAO.

### Les acteurs mobilisés :

– les acteurs en charge de l'accueil et l'évaluation de situations de personnes en demande d'hébergement,

– des gestionnaires de dispositifs d'hébergement ou de logements accompagnés, des bailleurs sociaux (à l'exception d'une instance où les bailleurs ne sont pas encore présents)

La DDETS participera en tant que de besoin à ces instances, pour apporter des informations aux membres des commissions, pour recueillir des avis, ou en qualité d'observateur dans le cadre de l'évaluation du fonctionnement du SIAO ou des modalités de mobilisation, de l'offre qu'elle finance.

## Missions et champ d'intervention

Ces commissions permettent au SIAO de faire des propositions d'orientation, conformément à ses missions, aux ménages en demande d'hébergement d'insertion (CHRS ou ALT) ou de logements accompagnés (pensions de famille, résidences accueil, IML) et d'attribuer certaines mesures d'accompagnement (AVDL, AGIR) financées par l'État. Elles n'interviennent pas dans le champ de l'hébergement d'urgence.

Selon les territoires, l'offre mutualisée au sein de ces instances est élargie à d'autres dispositifs.

## Les commissions d'orientations partenariales : des outils propices à la coordination partenariale et au suivi des parcours

### **Cette organisation territoriale favorise, à l'échelle des territoires :**

- une mutualisation de l'offre d'hébergement, de logement accompagné mais également d'accompagnement,
- **une mise en synergie des acteurs locaux.**

Elle permet une adaptation des réponses aux besoins des publics, et aux particularités de chaque territoire, y compris dans le cadre du déploiement d'une offre nouvelle.

### **La présence des bailleurs favorise l'accès au logement le plus en amont possible.**

Ces commissions intégrées tendent à dépasser les schémas d'organisation en commissions sectorielles et doivent évoluer encore afin **d'améliorer la prise en compte des situations complexes** et notamment celles présentant des problématiques de santé, en renforçant les articulations avec les acteurs et dispositifs « santé-précarité ».

Elles constituent le lieu du maillage partenarial, garant du suivi et de la cohérence des parcours des personnes.

## VI. Partenariat et coordination partenariale

- Le SIAO exerce ses missions en lien constant **avec les lieux d'accueil-évaluation et les gestionnaires d'hébergement et de logements accompagnés de son champ d'intervention**. Les conditions de mise à disposition des places au SIAO et de mise en œuvre de propositions d'orientations sont définies dans le CASF (art L 345-2-7 et L 345-2-8).
- **Le SIAO assure par ailleurs, la coordination des personnes concourant au dispositif de veille sociale** prévu à l'article L.345-2 du code de l'action sociale et des familles. Il met en œuvre cette coordination au niveau local, et contribue aux travaux de la commission départementale de la veille sociale pilotée par la DDETS.
- **Le SIAO assure également la coordination de l'ensemble des acteurs intervenant dans le dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement** visées par l'article L.345-2-6 du code de l'action sociale et des familles.
- Conformément à l'article L 744.6 du **Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile**, le SIAO communique mensuellement à l'**Office français de l'immigration et de l'intégration la liste des personnes hébergées dans les dispositifs** de son champ d'intervention ayant obtenu la qualité de réfugié ou le bénéfice de la protection subsidiaire.
- **L'instruction du 31 mars 2022, le positionne en tant qu'outil opérationnel partagé de la politique du Logement d'abord**, le SIAO est l'interface partenariale qui permet de co-construire les parcours d'accompagnement et d'accès au logement avec les services de l'Etat, les collectivités territoriales, les associations et les bailleurs sociaux, et les représentants des personnes accompagnées, dans l'exercice de leurs compétences et missions respectives en matière de lutte contre l'exclusion.

**Le projet présenté par les candidats indiquera si des conventionnements sont envisagés avec ces acteurs (notamment dans le cadre du déploiement de l'outil SI-SIAO) et plus globalement avec les acteurs définis à l'article L 345-2-6 du CASF.**

**La réponse à l'appel à candidature devra présenter les outils d'animation et de concertation envisagés afin de renforcer les coordinations d'acteurs.**

## Le renfort de la coordination d'acteurs

**La personne morale en charge du SIAO devra ainsi prendre appui sur les services de l'Etat et de l'ARS et sur les instances institutionnelles départementales pour renforcer :**

- l'articulation avec les acteurs de la santé, notamment de la santé mentale, les structures médico-sociales en addictologie, les dispositifs santé-précarité ;
- la coordination avec les acteurs de la veille sociale ;
- la coordination avec les acteurs œuvrant pour la protection des femmes victimes de violence, pour l'insertion des jeunes, pour l'insertion professionnelle et pour la prévention des sorties sèches d'institutions .

## Une organisation interne propice au développement de la mission de coordination et de suivi des parcours

- La personne morale en charge du SIAO, veille à accompagner l'évolution des missions des écoutants 115, à les former, à renforcer leur expertise, pour garantir une approche globale et intégrée (sans se substituer aux référents et aux acteurs en charge de ses missions).
- **La mise en place d'un temps dédié de référent « jeunes – CEJ – Jeunes en rupture »** doit être confortée et repérée par les partenaires du SIAO.
- **La mission de référent parcours** doit être clairement identifiée au sein du SIAO et par les partenaires .
- **La désignation de référents autour d'autres thématiques ou publics** doit permettre le développement d'une expertise bénéficiant à l'ensemble de l'équipe SIAO et doit faciliter le travail partenarial (Exemples : femmes victimes de violence, logement, santé, emploi).

## VII. Observatoire et système d'information SI-SIAO

Le SIAO contribue à l'**observation sociale**.

Un rapport d'activités et d'observatoire est adressé à la DDETS, chaque année. Des indicateurs d'activités sont en cours d'élaboration par un groupe de travail national et seront annexés à la convention pluriannuelle

Par ailleurs, sa participation à l'observation sociale sur son territoire doit accompagner les différentes démarches de planification et de construction de la politique de lutte contre le sans-abrisme, et plus largement nourrir les politiques sociales et les politiques de l'habitat.

Il utilise l'application **SI-SIAO**.

Le SI-SIAO est identifié comme un chantier prioritaire au niveau national. Il tend à devenir un outil de pilotage, de quantification des besoins et de mesure de performances de l'offre et du SIAO.

**L'utilisation de l'outil SI-SIAO par les acteurs du champ de l'hébergement et des lieux d'accueil évaluation dans le Finistère doit se généraliser. Le projet présenté dans le cadre de la réponse à l'appel à candidature intégrera un plan de déploiement de l'outil.**

## VIII. Organisation opérationnelle du SIAO : fonctionnement

**Le projet présentera les moyens humains et matériels mobilisés. Les fonctions et missions des salariés et leurs qualifications seront déclinées.**

**Les locaux mobilisés devront être décrits. Ils devront regrouper en un seul lieu, l'ensemble des personnels rattachés au SIAO. Ils seront situés à Quimper, chef lieu du département.**

L'accueil est uniquement téléphonique. Le SIAO ne reçoit pas physiquement dans ces locaux. Il oriente et prend appui, en journée et en semaine, sur des lieux d'accueil- évaluation de proximité.

Il est amené toutefois dans le cadre de sa mission complémentaire de gestionnaire d'hébergement de dispositif nuitées hôtelières, à rencontrer le public mis à l'abri à l'hôtel, là où il se trouve en mode d'intervention de type « aller vers ».

Les horaires d'ouverture des bureaux seront précisés, ainsi que l'organisation de l'astreinte.

**Une attention particulière devra être apportée au chantier de modernisation du 115 mené par la DIHAL.** Ce chantier pluriannuel est confié, avec la réforme des SIAO, à une cellule SIAO en cours de constitution au sein de la de la DIHAL. Il s'articule avec la refonte du SI-SIAO.

### **Le chantier de modernisation du 115 poursuit 3 objectifs principaux :**

- Maitriser, moderniser et sécuriser l'infrastructure et le pilotage du 115
- Rendre le service public 115 plus accessible et mieux traitant
- Améliorer la qualité des réponses et la contribution du 115 au Logement d'abo

### **Informations importantes à prendre en compte par le candidat**

La Fédération des Acteurs de la Solidarité (FAS) ne joue plus de rôle opérationnel dans l'acheminement des appels au 115. Historiquement, la FAS, pour le compte de l'Etat, était titulaire d'un contrat avec Orange. Ce contrat a été rendu obsolète par les évolutions technologiques. Il est résilié depuis la fin 2023.

Les changements de numéro noir du 115 (le numéro à 10 chiffres de la ligne du 115) doivent uniquement être réalisés par la mise à jour du Plan Départemental d'Acheminement des Appels d'Urgence (PDAAU) géré par la préfecture. Ce plan abonde la Table Nationale d'Acheminement des Appels d'Urgence (TNAAU) que tous les opérateurs de téléphonie utilisent dorénavant.

Au niveau national, la DIHAL est l'administration responsable du 115 et assure le lien avec la Direction interministérielle du Numérique (DiNum) et le Commissariat aux Communications Electroniques de Défense (CCED) qui pilotent le groupe de travail interministériel de modernisation de l'ensemble des numéros d'urgence en France.

Les erreurs d'acheminement d'appels au 115 doivent être signalées à la DIHAL..

Tous les centres de réception d'appels d'urgence doivent être connectés au réseau téléphonique par la fibre d'ici 2025..

## **IX. Organisation opérationnelles du SIAO : prestations attendues dans le cadre de l'exercice des missions**

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.

### **• Volet urgence :**

Le candidat devra présenter les modalités :

- de gestion, de fonctionnement et de continuité de l'accueil téléphonique dénommé « 115 », 24h / 24h, 7 j sur 7 ;
- de recensement des places et demandes d'hébergement d'urgence
- d'attribution des places d'urgence et critères ;
- d'organisation de la réponse aux besoins de premières nécessités ;
- d'identification de la personne chargée de l'accompagnement pendant la mise à l'abri ;
- de coordination des acteurs de la veille sociale ;
- de mise en œuvre des procédures déclinées dans les dispositifs départementaux opérationnels de veille et d'alerte en direction des publics dépourvus de logement, lors d'épisodes de grand froid ou de canicule ;
- de mise en œuvre de la coordination d'acteurs autour des situations complexes ;
- de mise en œuvre du protocole relative aux situations complexes en raison de leur situation administrative ;
- d'articulation avec le Service de Premier Accueil pour Demandeurs d'Asile pour les personnes sollicitant un hébergement et manifestant l'intention de demander l'asile et l'OFII ;
- de gestion et de suivi de l'enveloppe nuitées hôtelières et de suivi des orientations ;
- de suivi des orientations, des parcours, des besoins en matière de sorties en vue de la fluidité des dispositifs ;
- de centralisation et d'enregistrement des données d'observation sur l'activité urgence, les profils et parcours des personnes, via l'application SI-SIAO.

### **• Volet insertion**

Le candidat devra présenter les modalités :

- de recensement des places et des demandes d'hébergement d'insertion (CHRS et ALT), de pensions de famille et de résidences accueil ;
- de recensement et suivi des mesures AVDL, AGIR ;
- d'attribution de ces places et mesures (+ leur renouvellement)
- de formalisation auprès des usagers et des référents des propositions d'orientation;
- de suivi de ces orientations ;

- de suivi des listes d'attente en lien avec les gestionnaires d'hébergement et les lieux d'accueil évaluation ;
- de suivi des orientations, des parcours, des besoins en matière de sorties en vue de la fluidité des dispositifs ;
- de centralisation des données et l'enregistrement des données d'observation sur l'activité insertion via l'application SI-SIAO ;
- des remontées mensuelles à l'OFII de la liste des demandeurs d'asile et des bénéficiaires d'une protection internationale, hébergés dans le dispositif d'hébergement généraliste et en attente d'orientation sur des dispositifs dédiés.

### **Le parcours d'accompagnement**

Le projet présenté apportera les éléments suivants :

- Modalités de travail afin de garantir une référence sociale et une continuité de prise en charge pour toutes les personnes ;
- Modalités de travail avec les acteurs en charge de l'accompagnement social ;
- Poste référent parcours : modalités de mise en œuvre de la mission ;
- Poste référent jeunes et CEJ-JR (jeunes en rupture) : modalités de mise en œuvre de la mission .
- Autres référents thématiques (Femmes victimes de violence, santé...) : présentation des modalités de mise en œuvre de ces références

### **L'accès au logement**

Le candidat veille à préciser les points suivants :

- Modalités mises en œuvre pour l'identification et le suivi des ménages prêts à accéder à un logement dans le parc social et de transmission à la DDETS ;

Les attendus : identifier, vérifier, fiabiliser et établir une liste mensuelle des ménages prêts à sortir vers le logement en bail direct

- Modalités mises en œuvre pour l'identification de ménage relevant de l'IML dans le cadre du mandat de gestion ou de la sous-location, et modalités d'orientation vers ces places .

Les attendus : réactivité, coordination avec les opérateurs de l'IML et les dispositifs d'hébergement susceptibles d'identifier des candidats, prise en compte des publics prioritaires définis par l'Etat (public sortant de dispositifs d'hébergement, notamment d'urgence dans le cadre de la sous-location, public orienté vers l'hébergement par défaut d'offre de logement), suivi du parc via SI-SIAO , instruction des demandes de prolongation dans le cadre de la sous-location.

**Modalités mises en œuvre pour répondre, de manière fiable, aux demandes d'informations dans le cadre de l'instruction des recours DALO/DAHO.**

**Modalités mises en œuvre pour l'exécution des décisions de la commission de médiation relevant du champ du SIAO .**

## X. Modalités de réponse à l'appel à candidature – Calendrier – Sélection

*Le dossier des candidats doit comprendre les éléments suivants :*

### I - Pièces relatives aux porteurs de projet :

- les noms, statuts et coordonnées de la personne morale qui portera le projet ;
- la dernière certification du commissaire aux comptes ;
- le procès-verbal de la dernière assemblée générale ;
- un rapport d'activité le plus récent ;
- un organigramme fonctionnel précis de son organisation actuelle ;
- une fiche de présentation synthétique du champ d'activité, du territoire d'intervention et de ses références en matière d'accueil, d'insertion y compris par le logement ou l'hébergement.

### II - Pièces relatives au projet :

- un document offrant une description complète du projet et les modalités précises de mise en œuvre des différentes missions du SIAO unique en application du cahier des charges ;
- un état de son implantation territoriale dans le secteur de l'hébergement et du logement (relations partenariales avec les autres opérateurs) ;
- les moyens matériels et humains (effectifs, qualifications, expériences) jugés nécessaires à la mise en œuvre des missions, ainsi qu'un projet d'organigramme ;
- le budget prévisionnel de l'action sur la durée de la convention et les budgets prévisionnels des **exercices 2024, 2025** ;
- un projet de reprise le cas échéant des contrats de l'actuel opérateur du SIAO ; Il est précisé que la réponse à cet AAC engage le candidat dans le processus de reprise des effectifs actuels du SIAO, en conformité avec le code du travail ;
- la localisation projetée du SIAO dans le chef du lieu du département avec le descriptif des locaux ;
- les modalités de suivi et d'évaluation de l'activité du SIAO ;
- l'engagement signé et daté du candidat à mettre en œuvre les propositions portées dans sa candidature.
- un rétro planning pour garantir l'effectivité des prestations du SIAO à la date du 2 septembre 2024.

**Modalités de transmission des dossiers de candidature :**

Chaque candidat devra adresser, par voie postale en 3 exemplaires et par voie électronique, un dossier de candidature à l'attention de :

M. le Directeur,  
Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités du Finistère  
4, rue Anne Robert Jacques Turgot  
CS 21 019  
29 196 Quimper Cedex  
ddets-directeur@finistere.gouv.fr

Pour tout renseignement complémentaire, vos interlocuteurs sont :

Sylvie Hervouët 06. 47.56.85.42  
[sylvie.hervouet@finistere.gouv.fr](mailto:sylvie.hervouet@finistere.gouv.fr)

Valérie Kalbacher 06.70.24.74.14  
[valerie.kalbacher@finistere.gouv.fr](mailto:valerie.kalbacher@finistere.gouv.fr)

**Date de clôture du dépôt des projets : 19 avril 2024**

Les dossiers parvenus ou déposés après la date limite de dépôt ne seront pas recevables.

**Les modalités d'instruction et de sélection :**

Le Pôle Hébergement et Logement de la DDETS, en charge de l'instruction vérifie la complétude des dossiers et se réserve la possibilité de demander des précisions et/ou toutes pièces complémentaires utiles.

Les projets seront analysés par une commission interne à la DDETS. Les personnes morales retenues dans ce processus de sélection seront invitées à soutenir leur candidature.

Le préfet communiquera sa décision à chaque candidat par voie postale.

**Date de notification : au plus tard le 31 mai 2024**

**Date de mise en œuvre des prestations attendues dans le présent cahier des charges : le 2 septembre 2024**

**Date d'entrée en vigueur de la convention pluriannuelle : date de signature**

# Annexes

## 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 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 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 de l'accueil et l'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, en particulier 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 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 (SIAO) et l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII) pour la prise en charge des demandeurs d'asile et des bénéficiaires d'une protection internationale ;
- 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 et la lutte contre le sans-abrisme (2023- 2027) ;
- Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD).

#### **Rapports :**

Bilan de la mise en œuvre des SIAO, rapport de l'inspection générale des affaires sociales de février 2012 ;

#### **Plan d'actions :**

Plan d'actions 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.

## Annexe 2 : Les Lieux d'évaluation du SIAO 29

### ➤ Volet urgence

#### Pays de Cornouaille

##### Quimper

- Personnes isolées ou couples sans enfant - CCAS de Quimper - 21 bis rue Gourmelen 29000 QUIMPER 02.98.64.51.00 - Hôtel Social
- Familles – Femmes isolées victimes de violences- Fondation Massé-Trévidy - "Escale" 2 allée des Seiz Breur 29000 QUIMPER 02.98.90.54.51

##### Concarneau

- Personnes isolées ou couples sans accompagnés par la mission locale - Mission locale - 30 place Louis Armand 29000 QUIMPER 02.98.64.42.10
- Personnes isolées dont Femmes isolées victimes de violences- CCAS de Concarneau - 14 rue Courcy 29900 CONCARNEAU 02.98.60.52.40 - CHRS de Concarneau
- Familles - CDAS le plus proche du domicile
- Jeunes de moins de 26 ans accompagnés par la mission locale - Mission locale de Concarneau – 116 avenue de la Gare 29900 CONCARNEAU 02.98.97.17.28

##### Autres communes

- Familles et personnes isolées - CDAS le plus proche du domicile
- Jeunes de moins de 26 ans accompagnés par la mission locale - Mission locale - 30 place Louis Armand 29000 QUIMPER 02.98.64.42.10

#### Pays de Brest

##### Brest

- Personnes isolées - Familles ou femmes avec enfant CCAS de Brest - 40 rue Jules Ferry 29200 BREST 02.98.00.84.00
- Jeunes de moins de 26 ans accompagnés par la mission locale- Mission locale - 15 bis rue Fautras 29200 BREST 02.98.43.51.00 ou 02.98.43.51.15

##### Autres communes

- Familles et personnes isolées- CDAS le plus proche du domicile
- Jeunes de moins de 26 ans accompagnés par la mission locale- Mission locale - 15 bis rue Fautras 29200 BREST 02.98.43.51.00 ou 02.98.43.51.15

#### Morlaix/Pleyben/Carhaix

##### Morlaix

- Tout public - CHRS Le Jarlot- 8 rue de Réo - 29600 MORLAIX 02.98.88.56.38
- Jeunes de moins de 26 ans accompagnés par la mission locale- Mission locale - Centre multi-services 1 rue Jean Caërou - ZA le Boissière 29600 MORLAIX 02.98.15.15.50

##### Carhaix

- Tout public - CCAS de Carhaix - Hôtel de ville - CCAS BP 258 CARHAIX 02.98.99.33.33
- Jeunes de moins de 26 ans accompagnés par la mission locale : Mission locale COB - Maison des Services Publics Place de la Tour d'Auvergne – 36 rue de l'Eglise - 29270 Carhaix-Plouguez

##### Autres communes

- Familles et personnes isolées- CDAS le plus proche du domicile
- Jeunes de moins de 26 ans accompagnés par la mission locale- Mission locale Pays de Morlaix - 1 rue Jean Caërou - ZA le Boissière 29600 MORLAIX 02.98.15.15.50
- Mission locale COB - Maison des Services Publics Place de la Tour d'Auvergne – 36 rue de l'Eglise 29270 Carhaix-Plouguez 02.98.99.15.80

➤ Volet insertion

Pays de Cornouaille

Quimper

Personnes isolées ou couples sans enfant - CCAS de Quimper - 21 bis rue Gourmelen 29000 QUIMPER 02.98.64.51.00

Familles - Fondation Massé-Trévidy - "Escale" 2 allée des Seiz Breur 29000 QUIMPER

Concarneau

- Personnes isolées - CCAS de Concarneau - 14 rue Courcy 29900 CONCARNEAU 02.98.60.52.40
- Familles - CDAS le plus proche du domicile

Autres communes

- Familles et personnes isolées - CDAS le plus proche du domicile
- Jeunes de moins de 26 ans accompagnés par la mission locale - Mission locale - 30 place Louis Armand 29000 QUIMPER 02.98.64.42.10

Pays de Brest

Brest

Personnes isolées - CCAS de Brest - 40 rue Jules Ferry 29200 BREST 02.98.00.84.00

Familles ou couples- Les Ajoncs / Kastell DOUR AGEHB - 7 rue Lanrédec 29200 BREST 02.98.49.32.11

Personnes sortant de prison ou sous main de justice - Emergence - 18 bis rue de Maupertuis 29200 BREST 02.98.02.10.27 (Don Bosco)

Autres communes

- Familles et personnes isolées- CDAS le plus proche du domicile
- Jeunes de moins de 26 ans accompagnés par la mission locale- Mission locale - 15 bis rue Fautras 29200 BREST 02.98.43.51.00 ou 02.98.43.51.15

Morlaix / Pleyben / Carhaix

Morlaix

Tout public - CCAS de Morlaix - 29 rue de Brest 29600 MORLAIX 02.98.88.82.15

Carhaix

Tout public - CCAS de Carhaix - Hôtel de ville - CCAS BP 258 CARHAIX 02.98.99.33.33

Autres communes

Familles et personnes isolées- CDAS le plus proche du domicile

Jeunes de moins de 26 ans accompagnés par la mission locale-

Mission locale Pays de Morlaix - rue Jean Caërou - ZA le Boissière 29600 MORLAIX 02.98.15.15.50

Mission locale COB - Maison des Services Publics Place de la Tour d'Auvergne – 36 rue de l'Eglise 29270 Carhaix-Plouguer 02.98.99.15.80