



AVIS D'APPEL À PROJETS

Mise en place d'une plateforme téléphonique expérimentale d'accueil, d'écoute et d'orientation des victimes et témoins de violences intrafamiliales, enfance et des professionnels de l'accueil familial à La Réunion

Autorité responsable de l'appel à projets

Monsieur le Président du Conseil départemental de La Réunion
Hôtel du Département
Direction Enfance Famille
2 rue de la Source
97488 Saint-Denis Cedex
Tel : 02 62 90 30 30

Le secrétariat de l'appel à projets est assuré par la Direction Enfance Famille.

Date de publication de l'avis d'appel à projets : 06 juillet 2026

Date limite de dépôt des candidatures au plus tard le :

07 septembre 2026

Pour toute question : appelsaprojet-def@cg974.fr

Sommaire

1.	CONTEXTE	2
2.	QUALITE ET ADRESSE DE L'AUTORITE COMPETENTE	3
3.	OBJET DE L'APPEL A PROJETS.....	4
4.	CAHIER DES CHARGES	4
5.	MODALITES DE CONSULTATION DES DOCUMENTS COMPOSANT L'APPEL A PROJETS	5
6.	DELAI DE RECEPTION DU DOSSIER DE REPONSE A L'APPEL A PROJETS	5
7.	MODALITES DE DEPOT DU DOSSIER DE REPONSE ET PIECES JUSTIFICATIVES EXIGIBLES.....	5
8.	FICHE DE SYNTHESE DU PROJET	6
9.	COMPOSITION DU DOSSIER.....	6
10.	MODALITES D'INSTRUCTION DES PROJETS ET CRITERES DE SELECTION	7

1. Contexte

La lutte contre les violences intrafamiliales (VIF) et la protection de l'enfance constituent des priorités majeures pour les pouvoirs publics et la société civile. La Réunion est particulièrement touchée par ces problématiques, avec un taux de violences domestiques et intrafamiliales supérieur à la moyenne nationale. En 2024, La Réunion occupait toujours la 2^{ème} position des départements affichant le plus de victimes de violences au sein du couple et près de 7 000 victimes de VIF ont été accueillies par les forces de sécurité intérieure, soit une moyenne de 19,1 victimes par jour.

En 2025, plus de 8000 informations préoccupantes (IP) ont été reçues par les services, dont plus de la moitié qualifiée en danger.

Face à ce constat alarmant, le Conseil Départemental de La Réunion déploie un plan stratégique pour renforcer la prévention, le repérage et la prise en charge des victimes : Plan de prévention et de lutte contre les Violences intrafamiliales (Plan VIF 2024-2028).

Ce plan s'articule autour de cinq axes : améliorer le repérage précoce des enfants victimes, assurer une prise en charge globale (sociale, sanitaire et juridique), renforcer la coopération entre acteurs, sensibiliser le grand public, et suivre les actions via l'Observatoire de la protection de l'enfance.

Les objectifs sont de réduire les violences, mieux accompagner les enfants victimes, améliorer la coordination des intervenants, faire évoluer les mentalités et mobiliser davantage la société autour de la protection de l'enfance.

Afin d'améliorer l'accès à l'information et d'apporter une aide immédiate aux victimes, il a été identifié la nécessité de mettre en place une plateforme téléphonique d'accueil, d'écoute et d'orientation, compte-tenu des éléments contextuels suivants :

- la multiplicité des numéros d'appel (119, 115, 3919, 17) complique l'orientation des victimes, pouvant entraîner une perte de temps préjudiciable à leur sécurité. Face à l'urgence de certaines situations, il est essentiel de simplifier l'accès à l'aide et de centraliser les informations pour éviter toute confusion.
- les violences peuvent se manifester sous diverses formes, un repérage précoce est primordial car les faits de violences s'aggravent et s'accroissent avec le temps. L'écoute et l'orientation jouent un rôle crucial dans la protection des victimes.
- un autre frein majeur concerne les barrières linguistiques et culturelles (la langue du créole réunionnais en majorité des cas et le shimahoré de par le contexte de proximité géographique avec le département de Mayotte). La diversité de la population réunionnaise impose une adaptation des dispositifs d'écoute, afin de garantir une accessibilité et une prise en charge équitables pour tous ;
- la coordination des acteurs locaux dans le cadre de l'hébergement d'urgence (115) afin d'assurer la mise à l'abri et le déclenchement d'un suivi social pour les publics relevant du Département (mères isolées enceinte et/ou avec au moins un enfant de moins de trois ans) vers les pensions, gîtes et hôtels (PGH) ou vers les structures d'hébergement d'urgence temporaire (SAUT).

De plus, le nouveau contrat social des assistants familiaux, adopté en 2025, prévoit la mise en place d'une plateforme d'écoute de ces derniers afin de les soutenir dans l'exercice de leur métier. L'objectif étant de rassurer et conforter le professionnel dans l'exercice de son métier sur la base de conseils de pairs, d'orientations en cas de difficulté lors de prise en charge d'enfants, notamment si le mineur présente des besoins particuliers. En 2025, plus de 2000 enfants ont été accueillis chez 832 assistants familiaux.

2. Qualité et adresse de l'autorité compétente

Monsieur le Président du Conseil départemental de La Réunion
Hôtel du Département
DGA Pôle des Solidarités – Mission expertise
2 rue de la Source 97488 Saint-Denis Cedex
Tel : 02 62 90 30 30

3. Objet de l'appel à projets

Le présent appel à projet s'inscrit dans le cadre du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF), tel que visé au 12° de l'article L.312-1 du CASF et R 313-3-1, il a pour objet la création et la gestion d'un projet expérimental de mise en place d'une **plateforme téléphonique d'accueil, d'écoute, de conseils, notamment en direction de trois typologies de publics** :

- **les mineurs**
- **les victimes ou témoins de VIF**
- **les assistants familiaux**

Son objectif est d'offrir un service unique, accessible et efficace aux enfants et à toute personne (professionnel, assistants familiaux, parents...) confrontée à une situation de violences intrafamiliales ou de difficultés liées aux fonctions parentales.

Cette plateforme vise à garantir une réponse adaptée et une prise en charge rapide et sécurisée des victimes ou témoins d'une scène de violence. Elle contribuera au repérage des violences et à l'orientation des personnes concernées vers les structures compétentes.

Cette plateforme sera en liens étroits et réguliers avec différents acteurs, dont notamment :

- avec le service départemental de recueil des informations préoccupantes (CRIP 974) – DGA Pole des Solidarités, qui a une mission d'expertise, de tour de contrôle, et de traitement des informations préoccupantes,
- avec la Direction Enfance Famille concernant les sollicitations des assistants familiaux
- avec le 115 concernant la mise à l'abri d'urgence du public départemental vers les pensions, gîtes et hôtels ;
- avec les SAUT concernant l'astreinte d'accueil d'urgence ;
- avec les services sociaux départementaux de l'aide sociale à l'enfance, de la Protection Maternelle et Infantile et des services de polyvalence et d'insertion
- avec les associations spécialisées.

Le gestionnaire retenu devra procéder au recrutement du personnel, adapté aux missions et publics, et à la commande de mobilier nécessaires au bon fonctionnement de l'établissement.

Sans préjudice des missions socles définies dans le présent appel à projets, le porteur retenu pourra se voir confier, après accord des parties, des missions complémentaires en lien avec la lutte contre les violences intrafamiliales. L'extension de l'objet sera conditionnée à la disponibilité des crédits, à l'évaluation positive des missions initiales et à la capacité démontrée du porteur à assurer ces nouvelles obligations dans le respect des exigences de qualité fixées par le présent cahier des charges.

Le candidat retenu à l'issue de l'appel à projets se verra accorder une autorisation expérimentale, dérogatoire et temporaire, au titre de la protection de l'enfance, conformément aux dispositions de l'article L.313-1 et suivants du CASF. L'autorisation est accordée pour une durée minimale de 2 ans et ne pourra excéder 5 ans. Le renouvellement, total ou partiel, est exclusivement subordonné aux résultats de l'évaluation mentionnée au premier alinéa de l'article L. 312-8 du CASF.

Un budget de 320 000 euros est alloué pour la première année d'expérimentation.

4. Cahier des charges

Le cahier des charges de l'appel à projet fait l'objet de **l'annexe 2** du présent avis.

Le cahier des charges peut également être consulté et téléchargé sur le site internet du Département de La Réunion : www.departement974.fr.

5. Modalités de consultation des documents composant l'appel à projets

L'avis d'appel à projets ainsi que tous les documents annexés, dont le cahier des Charges de l'appel à projets, sont consultables et téléchargeables sur le site internet du Département de la Réunion :

<https://www.departement974.fr/>

Ces documents sont accessibles gratuitement en ligne, sans nécessité d'en faire la demande expresse auprès de l'autorité compétente pour délivrer l'autorisation.

Dans le cadre de l'article R.313-4-2 du CASF, il est rappelé au candidat la possibilité de solliciter des précisions supplémentaires, au plus tard 8 jours avant la date limite du dépôt de dossier. Cette sollicitation pourra se faire en envoyant un mail à l'adresse suivante appelsaprojet-def@cg974.fr , avec comme objet « *Question AAP plateforme téléphonique VIF Enfance* ».

Par ailleurs, il est rappelé au candidat que les précisions complémentaires à caractère général susceptibles d'être apportées par l'autorité compétente et mentionnées au même article seront accessibles à l'ensemble des candidats sur le site internet du Conseil Départemental, au plus tard 5 jours avant l'expiration du délai de réception des candidatures.

6. Délai de réception du dossier de réponse à l'appel à projets

Le présent avis d'appel à projets est publié sur le site internet de la Collectivité Départementale de La Réunion.

La date de cette publication vaut ouverture de la période de dépôt des dossiers jusqu'à la date de clôture.

Chaque candidat devra déposer, en une seule fois un dossier de candidature au plus tard le **07 septembre à 15h (heure de La Réunion)**, soit 60 jours à compter de la date de publication de l'avis d'appel à projets.

Le calendrier de l'appel à projets fait l'objet de l'**annexe 1** du présent avis.

7. Modalités de dépôt du dossier de réponse et pièces justificatives exigibles

Le dossier de candidature complet devra être adressé en version dématérialisée par mail à l'adresse appelsaprojet-def@cg974.fr avec pour objet la mention « **Appel à projets Plateforme téléphonique – DGA Solidarités – Mission expertise ».**

L'envoi comprendra deux documents en version PDF :

- L'un portant la mention « appel à projets - candidature », comprenant les documents relatifs à la partie 1 du dossier de candidature

- L'autre portant la mention « appel à projets – projet », comprenant les documents relatifs à la partie 2 du dossier – la réponse au projet.

8. Fiche de synthèse du projet

La fiche de synthèse du projet fait l'objet de l'**annexe 4** du présent avis afin de disposer des éléments synthétiques du candidat et du projet.

9. Composition du dossier

Chaque candidat devra remettre un dossier complet comportant l'ensemble des pièces indiquées dans l'annexe 5, séparées en deux parties distinctes (candidature et projet), de manière conforme aux dispositions de l'article R.313-4-3 du CASF.

Concernant le candidat, les documents suivants doivent être transmis par le candidat :

- Les documents permettant de l'identifier, notamment un exemplaire de ses statuts s'il s'agit d'une personne morale de droit privé ;
- Une déclaration sur l'honneur certifiant qu'il n'est pas l'objet de l'une des condamnations devenues définitives mentionnées au livre III du présent code ;
- Une déclaration sur l'honneur certifiant qu'il ne fait pas l'objet d'aucune des procédures mentionnées aux articles L. 313-16, L. 331-5, L. 471-3, L. 472-10, L. 474-2 ou L. 474-5 du CASF ;
- Une copie de la dernière certification aux comptes s'il y est tenu en vertu du code de commerce ;
- Des éléments descriptifs de son activité dans le domaine concerné et de la situation financière de cette activité ou de son but social tel que résultant de ses statuts lorsqu'il ne dispose pas encore d'une telle activité.

Concernant le projet, les documents suivants seront joints :

- Tout document permettant de décrire de manière complète le projet en réponse aux besoins décrits par le cahier des charges ;
- Un état descriptif des principales caractéristiques auxquelles le projet doit satisfaire, dont notamment les process permettant de garantir le traitement des informations, les orientations adéquates et les articulations avec les services idoines ;
- Le cas échéant, l'exposé précis des variantes proposées et les conditions de respect des exigences minimales que ces dernières doivent respecter ;
- Un dossier relatif aux personnels comprenant :
 - Une répartition prévisionnelle des effectifs, en ETP et en euros, par type de qualification, par section tarifaire, avec indication du coût moyen par agent pour chaque poste et qualification ;
 - Le statut ou la convention collective appliquée aux salariés ;
 - Les fiches de poste ;

- Un organigramme hiérarchique et fonctionnel présentant les ressources humaines (tableau des effectifs en masse et en équivalent temps plein par type de qualification et d'emplois) ;
 - Les délais de recrutement du personnel ;
 - La composition et le fonctionnement de l'instance de gouvernance ainsi que l'organisation de l'équipe de direction ;
 - Un planning type de la semaine pour l'établissement et par unité ou service ;
 - Un plan prévisionnel de formation ;
 - Le détail des intervenants extérieurs mobilisés (qualifications, quotité de temps de travail, imputation tarifaire le cas échéant).
- Un dossier financier comportant outre le bilan financier du projet et le plan de financement de l'opération, mentionnés au 2° de l'article R.313-4-3 du même code :
- Les comptes annuels consolidés de l'organisme gestionnaire lorsqu'ils sont obligatoires ;
 - Le programme d'investissement prévisionnel précisant la nature des opérations, leurs coûts, leurs modes de financement et un planning de réalisation ;
 - Les incidences sur le budget d'exploitation de l'établissement ou du service du plan de financement mentionné ci-dessus ;
 - Le budget prévisionnel en année pleine de l'établissement ou du service pour sa première année de fonctionnement.

10. Modalités d'instruction des projets et critères de sélection

Les dossiers des candidats parvenus ou déposés après la date limite de dépôt, ne seront pas recevables (le cachet de la Poste ou le récépissé faisant foi).

Les projets seront analysés par les instructeurs, désignés par le Président du Conseil Départemental conformément au cadre réglementaire établi à l'article R.313-1 du CASF. Leur désignation fera l'objet d'une publication dans un arrêté sur le site internet de la Collectivité.

La vérification des dossiers, intervenant après la période de dépôt, se fera selon les **trois** étapes suivantes :

1. **Vérification de la régularité administrative** et de la **complétude du dossier**, conformément aux articles R.313-5 et suivants du CASF. Le cas échéant, il pourra être demandé aux candidats de compléter le dossier de candidature pour les informations administratives prévues au 1° de l'article R. 313-4-3 du CASF dans un délai de huit jours.
2. **Vérification de l'éligibilité** de la candidature au regard de l'objet de l'appel à projets et des exigences minimales spécifiées dans le cahier des charges.
3. **Analyse sur le fond des projets** pour :
 - les dossiers complets à la date de la clôture de la période de dépôt ;
 - ceux qui auront été complétés dans le délai indiqué ci-dessus ;
 - et ceux ayant respecté les exigences minimales du Cahier des Charges qui seront analysés sur le fond du projet en fonction de leur adéquation avec les besoins et les critères de sélection et de notation décrits par l'annexe 3 du présent avis.

Conformément aux dispositions de l'article R.313-6 du CASF, seront refusés au préalable et ne seront pas soumis à la commission d'information et de sélection, par une décision du président de la commission ou de son représentant, les projets :

- Déposés au-delà du délai mentionné dans le présent avis d'appel à projets ;
- Dont les conditions de régularité administrative mentionnées au 1° de l'article R. 313-4-3 ne sont pas satisfaites ;
- Manifestement étrangers à l'objet de l'appel à projets ;
- Dont les coûts de fonctionnement prévus dépassent le budget prévisionnel figurant dans le cahier des charges de l'appel à projets.

Conformément aux dispositions de l'article R.313-5-1 du CASF, après s'être assuré de la régularité administrative, les instructeurs établiront un compte-rendu d'instruction motivé pour chacun des projets qu'ils présenteront à la commission d'information et de sélection et pourront proposer un classement selon les critères mentionnés dans la Grille relative aux critères de sélection et modalités de notation (annexe 3), sur demande du président de la commission.

Les projets seront examinés et classés par la commission d'information et de sélection prévue à l'article L.313-1-1 du CASF.

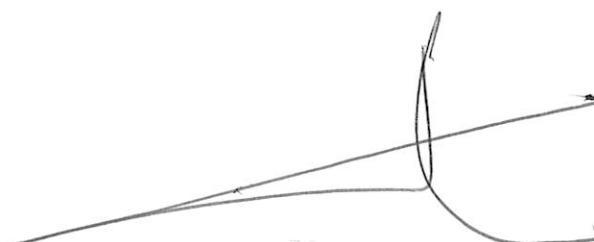
L'arrêté d'autorisation relatif au présent appel à projet sera délivré par l'autorité compétente après avis de la commission d'information et de sélection et sera publié au recueil des actes administratifs du Conseil Départemental de la Réunion.

Cet arrêté sera notifié au candidat retenu par lettre recommandée avec accusé de réception. Les autres candidats seront informés de l'avis défavorable par lettre recommandée avec accusé de réception.

11. Liste des annexes de l'avis d'appel à projets

Annexe 1	Calendrier prévisionnel de l'AAP
Annexe 2	Cahier des charges
Annexe 3	Grille de cotation relative aux critères de sélection et modalités de notation
Annexe 4	Fiche de présentation

Le Président du Conseil départemental



Cyrille MELCHIOR

ANNEXE 1

CALENDRIER PREVISIONNEL

Mise en place d'une plateforme téléphonique expérimentale d'accueil, d'écoute et d'orientation des victimes et témoins de violences intrafamiliales, enfance et des professionnels de l'accueil familial à La Réunion

Calendrier

Date de publication de l'appel à projets (60 jours - art. R. 313-4-1)	06/07/2026
Date et heure limites de réception des dossiers de candidature	07/09/2026
Analyse des projets	Septembre 2026
Date prévisionnelle de réunion de la commission de sélection de l'appel à projets	Novembre 2026
Date prévisionnelle de notification de l'autorisation et information aux candidats non retenus	Décembre 2026
Date attendue de mise en service	Janvier 2027



ANNEXE 2

CAHIER DES CHARGES

Mise en place d'une plateforme téléphonique expérimentale d'accueil, d'écoute et d'orientation des victimes et témoins de violences intrafamiliales, enfance et des professionnels de l'accueil familial à La Réunion

Sommaire

1- CONTEXTE	12
2. CADRE JURIDIQUE	13
3. OBJET DE L'APPEL A PROJETS.....	13
4. EXIGENCES MINIMALES DU PROJET	14
4.1. Délais de mise en œuvre	15
4.2 Ressources humaines	16
<i>Les professionnels et leurs qualifications</i>	16
4.3 Dossier financier.....	16
5. CONTENU ET ATTENDU DE LA REPONSE.....	17
5.1. Gestionnaire.....	17
5.2. Amplitude d'accueil et astreinte	17
5.3. Démarche qualité	17
5.4. Inscription de la plateforme dans un réseau partenarial.....	18
5.5. Les modalités de suivi et de contrôle de l'activité.....	18
5.6. Respect de la réglementation sur la protection des données personnelles	18
5.7. Pilotage	19
6. COMMUNICATION	19

1- Contexte

La lutte contre les violences intrafamiliales (VIF) et la protection de l'enfance constituent des priorités majeures pour les pouvoirs publics et la société civile. La Réunion est particulièrement touchée par ces problématiques, avec un taux de violences domestiques et intrafamiliales supérieur à la moyenne nationale. En 2024, La Réunion occupait toujours la 2^{ème} position des départements affichant le plus de victimes de violences au sein du couple et près de 7 000 victimes de VIF ont été accueillies par les forces de sécurité intérieure, soit une moyenne de 19,1 victimes par jour.

En 2025, plus de 8000 informations préoccupantes (IP) ont été reçues par les services, dont plus de la moitié qualifiée en danger.

Face à ce constat alarmant, le Conseil Départemental de La Réunion déploie un plan stratégique pour renforcer la prévention, le repérage et la prise en charge des victimes : Plan de prévention et de lutte contre les Violences intrafamiliales (Plan VIF 2024-2028).

Ce plan s'articule autour de cinq axes : améliorer le repérage précoce des enfants victimes, assurer une prise en charge globale (sociale, sanitaire et juridique), renforcer la coopération entre acteurs, sensibiliser le grand public, et suivre les actions via l'Observatoire de la protection de l'enfance.

Les objectifs sont de réduire les violences, mieux accompagner les enfants victimes, améliorer la coordination des intervenants, faire évoluer les mentalités et mobiliser davantage la société autour de la protection de l'enfance.

Afin d'améliorer l'accès à l'information et d'apporter une aide immédiate aux victimes, il a été identifié la nécessité de mettre en place une plateforme téléphonique d'accueil, d'écoute et d'orientation, compte-tenu des éléments contextuels suivants :

- la multiplicité des numéros d'appel (119, 115, 3919, 17) complique l'orientation des victimes, pouvant entraîner une perte de temps préjudiciable à leur sécurité. Face à l'urgence de certaines situations, il est essentiel de simplifier l'accès à l'aide et de centraliser les informations pour éviter toute confusion.
- les violences peuvent se manifester sous diverses formes, un repérage précoce est primordial car les faits de violences s'aggravent et s'accroissent avec le temps. L'écoute et l'orientation jouent un rôle crucial dans la protection des victimes.
- un autre frein majeur concerne les barrières linguistiques et culturelles (la langue du créole réunionnais en majorité des cas et le shimahoré de par le contexte de proximité géographique avec le département de Mayotte). La diversité de la population réunionnaise impose une adaptation des dispositifs d'écoute, afin de garantir une accessibilité et une prise en charge équitables pour tous ;
- la coordination des acteurs locaux dans le cadre de l'hébergement d'urgence (115) afin d'assurer la mise à l'abri et le déclenchement d'un suivi social pour les publics relevant du Département (mères isolées enceinte et/ou avec au moins un enfant de moins de trois ans) vers les pensions, gîtes et hôtels (PGH) ou vers les structures d'hébergement d'urgence temporaire (SAUT).

De plus, le nouveau contrat social des assistants familiaux, adopté en 2025, prévoit la mise en place d'une plateforme d'écoute de ces derniers afin de les soutenir dans l'exercice de leur métier. L'objectif étant de rassurer et conforter le professionnel dans l'exercice de son métier sur la base de conseils de pairs, d'orientations en cas de difficulté lors de prise en charge d'enfants, notamment si le mineur présente des besoins particuliers. En 2025, plus de 2000 enfants ont été accueillis chez 832 assistants familiaux.

2. Cadre juridique

Les références législatives et réglementaires sont les suivantes :

- Déclaration Universelle des Droits des Enfants du 20 novembre 1959,
- Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale,
- Loi n°2002-305 du 4 mars 2002 relative à l'autorité parentale,
- Loi n°2007-293 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance,
- Loi n°2016-297 du 14 mars 2016 relative à la protection de l'enfant,
- Loi n°2022-140 du 7 février 2022 relative à la protection des enfants,
- Code Civil et notamment ses articles 375, 375-3 et 375-5,
- Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) et notamment ses articles L.221-1 et suivants, L.313-1 et suivants et L.222-5,
- Article R.313-4-14 du CASF,
- Article L.312-1 du CASF,

3. Objet de l'appel à projets

Le présent appel à projet s'inscrit dans le cadre du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF), tel que visé au 12° de l'article L.312-1 du CASF et R 313-3-1, il a pour objet la création et la gestion d'un projet expérimental de mise en place d'une **plateforme téléphonique d'accueil, d'écoute, de conseils, notamment en direction de trois typologies de publics :**

- **les mineurs**
- **les victimes ou témoins de VIF**
- **les assistants familiaux**

Son objectif est d'offrir un service unique, accessible et efficace aux enfants et à toute personne (professionnel, assistants familiaux, parents...) confrontée à une situation de violences intrafamiliales ou de difficultés liées aux fonctions parentales.

Cette plateforme vise à garantir une réponse adaptée et une prise en charge rapide et sécurisée des victimes ou témoins d'une scène de violence. Elle contribuera au repérage des violences et à l'orientation des personnes concernées vers les structures compétentes.

Cette plateforme sera en liens étroits et réguliers avec différents acteurs, dont notamment :

- avec le service départemental de recueil des informations préoccupantes (CRIP 974) – DGA Pole des Solidarités, qui a une mission d'expertise, de tour de contrôle, et de traitement des informations préoccupantes,
- avec la Direction Enfance Famille concernant les sollicitations des assistants familiaux
- avec le 115 concernant la mise à l'abri d'urgence du public départemental ;
- avec les SAUT concernant l'astreinte d'accueil d'urgence ;
- avec les services sociaux départementaux de l'aide sociale à l'enfance, de la Protection Maternelle et Infantile et des services de polyvalence et d'insertion

- avec les associations spécialisées dans le domaine de la protection de l'enfance et des violences intrafamiliales.

Le gestionnaire retenu devra procéder au recrutement du personnel, adapté aux missions et publics, et à la commande de mobilier nécessaires au bon fonctionnement de l'établissement.

Sans préjudice des missions socles définies dans le présent appel à projets, le porteur retenu pourra se voir confier, après accord des parties, des missions complémentaires en lien avec la lutte contre les violences intrafamiliales. L'extension de l'objet sera conditionnée à la disponibilité des crédits, à l'évaluation positive des missions initiales et à la capacité démontrée du porteur à assurer ces nouvelles obligations dans le respect des exigences de qualité fixées par le présent cahier des charges.

Le candidat retenu à l'issue de l'appel à projets se verra accorder une autorisation expérimentale, dérogatoire et temporaire, au titre de la protection de l'enfance, conformément aux dispositions de l'article L.313-1 et suivants du CASF. L'autorisation est accordée pour une durée minimale de 2 ans et ne pourra excéder 5 ans. Le renouvellement, total ou partiel, est exclusivement subordonné aux résultats de l'évaluation mentionnée au premier alinéa de l'article L. 312-8 du CASF.

Un budget de 320 000 euros est alloué pour la première année d'expérimentation.

4. Exigences minimales du projet

La structure ou le groupement retenu devra mettre en place un service téléphonique dédié à l'accueil, l'écoute, au recueil d'informations et à l'orientation des appelants. Ce service devra assurer un traitement immédiat des appels relatifs aux enfants victimes de violences, tout en garantissant une orientation efficace et adaptée des appelants vers les services compétents. Le principe est « un appel = un décroché » ainsi qu'une écoute bienveillante et une orientation vers les services idoines.

Une écoute accessible et inclusive en tenant compte des barrières linguistiques et culturelles devra être proposée afin d'assurer une prise en charge adaptée à toutes les situations.

Ce service s'adresse **aux enfants en situation de danger** ainsi qu'**aux victimes de violences conjugales** vivant à La Réunion. Il vise également les familles et les proches confrontés à des situations de violence (violences intrafamiliales avec présence d'enfant) et/ou besoin de conseils et/ou d'aide à la parentalité.

Le service sera également **l'interlocuteur référent dans la coordination entre le 115 et les services départementaux pour la mise à l'abri d'urgence** des femmes et enfants victimes de violences intrafamiliales, notamment par la réservation des nuitées en pensions gîtes et hôtels, la liaison avec les services départementaux de polyvalence et insertion et l'astreinte téléphonique d'hébergement en SAUT. Les protocoles de coordination avec ces différents acteurs (SIAO, SAUT, PGH, Département) seront communiqués à l'opérateur qui sera retenu.

Il s'adresse aussi aux **assistants familiaux** qui, dans l'exercice de leurs fonctions, peuvent ressentir le besoin d'être écoutés, accompagnés ou conseillés face aux situations complexes qu'ils rencontrent au quotidien. Ce dispositif doit leur offrir un espace bienveillant, confidentiel et professionnel afin d'exprimer leurs difficultés : les rassurer et les conforter dans l'exercice de son métier en les mettant en lien avec des pairs et les orienter en cas de difficultés majeures.

Les prestataires devront proposer une équipe qualifiée et formée, comprenant des écoutants spécialisés dans les violences intrafamiliales et la protection de l'enfance.

La plateforme devra assurer une disponibilité de service 7 jours sur 7 et avec des plages horaires suffisamment larges (journée continue).

Enfin, un dispositif d'orientation structuré devra être mis en place, incluant des procédures claires et efficaces et des systèmes innovants pour rediriger rapidement les appels urgents vers les services appropriés : le dossier devra décrire un protocole d'entretien formalisé, structuré en phases distinctes et transmissibles à l'ensemble des écoutants. Sont attendus :

- La description de la posture d'écoute active (reformulation, validation émotionnelle, absence de jugement)
- L'existence d'un guide d'entretien ou d'une trame structurée, distinguant l'accueil, le recueil de la situation, l'évaluation du danger et la conclusion
- Des modalités d'adaptation pour les situations de vulnérabilité particulière (barrière linguistique, situation de handicap, appel en présence du conjoint violent)

Le dossier présentera une grille ou un outil structuré permettant une évaluation homogène du niveau de danger entre les différents écoutants. Cet outil doit être aligné sur les recommandations de la Haute Autorité de Santé (HAS) relatives au repérage des violences faites aux femmes (recommandations 2019–2023) et sur les travaux du réseau professionnel national (protocoles EVVI, référentiels du Grenelle contre les violences conjugales). Sont attendus :

- Une grille comportant des indicateurs de danger immédiat : présence d'armes au domicile, menaces de mort explicites, escalade récente de la violence, isolement social et économique, présence d'enfants au domicile
- Une grille comportant des indicateurs de dangerosité à moyen terme : emprise psychologique, tentatives de fuite antérieures, violences sexuelles, comportements de contrôle extrême
- Un système de niveaux de danger (ex. : faible / modéré / élevé / critique) avec une définition opérationnelle de chaque niveau et les réponses associées
- Les grilles pour les autres typologie d'appels : assistants familiaux, parentalité et gestion de l'hébergement d'urgence.

Le dossier décrira les mécanismes garantissant que tous les appelants bénéficient d'une évaluation équivalente, indépendamment de l'écouter. Sont attendus :

- Un support de traçabilité de l'appel (fiche synthétique ou outil numérique) permettant de consigner le niveau de danger évalué, les informations clés et l'orientation proposée
- Des procédures de supervision clinique régulière (analyse de situations, rétroaction sur les évaluations réalisées)
- Un dispositif de formation initiale et continue des écoutants à l'utilisation des grilles et à la posture d'écoute spécialisée VIF

4.1. Délais de mise en œuvre

Le candidat présentera un calendrier prévisionnel de son projet précisant les différentes étapes et les délais prévus jusqu'à l'ouverture de la structure. La date prévisionnelle de démarrage du service sera indiquée.

Le Pôle d'accueil devra être opérationnel dès décembre 2026.

Conformément aux dispositions de l'article D.313-7-2 du CASF, l'autorisation du projet qui n'aurait pas reçu de commencement d'exécution est caduque eu terme d'un délai de 6 mois.

4.2 Ressources humaines

Les professionnels et leurs qualifications

L'établissement devra être composé d'une équipe pluridisciplinaire, comprenant notamment des une équipe sociale et médico-sociale, dont les compétences sont adaptées à l'écoute des enfants et adultes victimes de violences intrafamiliales et disposant de connaissances au regard du métier d'assistant familial et de l'accueil familial.

Le candidat précisera dans le Tableau Prévisionnel des Effectifs Rémunérés (TPER), la composition de l'équipe et en quantifiant les effectifs en Equivalents Temps Plein (ETP). Par ailleurs, le type de qualification, de diplômes et d'expérience requis devront être spécifiés. Au moins l'un des écoutants devra présenter des connaissances approfondies en matière d'accueil familial.

L'opérateur devra être en mesure de mettre à disposition du personnel tout support (comptabilité, ressources humaines, entretien des bâtiments, ménage, secrétariat, etc.).

Les fonctions d'encadrement et de ressources générales devront être précisées en termes de qualification et d'expérience.

Des projets de fiches de postes et l'organigramme prévisionnel de l'établissement devront être joints en annexes de la réponse à l'appel à projets. **Le candidat s'assurera que les formations proposées soient en adéquation avec les spécificités des métiers, notamment les langues parlées et le recueil de la parole d'enfants et adultes victimes de violences intrafamiliales.**

Des séances d'analyse des pratiques professionnelles devront être mises en place. Le candidat devra préciser les modalités d'organisation de ces séances et leur fréquence.

4.3 Dossier financier

La structure relève du cadre de la tarification des établissements sociaux et médico-sociaux, prévue par les articles L.314-1 à L314-9 du CASF. **Les propositions budgétaires du candidat devront donc respecter le cadre réglementaire défini par le CASF** (art. R314-13) et conforme aux modèles fixés par arrêté du ministre chargé de l'action sociale (Arrêté du 22 octobre 2003 modifié par l'arrêté du 10 avril 2006 et complété par l'arrêté du 5 septembre 2013).

Le candidat devra présenter un budget intégrant notamment **l'ensemble des charges de fonctionnement et d'investissement nécessaires à l'activité**. Seront notamment clairement détaillés, les charges d'exploitation courantes, les frais de personnel et leurs charges, Devra ainsi être transmis le tableau d'activité, indiquant l'activité théorique et prévisionnelle le tableau des effectifs en ETP et en euros, le tableau de calcul des tarifs, l'ensemble des annexes obligatoires.

Ce budget devra être accompagné d'un rapport financier explicatif justifiant les montants inscrits sur chacun des groupes fonctionnels de charges et de produits.

Conformément aux articles R.314-21 et suivants du CASF, le budget prévisionnel devra être en cohérence avec la qualité du service. L'omission de dépenses et recettes obligatoires dans le budget prévisionnel fera l'objet de sanctions dans le cadre de la notation.

Il est fortement recommandé aux candidats de mobiliser l'ensemble des recettes supplémentaires et de n'indiquer que les recettes certaines (lettre d'intention, décision...) afin de limiter l'impact sur le produit du Département et de permettre un financement équilibré et optimisé de la plateforme.

Conformément aux articles R.314-105 et R.314-113 à R.314-117 du CASF, **le Département prendra en charge l'activité de l'établissement sur la base d'un prix de journée.**

Le prix de journée doit être proposé par le candidat en fonction des modalités d'accueil du dispositif. Afin de garantir un suivi financier de l'activité, au terme de chaque exercice comptable, l'établissement devra transmettre ses états financiers certifiés au Conseil départemental.

5. Contenu et attendu de la réponse

Les candidats proposeront les modalités de réponse qu'ils estiment les plus aptes à satisfaire aux objectifs et besoins décrits ci-dessous, afin notamment d'assurer la qualité de l'écoute et de l'accompagnement du public concerné.

Par ailleurs, toutes autres propositions de pratiques innovantes relatives à l'organisation de l'établissement (mutualisation de prestataires, recours à des établissements et services d'aide par le travail, ateliers techniques, réduction des coûts...) seront appréciées dans le cadre de l'étude des projets et pourront faire l'objets de points supplémentaires dans la notation.

5.1. Gestionnaire

La structure est gérée par une personne morale de droit public ou privé, ayant une connaissance du public accueilli et une expérience de sa prise en charge.

Le candidat apportera des informations sur :

- Son identité ;
- Son projet associatif ou projet de gouvernance ;
- Ses valeurs, ses missions, son historique ;
- Son organisation (l'organigramme détaillé, les instances, le cas échéant les liens entre la structure et le siège, la structuration du siège, les divers établissements et services médico-sociaux ou sociaux gérés par le gestionnaire) ;
- Sa situation financière (bilan et compte de résultat) ;
- Son activité dans le domaine social et médico-social et la situation financière de cette activité ;
- Son équipe de direction (qualifications, tableau d'emplois de direction).

Il devra notamment faire apparaître ses expériences antérieures dans les domaines de la lutte contre les VIF et de la protection de l'enfance.

Le gestionnaire devra se soumettre aux obligations de l'article L.133-6 du CASF prescrivant un contrôle des antécédents judiciaires des professionnels intervenant dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS), et s'inscrire dans le déploiement des vérifications des attestations d'honorabilité dans la protection de l'enfance.

5.2. Amplitude d'accueil et astreinte

La structure devra a minima fonctionner 7/7j, toute l'année.

Le projet devra donc présenter les modalités d'organisation pour répondre à ces obligations.

5.3. Démarche qualité

L'établissement devra s'inscrire dans une **démarche continue d'amélioration de la qualité des prestations délivrées et de l'organisation du service**. Pour ce faire, l'opérateur devra mettre en place différentes **procédures** permettant d'encadrer l'activité.

Dans ce cadre, **l'établissement devra s'inscrire dans le cycle quinquennal d'évaluation** mis en place par le décret n°2022-695 du 26 avril 2022 relatif au rythme des évaluations de la qualité des ESSMS et dont le calendrier est déterminé par le Conseil départemental.

Afin de faciliter leur mise en œuvre effective et favoriser la promotion des droits de l'utilisateur et de la bienveillance, **plusieurs outils devront être élaborés par l'opérateur tels que prévus par la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 :**

- Projet d'établissement
- Règlement de fonctionnement

Ces outils devront être **datés, validés et actualisés régulièrement.**

5.4. Inscription de la plateforme dans un réseau partenarial

Dans le cadre de ses missions, l'établissement devra maintenir une connaissance actualisée des offres de services proposées par les partenaires du territoire, afin d'être en mesure d'orienter les appelants de manière optimale et adaptée à leurs besoins.

À ce titre, **le candidat présentera dans son projet les partenariats envisagés**, en précisant pour chacun la nature des services couverts, les modalités de collaboration et le degré de formalisation retenu. Tout document utile pourra être joint (lettres d'intention, conventions, etc.).

5.5. Les modalités de suivi et de contrôle de l'activité

Des tableaux de bord transmis par l'établissement au Conseil Départemental de la Réunion de manière hebdomadaire, permettant un contrôle de l'activité de l'établissement, qui devront recenser à minima :

- Les appels reçus
- La typologie des appelants (assistants familiaux, femmes, travailleurs sociaux, enfants, 115 ...)
- Les problématiques identifiées
- Les orientations proposées
- Les suites données
- Le nombre de demandes d'hébergements d'urgence orientées

Conformément aux dispositions du CASF, des contrôles de fonctionnement ou de dysfonctionnement pourront également être menés par le Conseil départemental de la Réunion pour attester de l'adéquation du Projet d'Etablissement avec sa mise en œuvre de manière effective.

Conformément à l'article L.331-8-1 du CASF, **l'établissement sera tenu d'informer immédiatement le Département de tout événement indésirable, soit tout dysfonctionnement grave** dans sa gestion ou son organisation pouvant entraîner des répercussions sur la prise en charge des usagers, leur accompagnement, ou le respect de leurs droits.

La déclaration d'évènements indésirables concerne exclusivement les situations qui altèrent le fonctionnement habituel de la structure et la prise en charge des usagers. Un protocole de gestion des évènements indésirables devra être élaboré en lien avec le Conseil départemental.

5.6. Respect de la réglementation sur la protection des données personnelles

Le candidat décrira comment il garantit la sécurisation des données conformément aux réglementations en vigueur (notamment le RGPD) et assure la confidentialité des informations échangées. Cela peut passer par la formation des écoutants aux exigences du RGPD, ou par la mise en place de dispositifs et protocoles de sécurité conformes aux normes applicables.

5.7. Pilotage

- Un échange régulier sera mis en place avec le Département afin d'échanger régulièrement sur :
 - L'articulation avec les autres acteurs de la protection de l'enfance, en particulier pour définir des processus efficaces de prise en charge des situations, notamment les informations préoccupantes auprès de la CRIP 974
 - L'articulation avec les services de l'accueil familial
 - L'articulation avec les services d'hébergement d'urgence temporaire.
 - L'activité de la plateforme, les freins rencontrés, les bonnes pratiques etc.
 -
- Des instances de pilotage seront mises en place en lien avec le Conseil Départemental, à savoir :
 - 2 COPIL (Comités de pilotage) par an
 - Rapports réguliers comprenant des indicateurs de suivi, des statistiques et des états (ex : mensuel, ou trimestriels)
 - 1 bilan annuel (comprenant l'analyse de l'ensemble des rapports mensuels)
 - Des échanges bilatéraux réguliers

6. Communication

Dans le cadre de l'axe 4 du plan VIF et du concept d'« un appel = décroché », l'image de la plateforme téléphonique doit refléter de manière claire l'identité du Conseil départemental, co-financeur du projet avec l'Etat. Il est primordial que la communication et le pilotage autour de la plateforme fasse apparaître de manière évidente que ce service est mis en place par le Département, garantissant ainsi la reconnaissance institutionnelle et la légitimité de l'initiative.



ANNEXE 3

GRILLE DE COTATION RELATIVE AUX CRITERES DE SELECTION ET MODALITES DE NOTATION

Mise en place d'une plateforme téléphonique expérimentale d'accueil, d'écoute et d'orientation des victimes et témoins de violences intrafamiliales, enfance et des professionnels de l'accueil familial à La Réunion

	Critères	Note
A.	Qualité de service	
1.	<i>Public concerné</i> : le candidat précisera quels seront les publics visés au regard de ceux ciblés par le Conseil départemental, à savoir : l'enfance en danger, les victimes de violences intrafamiliales (dont violences conjugales), les assistants familiaux, l'entourage...	/5
2.	<i>Langues proposées</i> , en tenant compte du contexte réunionnais. Il sera apprécié par exemple un élargissement au-delà du français et du créole réunionnais, par exemple au shimahoré, au malgache etc.	/10
3.	<i>Horaires et jours de service proposés</i> . Des horaires étendus, complémentaires aux services d'écoute déjà existants, seront appréciés.	/10
	Sous total	/ 25 points
B.	Organisation et moyens	
1.	<i>Méthodes d'écoute et de caractérisation du danger</i> Le dossier devra décrire les méthodes et outils mobilisés par l'équipe d'écoute pour : conduire un entretien téléphonique structuré, bienveillant et sécurisant pour la personne appelante ; évaluer de manière homogène et reproductible le niveau de danger auquel elle est exposée et orienter vers une réponse graduée et adaptée.	/ 15
2.	<i>Compétences et expérience de l'équipe proposée</i> . Les candidats doivent préciser la composition et les compétences de l'équipe en charge de l'écoute et de l'orientation. Les modalités d'encadrement, l'appui éventuel de personnel spécialisé (ex : psychologue, infirmier, médecin) seront explicités. Les intervenants devront présenter une connaissance approfondie des dispositifs de protection de l'enfance, de l'accueil familial et de lutte contre les violences intrafamiliales. Il devra préciser quelles sont les formations proposées aux intervenants en amont de l'écoute ou en formation continue. Enfin, le candidat fournira un organigramme de l'équipe précisant le rôle de chacun.	/ 10
3.	<i>Moyens techniques</i> Le candidat précisera l'organisation logistique de la plateforme téléphonique (matériel mis à disposition, local etc.)	/ 5
4.	<i>Pratiques innovantes</i> Proposition du candidat de pratiques innovante relative à l'organisation de l'établissement permettant une meilleure qualité de service, une meilleure organisation et/ou réduction des coûts	/ 10
	Sous total	/ 45 points
C.	Relations avec les partenaires intervenant dans le domaine de l'enfance en danger et des VIF	
1.	<i>Travail partenarial</i> Le candidat devra mettre en évidence sa capacité à travailler en partenariat avec les institutions et les associations locales, par exemple en détaillant des projets similaires qu'il aurait menés. Il devra mettre en place des processus clairs pour assurer une orientation efficace des victimes vers les structures compétentes. Le candidat explicitera cet aspect dans son mémoire technique, avec à la fois les actions menées en amont du lancement de la plateforme, et les actions menées tout au long du fonctionnement de la plateforme.	/ 5

	Le candidat explicitera également en quoi cette plateforme pourra jouer un rôle de complémentarité par rapport au tissu associatif local, voire le renforcer.	
2.	<i>Communication</i> Le candidat précisera les modalités de communication autour de la plateforme, sachant qu'il sera appuyé par le Département sur ce point. Il expliquera également comment il associera le Département à la valorisation de la plateforme	/5
	Sous total	/ 10 points
D.	Traçabilité et confidentialité des données	
1.	<i>Traçabilité des données</i> Le candidat expliquera quels seront les moyens mis en place pour suivre son activité. Il proposera notamment des outils pour garantir que tout appel pour lequel l'anonymat est levé puisse être suivi, afin de faciliter son traitement dans les phases aval du processus (par exemple, lors de la transmission à la CRIP, à la justice ou aux forces de l'ordre). L'utilisation d'outils technologiques modernes sera un atout pour garantir un suivi optimisé et sécurisé des dossiers.	/5
2.	<i>Capacité de reporting</i> Le candidat décrira quels sont les modalités de reporting de l'activité auprès du Conseil départemental (type de données transmises, fréquence, etc.)	/5
	Sous total	10 points
E.	Gestion budgétaire	
1.	<i>Adéquation entre le budget proposé et le projet</i> Le candidat produira un budget détaillé du projet permettant au Conseil Départemental d'apprécier les coûts et leur crédibilité par rapport au projet. Les coûts salariaux notamment seront détaillés par poste.	/10
2.	<i>Mesures mises en place pour garantir un suivi financier rigoureux du projet</i> Le candidat détaillera les mesures mises en place pour assurer un suivi financier rigoureux du projet. Il est rappelé que toute association percevant plus de 153 000 € de subvention doit mettre en place un commissaire aux comptes.	/5
	Sous total	15 points
TOTAL		100 points



ANNEXE 4

FICHE DE PRESENTATION A JOINDRE AU DOSSIER DE CANDIDATURE

Mise en place d'une plateforme téléphonique expérimentale d'accueil, d'écoute et d'orientation à La Réunion

Porteur de projet

Nom de l'organisme gestionnaire	
Statut (association, fondation, etc.)	
Date de création	
Président / Directeur	
Personne référente (à contacter si besoin dans le cadre de cet AAP)	
Adresse	
Téléphone	
E-mail	