



Mise à jour le 25 août 2026

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

FOIRE AUX QUESTIONS

Conformément à l'article R.313-4-2 du Code de l'Action Sociale et des Familles, les candidats peuvent solliciter des précisions complémentaires auprès de l'autorité ou des autorités compétentes au plus tard huit jours avant l'expiration du délai de réception des réponses : par conséquent, les candidats peuvent adresser leurs questions jusqu'au 31 août 2026.

Questions	Réponses
1 - Le Département dispose-t-il de profils spécifiques à proposer, de personnes recherchant un emploi dans ces domaines ?	L'opérateur retenu devra réaliser des recrutements afin de réaliser la mission ; il n'est pas prévu de mise à disposition de personnel du Département. Le Département ne dispose pas non plus de vivier de candidats à orienter vers les opérateurs ; le recrutement relève de la responsabilité du gestionnaire retenu. Les qualifications requises pour les écoutants sont précisées à l'article 4.2 du cahier des charges.
2 - Dans quel but/quelle finalité faudrait-il du « mobilier nécessaire au bon fonctionnement de l'établissement » ?	La mise en œuvre de cette plateforme téléphonique pourra impliquer la nécessité d'un local, de téléphones, de bureaux ou tout autre mobilier nécessaire à la bonne réalisation de la mission.
3 - La plateforme est désignée comme « l'interlocuteur référent dans la coordination entre le 115 et les services départementaux pour la mise à l'abri d'urgence », incluant « la réservation des nuitées en pensions gîtes et hôtels ». Cette mission comprend-elle l'acte matériel de réservation et l'engagement de la dépense correspondante, ou se limite-t-elle à la qualification de l'éligibilité et à la transmission au service compétent ?	Cette mission impliquera la vérification de l'éligibilité du public et de la réservation des nuitées avant la transmission des informations aux services compétents pour traitement et paiement – sous réserve de mise en œuvre d'un nouveau protocole de fonctionnement par la collectivité. Conformément à l'article R.313-4-2 du CASF, l'appel à projets ne prévoit pas de clause de revoyure budgétaire automatique. Toute évolution substantielle des conditions d'exercice de la mission fera l'objet d'un dialogue avec l'autorité compétente dans le cadre du suivi et du pilotage du dispositif (cf. § 5.7).
4 - La plateforme doit-elle assurer une astreinte téléphonique en dehors de ses plages d'ouverture, notamment la nuit ? Si oui, sur quel périmètre	Les missions d'astreinte devront être réalisées la nuit, en complément des horaires ouverts de chaque structure — sous réserve de mise en œuvre de nouveaux protocoles de fonctionnement par la collectivité ou par les structures concernées. Les missions

(hébergement d'urgence uniquement, ou ensemble des publics) et selon quels délais de réponse ?	d'écoute liées aux VIF et aux assistants familiaux seront idéalement réalisées sur des plages hebdomadaires et horaires étendues, sur proposition des candidats.
5 - Est-il possible d'obtenir les protocoles de coordination avec les différentes structures externes au Département (SIAO, SAUT, PGH...) ?	Il n'est pas possible de communiquer les protocoles liant la collectivité à ces structures. Les grandes lignes de ces coopérations ont été précisées dans le cahier des charges. Conformément à l'article R.313-4-2 du CASF, l'appel à projets ne prévoit pas de clause de revoyure budgétaire automatique. Toute évolution substantielle des conditions d'exercice de la mission fera l'objet d'un dialogue avec l'autorité compétente dans le cadre du suivi et du pilotage du dispositif (cf. § 5.7).
6 - Le cahier des charges fonde le projet sur le constat que « la multiplicité des numéros d'appel (119 , 115 , 3919 , 17) complique l'orientation des victimes ». Comment le Département envisage-t-il l'articulation entre la plateforme départementale et ces dispositifs nationaux, notamment sur les plages où ces derniers sont ouverts et la plateforme fermée ? Une doctrine partagée de renvoi est-elle prévue, et sera-t-elle formalisée avec les opérateurs concernés ?	Ce point fait partie des propositions que peuvent formuler les candidats.
7 - Le principe « un appel = un décroché » constitue-t-il une obligation de résultat ou un objectif de qualité de service ?	Le principe un appel = un décroché constitue une obligation de moyen pour le prestataire. Les indicateurs qualitatifs et quantitatifs devront être proposés par le prestataire retenu et validé par la collectivité.
8 - L'expression « des plages horaires suffisamment larges (journée continue) » peut-elle être précisée par une fourchette d'amplitude minimale attendue ? Le Département envisagerait-il une amplitude évolutive, avec un socle en première année et une extension en deuxième année ajustée aux données d'activité observées ?	Ce point fait partie des propositions que peuvent formuler les candidats.

9 - Le Département dispose-t-il d'éléments de cadrage sur le volume d'appels prévisionnel attendu par la plateforme (toutes typologies de publics confondues), permettant au candidat d'étayer le tableau d'activité théorique et prévisionnelle demandé au §4.3 du cahier des charges et la quantification des effectifs en ETP demandée au §4.2 ?	Le cahier des charges ne fixe pas de volume d'appels prévisionnel de référence, la plateforme constituant un dispositif expérimental nouveau pour lequel il n'existe pas d'historique d'activité propre. Le candidat pourra néanmoins s'appuyer, à titre indicatif et pour construire ses propres hypothèses de dimensionnement, sur les éléments de contexte suivants : • une moyenne de 19,1 victimes de violences intrafamiliales accueillies quotidiennement par les forces de sécurité intérieure à La Réunion (données 2024), pouvant servir de proxy pour le public « victimes et témoins de VIF » ; • plus de 8 000 informations préoccupantes reçues en 2025, dont plus de la moitié qualifiées en danger, pour le public « enfance en danger » ; • 832 assistants familiaux en exercice, ayant accueilli plus de 2 000 enfants en 2025, pour le public « assistants familiaux » ; • 725 appels en provenance de La Réunion reçus par la plateforme nationale 3919 en 2025 (soit 1,1 % du volume national pris en charge), en hausse de 10 % par rapport à 2024 (source : Fédération Nationale Solidarité Femmes) ; • 4 328 entretiens réalisés en 2025 par le réseau des intervenants sociaux en commissariat et gendarmerie (ISCG), au bénéfice de 3 202 personnes, dont 352 entretiens réalisés par la psychologue du dispositif au profit de 120 bénéficiaires (source : Conseil Départemental) ; Il appartient au candidat de formuler et de justifier, dans son mémoire technique, les hypothèses de taux de recours à la plateforme retenues pour convertir ces données de contexte en volume d'appels prévisionnel, ainsi que la méthode de dimensionnement des effectifs (ETP) qui en découle. Le Département sera attentif à la cohérence et au caractère argumenté de cette démarche plutôt qu'à un chiffre cible imposé.
--	--

10 - L'indicateur hebdomadaire « les suites données » suppose un retour d'information des structures vers lesquelles les appelants sont orientés. Ce retour sera-t-il organisé par le Département auprès de ses services et de ses partenaires ?	L'opérateur retenu devra mettre en place des méthodes de récupération des données avec les partenaires sollicités.
11 - Le cahier des charges prévoit une prise en charge « sur la base d'un prix de journée », le prix de journée devant être proposé par le candidat « en fonction des modalités d'accueil du dispositif ». S'agissant d'un service téléphonique sans accueil physique ni hébergement, quelle unité d'œuvre le Département retient-il ?	Le forfait journée sera calculé sur les coûts journaliers de mise en œuvre du dispositif. Il constitue l'unité de tarification prévue par les articles R.314-105 et R.314-113 à R.314-117 du CASF.
12 - Le budget de 320 000 € alloué pour la première année d'expérimentation couvre-t-il l'exercice de démarrage — incluant les coûts non récurrents de recrutement, de formation initiale, d'installation technique et d'ingénierie documentaire — ou correspond-il à une année pleine de fonctionnement ?	Le budget de 320 000 € annuel correspond au coût de mise en œuvre du dispositif dans son fonctionnement intégral, y compris les charges de démarrage identifiées comme telles dans le budget prévisionnel (recrutement, formation initiale, installation). Les investissements devront être identifiés séparément dans le programme d'investissement prévisionnel prévu au § 9 de l'avis d'appel à projets.
13 - Le cahier des charges mentionne l'État comme co-financeur du projet aux côtés du Département. Ce cofinancement est-il d'ores et déjà acquis, et à quelle hauteur ? Le candidat doit-il l'intégrer à son plan de financement, sachant qu'il lui est par ailleurs demandé de « n'indiquer que les recettes certaines » ?	Le financement de cet appel à projets relève du Département, maître d'ouvrage. Aucun cofinancement de l'État n'est acquis à ce jour ; le candidat ne doit donc pas l'intégrer à son plan de financement au titre des recettes certaines.

14 - L'appui du Département en matière de communication est-il apporté en nature (conception, supports, diffusion, campagne) ou sous forme de financement ? Quel montant le candidat doit-il prévoir à ce titre dans son budget prévisionnel ?	Le Département prendra en charge les dépenses liées à la communication sur le dispositif. Les candidats pourront également proposer un plan de communication.
15 - Le cahier des charges indique que « le Pôle d'accueil devra être opérationnel dès décembre 2026 », tandis que le calendrier prévisionnel annexé fixe la notification de l'autorisation à décembre 2026 et la mise en service à janvier 2027. Le Département peut-il confirmer la date d'ouverture effective attendue ?	Ce point fait partie des propositions que peuvent formuler les candidats. Le démarrage est attendu pour janvier 2027 avec une possibilité d'ouverture progressive des missions.
16 - Le cahier des charges demande un outil d'évaluation du danger aligné sur les recommandations de la Haute Autorité de Santé (2019-2023) et sur « les protocoles EVVI, référentiels du Grenelle contre les violences conjugales ». Le Département peut-il préciser la version et les conditions d'usage du référentiel visé ?	Ce point fait partie des propositions que peuvent formuler les candidats.
17 - Le Département envisage-t-il une validation conjointe des grilles d'évaluation du danger — y compris les grilles relatives aux assistants familiaux, à la parentalité et à la gestion de l'hébergement d'urgence — avec la CRIP 974 et la Direction Enfance Famille avant la mise en service ?	Ces points seront discutés avec le prestataire retenu.