APPEL À PROJET

MISE EN PLACE D’UNE PLATEFORME VIF ET ENFANCE À LA RÉUNION



Table des matières

[1. Contexte 3](#_Toc194388042)

[Problématiques identifiées 4](#_Toc194388043)

[2. Objectifs du Projet 4](#_Toc194388044)

[3. L'Appel à Projet (périmètre et contenu) 5](#_Toc194388045)

[PILOTAGE 7](#_Toc194388047)

[COMMUNICATION 8](#_Toc194388048)

[4. Critères de Sélection des Candidats 8](#_Toc194388049)

[5.Modalités de sélection 9](#_Toc194388050)

[Cadre Juridique et Financier 10](#_Toc194388051)

[Rétroplanning 10](#_Toc194388052)

[6. Candidature et Modalités de Soumission 10](#_Toc194388053)

[ANNEXE 1 : SCHÉMA TRAITEMENT DES APPELS 11](#_Toc194388054)

# Contexte

La lutte contre les violences intrafamiliales 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.

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 : Le plan VIF 2024-2028.

Ce plan repose sur cinq axes majeurs :

* Repérage précoce des enfants victimes grâce à la formation des professionnels et au renforcement des dispositifs de signalement.
* Prise en charge adaptée sur le plan social, sanitaire et juridique pour garantir un accompagnement global et coordonné.
* Développement d’une culture commune entre les acteurs institutionnels et associatifs, avec une étude approfondie sur les causes des violences.
* Sensibilisation du grand public via une campagne de communication massive et des outils pédagogiques adaptés.
* Gouvernance partagée et suivi du plan, pilotés par l’Observatoire Départemental de la Protection de l’Enfance (ODPE).

Les enjeux du Plan VIF 2024-2028

* Réduire l’ampleur des violences intrafamiliales en brisant le silence et en facilitant la détection des cas.
* Améliorer la prise en charge des enfants victimes pour limiter les impacts psychologiques et favoriser leur reconstruction.
* Renforcer la coordination des acteurs pour une réponse plus efficace et rapide.
* Modifier les perceptions et les comportements en déconstruisant la tolérance sociale autour des violences éducatives et familiales.
* Sensibiliser et responsabiliser la société civile pour une meilleure mobilisation autour des droits et du bien-être des enfants.

Dans le cadre de ce Plan VIF 2024-2028, le Conseil Départemental de La Réunion renforce ses actions en matière de prévention et de sensibilisation à travers un axe de communication dédié au grand public et aux professionnels (axe 4 du plan). Afin d’améliorer l’accès à l’information et d’apporter une aide immédiate aux victimes, une plateforme téléphonique d’accueil, d’écoute et d’orientation sera mise en place.

Cette initiative vise à faciliter l’accompagnement des personnes concernées, à mieux les orienter vers les dispositifs existants et à garantir une écoute bienveillante professionnelle et adaptée au territoire.

## Problématiques identifiées

L’observation sur le terrain et l’expérience du traitement des retours d’informations préoccupantes par la CRIP (Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes) ont mis en évidence plusieurs difficultés majeures, nécessitant une adaptation des dispositifs d’alerte des violences faites aux enfants existants.

D’une part, 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.

D’autre part, les services déjà en place, bien que performants, sont souvent saturés, ce qui allonge les délais de prise en charge et peut décourager certaines victimes dans leur démarche de demande d’aide. Un accès plus fluide et rapide aux acteurs et dispositifs de prise en charge est donc indispensable.

Enfin, 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.

# Objectifs du Projet

Le Département souhaite structurer et renforcer la protection de l’enfance et de mise à l’abri des femmes victimes de violences intra familiales et leviers les freins précités. Pour cela, il lance un appel à projet afin de mettre en place une plateforme téléphonique d’accueil, d’écoute, de conseil notamment sur le volet de la parentalité et d’orientation.

Son objectif est d’offrir un service unique, accessible et efficace à toute personne confrontée à une situation de violences intrafamiliales.

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, l’orientation des personnes concernées vers les structures compétentes.

Cette plateforme sera en liens étroits et réguliers 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, ainsi qu’avec les services sociaux, la justice, la santé et les associations spécialisées.

# L'Appel à Projet (périmètre et contenu)

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 violences intrafamiliales et aux enfants en danger, tout en garantissant une orientation efficace et adaptée des appelants vers les services compétents. Le principe est « un appel = un décroché ».

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 et/ou besoin de conseils et/ou d’aide à la parentalité.

Il pourra s’adresser également 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 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.

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.

## 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
* 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

## 

## 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, financeur du projet. 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.

# Critères de sélection des projets

Les projets seront sélectionnés en examinant les critères suivants :

## Qualité de service

* *Public concerné :* 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…
* *Langues proposées*, 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.
* *Horaires et jours de service proposés.* Des horaires étendus, complémentaires aux services d’écoute déjà existants, seront appréciés.

## Organisation et moyens

* *Compétences et expérience de l’équipe proposée*

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 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.

* *Moyens techniques*

Le candidat précisera l’organisation logistique de la plateforme téléphonique (matériel mis à disposition, local etc.)

## Relations avec les partenaires intervenant dans le domaine de l’enfance en danger et des VIF

* *Travail partenarial*

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.**

Le candidat explicitera également en quoi cette plateforme pourra jouer un rôle de complémentarité par rapport au tissu associatif local, voire le renforcer.

* *Communication*

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

## Traçabilité et confidentialité des données

* *Traçabilité des données*

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.

* *Capacité de reporting*

Le candidat décrira quels sont les modalités de reporting de l’activité auprès du Conseil départemental (type de données transmises, fréquence, etc.)

* *Respect de la règlementation 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.

## Gestion budgétaire

* *Adéquation entre le budget proposé et le projet*

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.

* *Mesures mises en place pour garantir un suivi financier rigoureux du projet*

Le candidat détaillera les mesures mises ne 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.

# Cadre Juridique et Financier

La plateforme sera mise en place sous forme d’expérimentation d’une durée d’un an. Un suivi et une évaluation seront réalisés pour ajuster les modalités du dispositif en fonction des résultats obtenus.

Le projet sera encadré par une convention de partenariat avec le Conseil Départemental. Un budget de 230 000 euros est alloué pour la première année d’expérimentation.

## Rétroplanning

* Mi-juillet 2025 : Publication de l’appel à projet.
* Mi-septembre 2025 : Clôture de l'AAP
* Mi-septembre à mi-octobre 2025 : Analyse des candidatures et des projets
* Octobre 2025 : Passage en commission permanente
* Novembre 2025 : Paiement de la subvention + lancement d’une campagne de communication couplée à la journée des droits de l'enfant le 20/11
* Fin-novembre 2025 – Début 2026 : Mise en place de la plateforme par le candidat retenu
* 1er trimestre 2026 : Lancement effectif de la plateforme d’appels

# Candidature et Modalités de Soumission

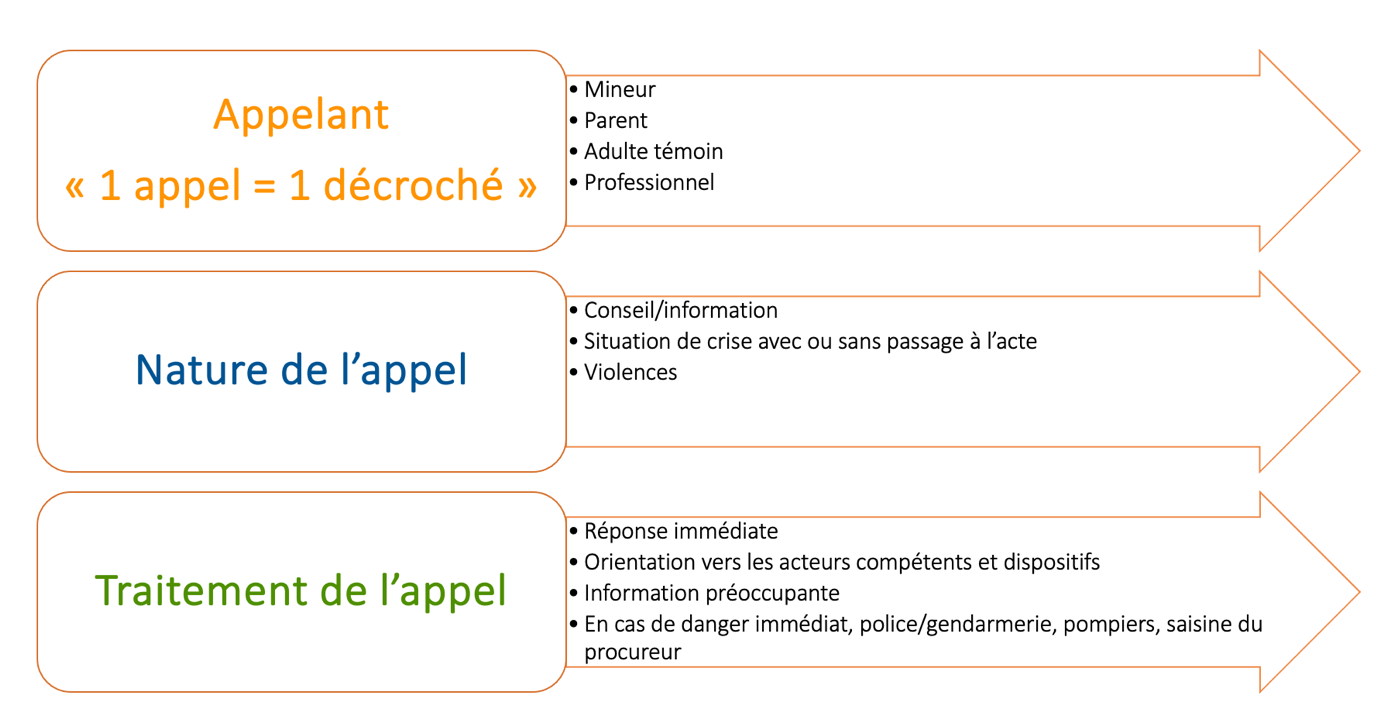
Les structures intéressées devront soumettre un dossier détaillant leur expérience, la méthodologie proposée, ainsi que les moyens humains et matériels. Les candidats pourront utiliser la proposition de cadre de réponse technique en annexe 2 *(page 11)* pour formuler leur réponse. Les dossiers seront évalués sur leur cohérence avec les objectifs du projet et leur capacité à offrir un service efficace et adapté aux besoins des victimes.

Les candidatures devront être adressées, avec la mention : « Appel à Projet Plateforme VIF et Enfance », avant le 15 septembre 2025 par voie électronique à :

liz.chevallet@cg974.fr avec en copie : [Audrey.jaccomard@cg974.fr](file:///C:\Users\Liz.chevallet\Downloads\Audrey.jaccomard@cg974.fr )

# 

# Annexe 1 : Schéma traitant des appels



# Annexe 2 : Proposition de cadre de réponse technique

Ce document est contractuel : merci de respecter la présente trame

* Ne pas modifier la largeur des cadres ni l’ordre des parties.
* Format A4 ; police : calibri ; taille de police minimale acceptée : 10 ; interligne : simple

# Présentation du soumissionnaire

## Coordonnées de l’entreprise

|  |
| --- |
| * Nom de l’entreprise : * Numéro SIRET : * Numéro de TVA intracommunautaire : * Code APE : * Forme juridique : * Année de création : * Nombre d’ETP (Équivalent Temps Plein) : * Adresse complète : * Téléphone : * Email : * Personne de contact : * Téléphone de contact : * Email de contact : |

## Qualité de service

|  |
| --- |
|  |

## Organisation et moyens

|  |
| --- |
|  |

## Relations avec les partenaires intervenant dans le domaine de l’enfance en danger et des VIF

|  |
| --- |
|  |

## Traçabilité et confidentialité des données

|  |
| --- |
|  |

## Gestion budgétaire

|  |
| --- |
|  |

# Annexe 3 : État des lieux et cartographie des acteurs de la protection de l’enfance à La Réunion

Les données départementales 2024 issues de l'intervention sociale en commissariat et gendarmerie (ISCG) confirment l’ampleur des besoins en matière de prévention, de détection et de prise en charge des situations de violences intrafamiliales et de maltraitance, en particulier envers les femmes et les enfants.

* 4 839 entretiens ont été réalisés, concernant 3 864 bénéficiaires.
* La répartition territoriale montre une concentration des interventions dans le Sud (41 %), suivi du Nord (22 %), de l’Ouest (19 %) et de l’Est (18 %), soulignant la nécessité d’un service structurant à l’échelle de l’île.
* Les bénéficiaires accompagnés se répartissent comme suit :
  + 1 187 femmes victimes
  + 127 hommes victimes
  + 319 auteurs (dont 16 mineurs)
  + 1 223 personnes classées comme "autres bénéficiaires"
* 435 mineurs ont été accompagnés, dont 60 % de filles et 40 % de garçons.
* 307 situations ont donné lieu à des informations préoccupantes ou signalements, concernant aussi bien des mineurs que des adultes.
* 76 % des saisines sont externes, provenant à 58 % d’un contact direct avec les usagers et à 17 % d’une orientation via les services sociaux.
* Les violences physiques représentent 19 % des problématiques évaluées, les violences psychologiques 17 %, traduisant la complexité et la diversité des situations rencontrées.

# Un écosytème associatif riche

En complément, le département de La Réunion peut s’appuyer sur une trentaine d’associations partenaires, actives sur l’ensemble des micro-régions. Ces structures jouent un rôle clé dans le maillage territorial en matière de prévention et de protection contre les violences intrafamiliales.

Les champs d’intervention couverts par ces partenaires sont complémentaires :

* Écoute et accompagnement psycho-social
* Hébergement d’urgence et mise à l’abri
* Soutien à la parentalité et médiation familiale
* Accompagnement des enfants exposés ou co-victimes
* Appui juridique, administratif ou éducatif

Ce réseau constitue un socle opérationnel solide, sur lequel la plateforme pourra s’appuyer pour orienter efficacement les appelants, créer des passerelles directes entre acteurs, et fluidifier la coordination territoriale.

La présence de ces structures dans toutes les zones géographiques de l’île permettra à la future plateforme de garantir une proximité réelle avec les publics, et de proposer des solutions adaptées aux réalités locales, culturelles et linguistiques.

L’ensemble des associations intervenant sur le territoire dans le champ de la lutte contre les violences intrafamiliales est référencé dans l’annuaire accessible sur le site de l’ORVIFF : [www.orviff.re](https://www.orviff.re/fr/2/l-annuaire.html).

# Cartographie des acteurs de la protection de l’enfance

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Acteur** | **Structure / Service** | **Rôle / Fonction** |
| **Conseil Départemental de La Réunion** | Aide Sociale à l’Enfance (ASE) | Prise en charge de 2 613 enfants (75 % familles d’accueil, 15 % établissements, 10 % tiers de confiance) |
| CRIP | Centralisation et qualification des informations préoccupantes (7380 en 2024, 56 % qualifiées en danger) |
| PMI / ISCG | 13 professionnels écoutent, informent et orientent les victimes de violences dans les commissariats/gendarmeries |
| **Justice** | Juge des enfants | Ordonne les mesures de protection (placement, AEMO, MJIE) |
| Procureur de la République | Intervient en cas de danger immédiat et pour diligenter des enquêtes pénales (article 40) |
| **Éducation nationale** | CRIPEN | Transmet plus de 2000 IP/an à la CRIP 974 |
| **Santé** | UAPED | Accueille, soigne et assiste les enfants victimes de violences graves ou de négligence |
| Victimologie | Accueil, examen et orientation des enfants victimes d’agression/violence |
| Maisons de la Femme, de la Mère et de l’Enfant | Accueil des femmes/enfants victimes de violences, orientation vers professionnels |
| **Associations et opérateurs sociaux** | Fondation Père Favron | Action sociale auprès de l’enfance en danger |
| Apprentis d’Auteuil Océan Indien | Accueil et accompagnement éducatif |
| Croix-Rouge | Intervention d’urgence, accueil et soutien |
| AEJR-ARPEJE | Soutien éducatif et accompagnement social |
| ARAJUFA | Intervention sociale et éducative |
| **Associations engagées dans le Plan VIF** | * Association Féminine de l’Est Contre Tristesse Tyrannie (AFECT) * Association des Maisons de la Famille de la Réunion et École des Parents et des Éducateurs (AMAFAR) * Association Réunnionaise d'Aide Juridique Aux Familles et Aux Victimes (ARAJUFA) * Antenne réunionnaise de l'Institut de Victimologie (ARIV) * Collectif pour l’Elimination des Violences Intrafamiliales (CEVIF) * Colosse aux pieds d'argile * Ecoute moi protège moi aide moi * Fédération Réseau VIF * Femmes 974 * Femmes Solid’air * Gard l'espoir * Planning Familial 974 * Allons jouer mangue * Femmes des Hauts * Femmes d'Outre Mer * Collectif Stop VIF * Cabanons de production | Associations engagées dans la lutte contre les violences intrafamiliales (Plan VIF) |