



Appel à projets pour la désignation d'un opérateur assurant une fonction logistique centralisée de facilitation de l'installation en logement de personnes sans-abri

I. Cadre général

Dans le cadre de la réforme de la réglementation du secteur sans-abri et de l'action n°30 du Plan de relance et de redéploiement adopté par le Gouvernement bruxellois le 7 juillet 2020, nous avons le plaisir de lancer le présent appel à projets en vue de désigner un opérateur assurant une fonction logistique centralisée de facilitation de l'installation en logement de personnes sans-abri.

La déclaration de politique générale commune au Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale et au Collège réuni de la Commission communautaire commune pour la législature 2019-2024 précise que le Gouvernement entend défendre une politique d'aide aux personnes sans-abri dont l'axe central réside dans la prévention, l'insertion et la sortie de rue.

Dans ce cadre, un plan stratégique de renforcement de la politique d'aide aux personnes sans-abri a été adopté, lequel prévoit notamment le renforcement de la capacité d'accompagnement des dispositifs Housing First et de guidance à domicile, ainsi que le renforcement de la prévention de perte de logement et l'accroissement du nombre de logements auxquels les personnes sans-abri ont accès dans le cadre d'une politique croisée logement-affaires sociales.

La centralisation de la fonction logistique vise à permettre aux opérateurs psychosociaux chargés de l'accompagnement des personnes sans abri de se concentrer sur l'accompagnement des usagers et sur l'ensemble des démarches administratives liées au relogement des personnes.

C'est cette fonction qui est amenée à être assurée par l'opérateur centralisé.

La mise en place d'un organisme centralisé permettant de faciliter l'installation en logement s'inscrit également dans le cadre du Plan de relance et de redéploiement adopté le 7 juillet 2020 par le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale face à la crise du covid-19.

Le Plan de relance et de redéploiement inclut une mesure visant à « Trouver des solutions de relogement durable pour les personnes en rue et les personnes provisoirement accueillies dans les dispositifs d'urgence (notamment hôtels) mis en place durant la crise sanitaire ».

L'asbl Bruss'Help assure à cet égard un rôle de coordination, de monitoring et d'évaluation de l'ensemble de la dynamique de relance.

L'asbl Bruss'Help est également chargée de définir les modalités d'attribution des logements, d'assurer un monitoring du profil des personnes relogées et de garantir que ces dernières correspondent au public cible.

II. Qui peut postuler ?

Les organisations ayant la forme juridique d'ASBL.

La demande peut être introduite par une ou plusieurs asbl formant un partenariat pour l'exécution de ce projet. Dans ce cas, la demande est introduite par l'asbl qui représente l'ensemble des partenaires.

III. Quel est le public-cible de l'appel à projets ?

Le public-cible est constitué de personnes sans-abri bénéficiant d'un accompagnement par les services Housing First ou par les services envoyeurs ou accompagnateurs du plan de relance.

Les services qui feront appel à l'opérateur logistique centralisé sont donc les services Housing First, les centres d'accueil d'urgence, les services de travail de rue, les maisons d'accueil, les centres de jour et les services de guidance à domicile.

IV. Missions

Les missions de cet opérateur seront réalisées sans que soit demandée une contribution ni aucune forme de paiement aux services demandeurs ou aux bénéficiaires.

Les missions de l'opérateur sont les suivantes :

1. Organisation des entrées en logement, sorties du logement et des déménagements

Cette mission implique la réalisation des tâches suivantes :

- Gestion administrative des demandes adressées à l'opérateur;
- Visite de l'ancien logement et du nouveau logement, afin d'identifier les actions à entreprendre (matériel nécessaire, réparations, etc.) et les éventuelles contraintes en termes d'accès (lift, ascenseur, etc.);
- Mise en caisse des effets de l'usager et démontage des meubles;
- Visite du stock de l'opérateur ;
- Préparation des colis issus du stock de l'opérateur ou du stock du partenaire ;
- Transports vers les logements, les lieux de stockage, les lieux d'achats et de dons, la déchetterie ;
- Réservation des espaces de stationnement ;
- Réservation de lifts ;
- Montage des meubles lors de l'installation de l'usager ;
- Utilisation d'au minimum un véhicule adapté permettant de réaliser les déménagements/emménagements et de transporter le matériel nécessaire.

Une intervention correspond à:

- Une visite de l'ancien logement, trajet compris;
- Une visite du nouveau logement, trajet compris;
- La réception d'une demande et son suivi (appel, vérification de l'agenda, prise de rendez-vous, réservation d'espaces de stationnement ou de lifts, etc.) ;
- Le démontage de meubles;
- Le montage de meubles;
- La mise en caisse des effets de l'usager;
- La visite du stock de l'opérateur;
- Les trajets vers les lieux de stock de l'opérateur et des partenaires ;
- L'évacuation des encombrants, en ce compris le trajet vers la déchetterie.

Ces tâches seront effectuées à raison d'une moyenne de 25 interventions par mois pour la durée de la subvention. Cette moyenne n'est pas limitative, l'opérateur centralisé étant libre d'effectuer davantage

d'interventions. Ces interventions supplémentaires sont soit couvertes par la subvention, en fonction de la gestion du budget de celle-ci par l'opérateur, soit réalisée sur fonds propres de l'opérateur centralisé.

Cette moyenne est calculée sur la base de l'établissement, par l'opérateur, d'une liste des interventions réalisées.

Cette liste doit mentionner les éléments suivants :

- Durée de l'intervention (en ce compris les déplacements). Il importe à cet égard de fixer une durée maximale pour chaque intervention, qui ne peut dépasser 4 heures;
- Nombre de visites nécessaires pour chaque demande de déménagement/emménagement et suivi ultérieur;
- Type de matériel à transporter et déménager (petit ou gros électro, meubles, outils techniques, etc.)
- Poids et volume du matériel ;
- Difficultés inhérentes au montage ou démontage de meubles;
- Accessibilité du logement (ascenseur, escalier, stationnement, lifts, taille des fenêtres, etc.);
- Disponibilité de l'usager;
- Les coûts de chaque intervention (achat de matériel, réservation de place de stationnement, lifts, encombrants, etc.);
- Ressources humaines nécessaires. Il importe à cet égard de déterminer le nombre de personnes nécessaires par type d'intervention.

Les dépenses liées à la réservation d'espaces de stationnement, de lifts, de déchetterie ou de matériel nécessaire au déménagement/emménagement et exposées par l'opérateur seront couvertes par le présent subside et doivent donc être intégrées dans le budget.

2. Nettoyage du logement

Cette mission implique des tâches de nettoyage avant l'état des lieux de sortie.

Ces tâches seront effectuées à raison d'une moyenne de 10 interventions par mois pour la durée de la subvention. Cette moyenne n'est pas limitative, l'opérateur centralisé étant libre d'effectuer davantage d'interventions. Ces interventions supplémentaires sont soit couvertes par la subvention, en fonction de la gestion du budget de celle-ci par l'opérateur, soit réalisée sur fonds propres de l'opérateur centralisé.

Une intervention de nettoyage correspond au nettoyage complet du logement avant état des lieux de sortie, trajet compris.

Chaque intervention vise une durée maximale de 4 heures, tenant compte du degré de nettoyage requis.

Si une intervention dépasse 4 heures, elle est comptabilisée comme 2 interventions.

Les tâches de nettoyage qui nécessitent l'adoption de mesures/protocoles sanitaires ou l'utilisation de produits spécifiques (par ex. en cas de présence de punaises, de produits toxiques ou contaminés, etc.) peuvent être sous-traitées à une entreprise spécialisée en la matière.

Ces tâches de nettoyage ne doivent pas dépasser 10% du total des interventions de nettoyage.

Les dépenses liées aux tâches de nettoyage (achat de matériel ou recours à des sous-traitants) seront couvertes par le présent subside et doivent donc être intégrées dans le budget.

3. Gestion du stock et des achats liés aux logements

Cette mission implique les tâches suivantes:

- Gestion administrative du stock (prise de rendez-vous, sorties, tri des dons, etc.);
- Mise en commun d'un stock constitué notamment de dons. Ce stock doit être accessible en priorité aux partenaires qui ne disposent pas de stock propre;

- Mise à disposition d'un ou plusieurs lieux de stockage d'une superficie minimale totale de 300m²;
- Achat de matériel en fonction des besoins des usagers et du stock disponible. Il s'agit au minimum de meubles, d'électroménager et de vaisselle.
- Transport vers et depuis des lieux de récolte de dons ou des magasins;
- Transport vers ou depuis les lieux de stock des partenaires.

Les dépenses liées aux achats du matériel destiné au stock commun seront couvertes par le présent subside et doivent donc être intégrées dans le budget.

4. Réalisation de travaux légers et d'aménagements incombant à l'utilisateur

Cette mission implique les tâches suivantes:

- Visite du logement au moment de l'installation à la demande de l'utilisateur;
- Réalisation de travaux tels que changer ou réparer une ampoule, une tringle de rideau, déboucher un évier, placer un détecteur de fumée, poser des joints ou boucher des trous dans le mur, etc;
- Achat de matériel nécessaires à la réalisation des travaux;
- Transport vers le logement;

Ces tâches seront réalisées :

- au moment de l'installation dans le logement si nécessaire et à la demande de l'utilisateur, à raison d'une moyenne maximum de deux interventions par logement;
- pendant son occupation, à raison d'un maximum d'une intervention par trimestre par logement;
- lors de la sortie du logement.

L'ensemble de ces tâches sera réalisé à raison d'une moyenne de 30 interventions par mois pour la durée de la subvention. Cette moyenne n'est pas limitative, l'opérateur centralisé étant libre d'effectuer davantage d'interventions. Ces interventions supplémentaires sont soit couvertes par la subvention, en fonction de la gestion du budget de celle-ci par l'opérateur, soit réalisées sur fonds propres de l'opérateur centralisé.

Une intervention correspond:

- à la visite du logement, trajet compris;
- à l'achat de matériel, trajet compris;
- à la réalisation des travaux divers.

Chaque intervention vise une durée maximale de 4 heures, tenant compte du degré de difficulté des travaux.

Si une intervention dépasse 4 heures, elle est comptabilisée comme 2 interventions.

Les missions précitées seront effectuées en présence ou non de l'utilisateur, en fonction de la situation personnelle de celui-ci et en concertation avec le partenaire concerné.

5. Mise en place d'outils de gestion et de collaboration

Cette mission implique les tâches suivantes:

- Fiche de demande d'intervention anonymisée ;
- Gestion d'un planning avec les partenaires, sous la forme d'un agenda partagé ou d'un système de réservation en ligne permettant de visualiser les différentes interventions programmées et la disponibilité de la camionnette;
- Gestion d'une adresse mail et d'un numéro de téléphone centralisés par l'opérateur;
- Élaboration d'un règlement d'ordre intérieur définissant notamment les modalités de collaboration (notamment en termes de présence et d'invitation au comité d'accompagnement), les outils mis à disposition des partenaires (adresse mail, agenda, etc.), les modalités de gestion

et d'accès au stock (p. ex. mise en place d'une clé de répartition entre partenaires selon qu'ils disposent de stock propre ou non, tenue d'un registre) et fixant les modalités pratiques relatives à chaque type d'intervention. L'objectif est de permettre à chaque partenaire de faire appel à l'opérateur selon une procédure et des moyens clairement définis ainsi que de permettre à l'opérateur de fixer les limites et les modalités de son intervention. Ce ROI devra être soumis à l'asbl Bruss'help et aux SCR pour approbation;

- Élaboration d'un outil statistique (ex : tableau excel) anonymisé reprenant des données telles que le nombre et le type d'interventions, la durée, la date, le lieu, le personnel nécessaire, les coordonnées du service demandeur et de la personne sans-abri, le type de public, le type de logement, d'éventuelles remarques en lien avec le public ou le logement etc. L'objectif de ce fichier statistique est de permettre de quantifier les interventions, d'en déterminer la qualité et de pouvoir dresser un éventuel profilage des personnes pour lesquelles une intervention est nécessaire. Cet outil devra être soumis à l'asbl Bruss'help pour approbation.

6. Coordination et évaluation de la plateforme logistique centralisée

La mission de coordination implique de mettre en place un comité d'accompagnement composé d'un représentant de l'opérateur logistique, d'un représentant de l'asbl Bruss'help et de quatre représentants des partenaires recourant aux services de la plateforme centralisée, ces derniers étant désignés, à tour de rôle, par l'asbl Bruss'help, en concertation avec les Fédérations AMA et BICO. Le comité d'accompagnement peut également inviter des représentants d'autres services envoyeurs ou tout organisme/personne dont la présence est jugée utile.

Ce comité se réunira au moins tous les 3 mois. Le secrétariat de ce comité sera assuré par l'asbl Bruss'help.

5 mois avant l'issue du marché, l'opérateur remettra un rapport d'activités reprenant l'ensemble des données collectées et réunissant les constats posés lors des différents comités d'accompagnement.

La mission d'évaluation implique également de mettre en place un comité d'évaluation, composé d'un représentant de l'opérateur logistique, d'un représentant des Services du Collège réuni et d'un représentant de l'asbl Bruss'Help. Le secrétariat de ce comité sera assuré par l'asbl Bruss'Help.

La mission de ce Comité sera, notamment, d'évaluer la plateforme centralisée et d'analyser dans quelle mesure celle-ci pourrait être étendue à d'autres acteurs actifs en matière d'aide aux personnes sans-abri, ou dans quelle mesure il est nécessaire de redéfinir le cadre et les modalités d'intervention.

Cette évaluation devra avoir à deux moments: à mi-durée du marché et à l'issue de celui-ci.

Un rapport d'évaluation intermédiaire et un rapport d'évaluation final devront être produits par l'asbl Bruss'help.

Cette évaluation doit permettre d'évaluer chaque mission et tâche spécifiée dans le présent projet, sur la base notamment, des p-v des réunions du comité d'accompagnement, du rapport d'activités de l'opérateur et de l'outil statistique anonymisé.

L'évaluation se fondera sur les indicateurs suivants, cette liste étant non exhaustive:

- nombre et type d'interventions demandées par chaque partenaire/service envoyeur;
- nombre d'interventions par type d'intervention;
- durée des interventions;
- ressources humaines nécessaires pour les différentes interventions;
- identification des différents postes budgétaires et suivi de l'évolution
- profil des usagers;
- nombre et type de logements;
- collaboration entre opérateur et partenaires (évaluation du ROI);
- utilité et gestion des outils;
- difficultés/obstacles rencontrés;
- degré de satisfaction des partenaires;

- besoins futurs;
- identification de futurs partenaires;
- partenariat avec d'autres acteurs

L'évaluation finale sera précédée d'une enquête, menée par l'asbl Bruss'help, et visant à interroger l'ensemble des acteurs du secteur sans-abri sur leur satisfaction et leurs besoins en matière de recours à une plateforme logistique centralisée.

V. Quels sont les critères de sélection ?

1. Budget

Le demandeur précise la façon dont le budget est calculé et détaille les postes de celui-ci.

Le budget doit reprendre tous les coûts et taxes spécifiques à l'exécution de l'activité.

Le montant demandé ne peut en aucun cas excéder le montant de 400.000€.

2. Expériences dans le domaine de la logistique de l'installation en logement

Le demandeur doit décrire ses expériences attestant de son expertise en matière de logistique d'installation en logement, pendant les trois dernières années.

En particulier, le demandeur doit indiquer le type de services/interventions exécutés, les moyens utilisés et mis en œuvre, le bénéficiaire du service, la période de prestation, le budget.

Si le demandeur a déjà participé à des marchés publics ou appels d'offres dans des domaines similaires, il doit indiquer le détail de ses participations: client, contenu, montant et date d'exécution.

3. Expériences dans le secteur de l'aide aux personnes sans-abri

Le demandeur doit décrire ses expériences, pendant les trois dernières années, attestant de sa connaissance du public de personnes sans-abri avec qui il sera en contact.

A ce sujet, le demandeur doit démontrer qu'il a travaillé ou collaboré au moins une fois avec un acteur du secteur de l'aide aux personnes et fournir un descriptif de la façon dont il envisage la collaboration et les contacts avec les personnes sans-abri, tenant compte de leurs particularités.

4. Matériel roulant

Le demandeur doit joindre à sa demande la preuve qu'il dispose d'au minimum un véhicule de type camionnette en état de fonctionnement pour effectuer ses missions.

Les dépenses liées à l'amortissement de deux véhicules peuvent être intégrées dans le budget.

5. Espace de stockage

Le demandeur doit décrire le ou les espaces de stockage d'une surface minimale totale de 300m² dont il dispose ou qu'il envisage de mobiliser.

6. Qualité des profils présentés

Le demandeur doit décrire dans sa demande les qualifications professionnelles ainsi que l'expérience des personnes qui seront effectivement chargées de l'activité. Ces qualifications doivent démontrer que les personnes qui seront chargées de l'activité disposent des connaissances, aptitudes et expériences requises pour exécuter l'activité, notamment concernant :

- Les particularités des opérateurs du secteur de l'aide aux personnes sans-abri ;
- Le public-cible. S'agissant d'usagers fragiles, les profils présentés doivent démontrer la capacité des personnes concernées à s'adapter et développer un contact avec un tel public ;
- Des travaux légers et aménagements dans des logements.

L'introduction d'une demande conjointe par plusieurs acteurs disposant de qualifications et d'expérience dans des domaines spécifiques en lien avec le public-cible et la gestion logistique de logements constitue à cet égard une plus-value.

7. Qualité de la méthodologie

Le demandeur explique concrètement sa méthodologie pour ce projet. La demande comprend au moins un descriptif précis de la façon dont les services seront assurés, notamment les modalités pratiques de la plateforme logistique centralisée, des outils mis en place (ROI, listing des interventions), de la gestion du stock et des achats, ou encore de la mise à disposition de véhicules.

Le demandeur définit aussi les modalités de collaboration dans le cas où il est recouru à des partenariats avec d'autres acteurs, notamment en ce qui concerne les services de nettoyage.

VI. Quels types de dépenses sont éligibles à l'appel à projets ?

Les frais éligibles dans le cadre de cet appel à projets sont les suivants :

- a. frais de personnel, en ce compris le défraiement des bénévoles;
- b. frais de fonctionnement;
Il s'agit, de manière non exhaustive, de la location éventuelle d'un espace de stockage, de l'amortissement des véhicules, de frais de transport, des coûts liés à la réservation de lifts ou places de stationnement, de coûts liés à la gestion des encombrants (déchetterie), d'emballage, d'assurances, de services administratifs, de secrétariat, de photocopies, fax, téléphone, courriers, informatique
- c. achat de matériel;
Il s'agit, au minimum et de manière non exhaustive, de meubles, d'électroménager, de vaisselle.
Attention : les frais d'investissement peuvent être financés à raison de maximum 15% de la totalité du montant octroyé.

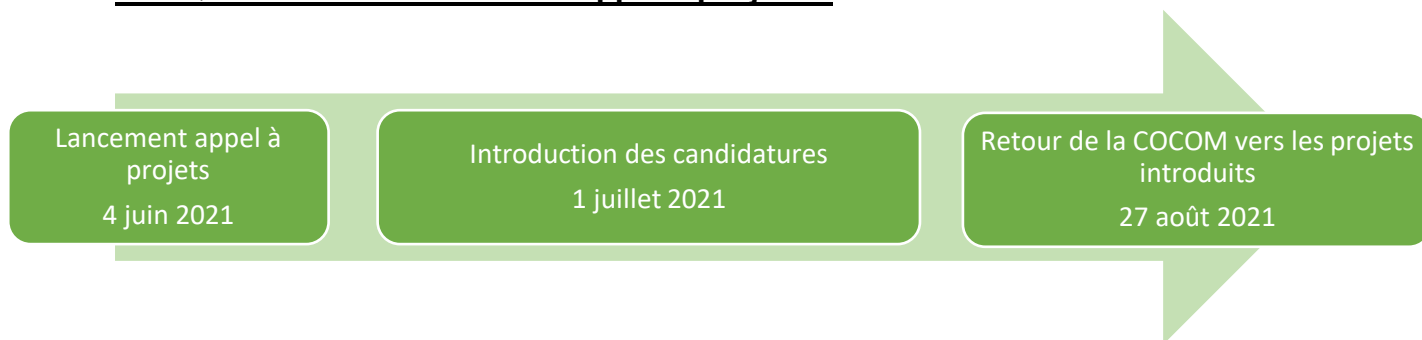
VII. Quelle est la période de la subvention ?

La période couverte par la subvention s'étend du 16 septembre 2021 au 31 décembre 2022 (15,5 mois).

Au terme de cette période, et en fonction des résultats de l'évaluation finale, le projet pourra être reconduit et subventionné pour une nouvelle période à déterminer.

La subvention sera liquidée en 2 tranches de 80% et 20%. Le paiement de la deuxième tranche sera versé après remise et évaluation d'un rapport d'activités et des pièces justificatives financières pour la totalité de la subvention.

VIII. Quel est le calendrier de l'appel à projets ?



IX. Qui puis-je contacter en cas de besoin ?

Hendrick Bénédicte: bhendrick@gov.brussels
Verriest Anne-Sophie: asverriest@ccc.brussels