

## **CAHIER DES CHARGES**

# **CREATION D'UNE CONCIERGERIE SOLIDAIRE SUR LE QUARTIER DES ECRIVAINS DE BISCHHEIM-SCHILTIGHEIM**

## **Lancement d'une étude de besoins**

### **1. OBJET DU MARCHE**

---

Le présent marché a pour objet la réalisation de l'étude de besoins auprès des habitants du quartier des écrivains de Bischheim et Schiltigheim, quant à la création d'une conciergerie solidaire en proximité.

La mise en œuvre de cette démarche devra prendre appui sur un diagnostic de l'offre existante. La mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage s'exécute sous le contrôle du maître d'ouvrage et de l'équipe projet partenariale, au cours de rencontres périodiques, dont les intervenants fixent ensemble le rythme en fonction de l'évolution du projet. Chaque étape de la mission fera l'objet d'une validation par l'équipe projet partenarial

#### **1.1 CONTEXTE et opportunité**

Le Département du Bas-Rhin a réuni les partenaires du champ de l'autonomie lors d'ateliers territoriaux, courant 2017 sur des thématiques en lien avec le vieillissement de la population et de façon plus spécifique du maintien à domicile des seniors. La question centrale étant : « Et s'il n'y avait plus d'aidants demain ? »

L'idée de créer une conciergerie solidaire a émergé.

Parallèlement, une démarche de renouvellement urbain sur le quartier des écrivains s'est engagée, intégrant l'idée de la création d'une conciergerie. En effet, le bailleur social OPUS 67 souhaite proposer une offre spécifique aux habitants, saisissant l'opportunité d'un espace disponible au cœur du quartier.

Il s'agit des locaux du rez-de-chaussée de l'immeuble, situé 2 rue Victor Hugo à Schiltigheim, lequel serait dédié pour partie aux personnes âgées autonomes, sans qualification spécifique.

OPUS 67 et le Département ont ainsi engagé une réflexion commune en vue de créer une structure qui proposerait des services aux habitants, répondant à des besoins de la vie quotidienne, et intégrant une offre spécifique pour les seniors.

#### **1.2 La conciergerie solidaire : une nouvelle offre locale**

##### Définition

Il s'agit d'un lieu bien identifié au sein du quartier, proposant aux habitants différents services facilitant la vie au quotidien.

Quelques exemples : blanchisserie, repassage, vigilance vacances, réception de colis, petits bricolages et dépannages, voire animation collective.

Sur le quartier des écrivains, cette conciergerie porterait une attention particulière aux séniors et aux personnes âgées en perte d'autonomie, afin de favoriser le maintien à domicile, la lutte contre l'isolement et l'aide aux aidants.

Au regard du quartier et du public cible des séniors, cette conciergerie s'inscrit dans une volonté de soutenir la solidarité, en lien avec le réseau de partenaires déjà impliqué.

Le projet est au stade de la réflexion et de la co-construction devant intégrer les besoins réels des habitants.

A ce titre, une équipe projet multi partenariale a été mise en place, associant OPUS 67, le Département, l'Eurométropole de Strasbourg, les Villes de Bischheim et Schiltigheim.

Cette équipe a vocation à s'élargir à d'autres acteurs du territoire en fonction de l'avancée du projet.

## **2. MISSION dans le cadre de l'étude**

---

Dans le cadre de ses missions, le titulaire du présent marché mettra à la disposition du Département du Bas-Rhin (maître d'ouvrage) ses compétences, son expérience et ses moyens spécialisés, afin de procéder à l'étude de besoins préalable et à la conception des supports et outils pédagogiques à mettre en place. Ainsi, l'objectif de cette étude est d'obtenir un diagnostic objectif et précis des besoins de la population sur le quartier des écrivains ainsi que de proposer les solutions les plus appropriées.

### **2.1 L'OBJECTIF DE LA MISSION**

**Recueil et analyse des besoins, appui à la définition de conciergerie solidaire et des services proposés, en fonction :**

- de la cible : tout habitant du quartier, avec un zoom sur les séniors de plus de 65 ans
- des services déjà implantés (commerces de proximité, professionnels médicaux et para médicaux, structures d'aide à domicile, structures d'animations...),
- des activités proposées sur le territoire,
- du potentiel et des contraintes d'implantation,
- d'une sensibilité « développement durable » et d'économie sociale et solidaire,
- des innovations conduites dans d'autres territoires.

Cette étude devra permettre de bénéficier d'un état des lieux exhaustif des besoins de la population et de solutions complémentaires ou alternatives pour répondre à ces besoins. Il s'agira d'étudier la faisabilité de la mise en place d'un service de type conciergerie solidaire sur le quartier.

### **2.2 LE DEROULEMENT DE LA MISSION**

La mission se déroulera en trois temps :

#### **Phase 1 : recueil des besoins et état des lieux**

- Recueil des besoins
- Elaboration du questionnaire ciblant l'ensemble des habitants et intégrant quelques éléments spécifiques aux séniors
- Choix des bénévoles et acteurs par l'équipe projet partenariales. Il est proposé la constitution de 10 binômes: 10 bénévoles et 10 professionnels.

- Conduite de l'enquête sur le quartier des écrivains (formation des enquêteurs, bénévoles et acteurs de territoire)
- Recueil des données
- Analyse des informations recueillies
- Elaboration de supports de restitution
  
- Etat des lieux
  - Identification des acteurs du territoire
  - Repérage des potentiels
  - Analyse de l'offre et de l'utilisation de l'offre
  - Benchmark autour des innovations conduites sur d'autres territoires

## **Phase 2 : diagnostic partagé**

- Elaboration d'un diagnostic de l'offre et des besoins du territoire
- Proposition d'une clientèle cible
- Proposition sur le portage de la conciergerie
- Proposition des modalités économiques

## **Phase 3 : appui à la définition des besoins en vue de la mise en place de la conciergerie solidaire**

- Aide à l'élaboration du programme d'actions :
  - Préciser les actions à mener pour le développement de l'offre de la conciergerie solidaire en matière d'activités et de services.
  - Proposer un programme détaillé et hiérarchisé intégrant les phasages, les coûts estimatifs ainsi que les financeurs potentiels, des conditions de réussite, les formules de gestion (modèle économique : gouvernance, pilotage, fonctionnement...)
  - Déterminer les modalités du reste à charge pour les usagers en intégrant la mise en place d'un tarif de base pour les services rendus, le règlement d'une cotisation, l'application de paliers (tarif dégressif selon les services)...
  - Présenter ainsi les modalités de fonctionnement possibles ainsi que les leviers de type programme de fidélité ou autres.
- Proposer une fiche action dédiée à la communication et à la valorisation de la structure.

### **2.3. Rendus et attendus**

Au terme de l'étude, le maître d'ouvrage disposera des documents suivants :

- Le rapport final de l'étude comprenant l'état des lieux exhaustif des besoins et des solutions préconisées sous forme de plan d'actions
- Une synthèse de l'étude
- Des supports de présentations
- La grille d'enquête

Ces documents seront remis au maître d'ouvrage en 20 exemplaires, dont un reproductible, et en fichier informatique au format PDF.

Toutes les prestations produites deviendront propriété du Département du Bas-Rhin qui sera libre de les exploiter à son profit dans le respect des droits de la propriété intellectuelle.

### **2.4. LES COMPETENCES RECHERCHEES**

Le maître d'œuvre devra pouvoir justifier de compétences, permettant d'intégrer toutes les qualités complémentaires nécessaires à la bonne réalisation du projet. La transmission des justificatifs de type CV sera un préalable.

Ces compétences porteront dans les domaines suivants :

- les services à la personne
- les activités commerciales
- l'environnement
- le juridique
- l'inclusion sociale
- l'animation sociale
- la connaissance du public
- les dispositifs existant sur le territoire

La valorisation d'études similaires sur des sites de même nature sera un critère supplémentaire pour valoriser le savoir-faire du candidat.

L'étude doit s'inscrire dans un calendrier n'excédant pas (...) mois.

Les phases de l'étude sont :

### **2.5. le suivi de l'étude**

La maîtrise d'ouvrage de l'étude est confiée au Département du Bas-Rhin. Le suivi est assuré par un comité de pilotage réunissant l'ensemble des partenaires impliqués dans la démarche et/ou co-financeurs de la mission.

Le comité de pilotage se réunira à trois reprises :

- lancement et cadrage des enjeux
- échanges et validation intermédiaire sur les préconisations
- remise de l'étude finale et présentation de l'état des lieux exhaustif des besoins et les solutions préconisées sous forme de plans d'actions.

Un comité technique, composé de représentants techniques des membres du comité de pilotage, assurera l'animation et le suivi des travaux, ainsi que la préparation des réunions de comité de pilotage.

La dimension participative est souhaitée au travers d'une concertation avec la population et les partenaires : établissements sociaux, structures d'aide à domicile, centre culturel, associations locales (sportives, culturelles, ...), maisons de retraite...  
Les modalités de mise en œuvre sont à anticiper.

## **2.6. Éléments mis à disposition du prestataire :**

- Le prestataire établira la liste de ses besoins en matière de statistiques et d'éléments chiffrés.

## **2.7. Calendrier :**

Le prestataire devra définir le calendrier de l'étude en cohérence avec celui du programme de requalification – ANRU.

## **2.8. critères d'appréciation de l'offre**

Le dossier de candidature comprendra :

- un descriptif détaillé de l'offre proposée : une approche méthodologique du sujet de l'étude ainsi qu'un calendrier d'avancement des travaux
- les modalités de mise en œuvre de concertation: notamment dimension « démocratie participative » avec la population, les acteurs locaux et les conseils citoyens.
- le cas échéant, un descriptif de la composition et des compétences de l'équipe qui interviendra sur le projet et qui sera de préférence pluridisciplinaire
- une présentation des réalisations antérieures, références et éventuellement expériences sur une opération ou une démarche similaire
- un descriptif des moyens matériels et humains utilisés
- un devis détaillant les moyens mis en œuvre : échéancier précis de la mission, nombre de réunions prévues, nombre de jours consacrés à chaque phase de la mission, ainsi que les coûts unitaires et le coût total
- un projet de convention d'étude (ou acte d'engagement) sur support informatique
- le cas échéant, les coordonnées et références des sous-traitants que le bureau envisage de faire intervenir

Le prestataire sera sélectionné en fonction des critères suivants :

- Expertise et méthodologie proposées pour établir un diagnostic de besoins (20%)
- Dimensions opérationnelle et innovante de la méthodologie proposées pour la mise en place de la conciergerie solidaire (20%)
- Connaissance des publics spécifiques et des enjeux liés au vieillissement de la population (25%)
- Coût de la prestation (25%)
- Précision, synthèse, concision et réactivité pour le déroulé de l'étude, respect du calendrier et lisibilité de l'offre (10%)

Le maître d'ouvrage se réserve la possibilité d'auditionner les prestataires sélectionnés afin de les départager et de choisir le lauréat.

La date limite de réception des candidatures est fixée au ....

La mission démarrera dès signature du devis.

Les candidatures sont à adresser à :