



**PRÉFET
DE MAYOTTE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Direction
de l'économie, de l'emploi,
du travail et des solidarités**

Cahier des charges

**Pour l'étude de préfiguration d'une
Plateforme de coordination de l'observation sociale et
médico-sociale**

1. La structure commanditaire

La Direction de l'Économie de l'Emploi du Travail et des Solidarités (DEETS), créée par le décret du 9 décembre 2020, constitue un service déconcentré commun aux ministres chargés de l'économie et des finances, du travail et de l'emploi et de la cohésion sociale. Elle doit notamment contribuer à la mise en œuvre de la stratégie gouvernementale de lutte contre la pauvreté en se dotant des moyens d'accompagner les personnes en difficulté, de l'hébergement d'urgence à l'insertion par l'activité économique et à l'emploi.

La DEETS est placée sous l'autorité du préfet et, pour les missions relatives au système d'inspection du travail, sous celle du directeur général du travail.

Les missions de la DEETS de Mayotte sont réparties entre quatre pôles :

- pôle politique du travail ;
- pôle concurrence, consommation, répression des fraudes et métrologie ;
- pôle entreprises, emploi, compétences ;
- pôle chargé de la solidarité et de l'insertion.

Elle est chargée :

- de la politique du travail et des actions d'inspection de la législation du travail. Elle comporte deux unités de contrôle d'inspection du travail dont une unité régionale lutte contre le travail illégal.

- des actions de contrôle du bon fonctionnement des marchés et des relations commerciales entre entreprises, de protection économique des consommateurs et de sécurité des consommateurs ainsi que des actions de contrôle dans le domaine de la métrologie légale ;

- des actions de mise en œuvre de la politique économique et sociale, dans les domaines de l'emploi, du développement des entreprises et notamment dans l'innovation et de la compétitivité de l'industrie, du marché du travail, de la formation professionnelle continue, de l'apprentissage, des mutations économiques, ainsi que celles conduites dans les domaines de l'intelligence économique et de la sécurité économique ;

- du pilotage et de la coordination des politiques sociales et de leur mise en œuvre, notamment les actions visant à mobiliser et coordonner les acteurs de l'insertion sociale et professionnelle et du monde économique sur le parcours des personnes les plus éloignées du marché du travail, la prévention et la lutte contre les exclusions, de la protection des personnes les plus vulnérables et notamment des primo-arrivants, de l'accès à l'hébergement et au logement des personnes en situation d'exclusion, de la promotion de l'accès à l'autonomie et à l'intégration sociale des personnes handicapées, du volet économique et social de la politique de la ville, de la prévention et la lutte contre les discriminations, de la promotion de l'égalité des chances, de la formation et la certification dans le domaine des professions sociales, et des professions de santé non médicales.

Grâce à l'observation, l'analyse et l'évaluation des politiques publiques susmentionnées qu'elle conduit, la DEETS apporte des éléments au préfet pour éclairer la situation économique et un appui grâce à son expertise métier, notamment en matière de contrôle et d'inspection des établissements et services sociaux. Elle assure le pilotage, l'animation et la coordination des politiques publiques qui lui sont confiées.

2. Contexte

Dans le mouvement de la loi de lutte contre les exclusions, la circulaire du 22 septembre 1999 préconise la création de plateforme de coordination et d'observation sociale en région. Depuis, les plateformes de l'observation sociale ont été progressivement mises en place dans les régions afin de valoriser, partager et

développer une meilleure connaissance des problématiques de l'exclusion, de pauvreté, de précarité avec l'ensemble des partenaires locaux de l'action sociale.

En outre, dans la continuité de la lutte contre les exclusions et le non recours aux droits, l'Etat, représenté par la DEETS ainsi que le Conseil départemental, souhaitent faciliter l'accès aux droits pour les bénéficiaires. Ainsi, en réponse à la loi pour une société de confiance du 10 août 2018 et de son décret d'application du 20 janvier 2019, qui parlent du principe de « Dites-le-nous une fois », ils souhaitent mettre à disposition des particuliers et des professionnels du social et du médico-social un coffre-fort numérique.

Le coffre-fort numérique, deuxième volet de la plateforme, vise à accompagner et à faciliter l'accès aux droits des personnes en situations de précarité. Doté d'un accès limité et sécurisé, le coffre-fort numérique est un service en ligne de stockage de documents administratifs et données des personnes, garant d'un gain de temps et de coûts pour les bénéficiaires du service public désirant en faire usage. Il vise ainsi, en simplifiant l'échange de documents entre interlocuteurs du service public, à contribuer à lutter contre la pauvreté et le non-recours aux aides sociales.

Dans ce contexte, la DEETS et le Conseil départemental souhaitent mettre en place d'une part, un outil d'aide à la décision destiné à soutenir la mise en œuvre des politiques publiques et les actions des partenaires, et d'autre part, un lieu de stockage de documents administratifs et pièces détenant potentiellement des données sensibles, dans le but de lutter contre le non-recours du public aux dispositifs.

Ainsi, le présent cahier des charges détermine le cadre de cette prestation qui vise à répondre à cette double volonté.

3. Objectifs

La plateforme de coordination de l'observation sociale et médico-sociale a pour vocation de :

- constituer un réseau régional des principaux acteurs locaux de l'action sociale (publics et privés) ;
- valoriser les travaux réalisés par les différents partenaires;
- produire une connaissance partagée des phénomènes sociaux et médico-sociaux ;
- disposer d'un outil d'aide à la décision ;
- et faciliter l'accès aux droits du public.

Ainsi, la Direction de l'économie de l'emploi du travail et des solidarités et le Conseil départemental souhaitent préfigurer la construction d'un système d'information décisionnel relatif à l'observation sociale et médico-sociale à Mayotte ainsi que d'un coffre-fort numérique.

Cet outil se veut être un lieu de partage d'informations, quantitatives et qualitatives, avec une vision transversale des politiques mises en place sur le territoire en matière sociale et médico-sociale, que ce soit au niveau départemental ou de manière plus fine, au niveau intercommunal (EPCI) ou communal.

L'outil sera accessible :

- aux acteurs de l'action sociale à raison d'un nombre limité de comptes par structures et institutions partenaires,
- aux publics bénéficiaires volontaires ayant des codes de connexion à la plateforme,
- et au grand public pour ce qui concerne les données ni personnelles ni sensibles et sans restriction.

La plateforme sera d'une part, un véritable centre de ressources et de valorisation des données sous forme de tableaux de bord, de cartographies dynamiques et d'études, avec une vision à 360° des thématiques liées au social et au médico-social.

D'autre part, à travers le coffre-fort numérique, l'outil sera un lieu sécurisé de stockage et de partage de documents administratifs et de données personnelles à jour, dans le respect de la réglementation en vigueur liées aux données. Ces échanges de documents se feront entre bénéficiaires et professionnels du social et/ou médico-social dans le cadre d'une démarche pour bénéficier d'un ou plusieurs dispositifs, mais aussi entre professionnels eux-mêmes, pour un gain de temps et de coûts relatifs aux démarches administratives.

Le périmètre de l'étude recouvre :

- l'hébergement et le logement ;
- l'enfance et la famille ;
- la pauvreté et la précarité (dont l'aide alimentaire et les aides sociales) ;
- le handicap et la dépendance ;
- l'insertion ;
- l'emploi (y compris l'emploi associatif, l'emploi des seniors, le cumul emploi/retraite) ;
- les entreprises et l'entrepreneuriat ;
- l'économie sociale et solidaire ;
- la formation professionnelle ;
- la jeunesse ;
- et la politique de la Ville.

Cette liste n'est pas exhaustive. Le périmètre peut en effet inclure tout sujet relatif au social ou au médico-social non listé ci-dessus.

4. Contenu de la mission

L'étude doit permettre d'identifier les acteurs intervenants dans les domaines sociaux décrits au chapitre précédent et de susciter ou vérifier leur intérêt pour un système d'information décisionnel commun et distribué d'observation sociale et médico-sociale. Pour ce faire, le prestataire devra notamment :

- Définir le périmètre du projet en termes de données, d'acteurs institutionnels et associatifs impliqués, d'indicateurs à produire et de besoin fonctionnel d'analyse des données. Il s'agit de :
 - Identifier puis rencontrer les métiers relatifs aux différents domaines listés au sein des différentes institutions et structures du territoire (Etat, collectivités locales, organisme de protection sociale, associations, partenaires sociaux)
 - Lister les dispositifs sociaux en cours ou à venir au sein de ces différents métiers et, ce faisant, promouvoir le besoin d'une capitalisation des données à des fins d'analyse, d'aide à la décision et de contrôle
 - Identifier les données existantes ou souhaitables relatives aux dispositifs sociaux listés et analyser la faisabilité de leur collecte par rapport aux contraintes légales (RGPD)
 - Rédiger, pour chaque dispositif listé, un processus de collecte de données qui précise les responsabilités en termes de création, modification, correction, mise à jour et validation des données collectées.
 - Identifier les indicateurs existants ou souhaitables relatifs aux dispositifs sociaux listés et, en accord avec les métiers, définir les axes, les dimensions, les agrégats, et les mailles nécessaires à l'analyse.
 - Définir à partir des besoins formulés par les services impliqués, les besoins fonctionnels de l'analyse des données et de la production des indicateurs.
- Proposer 3 scénarii possibles qui intègrent un choix d'architecture matérielle, logicielle, ainsi qu'une phase de réalisation qui intègre le développement, la reprise de données et la mise en service. Pour chaque scénario, fournir les paramètres de décision stratégique suivants :
 - Pour l'architecture matérielle : coûts d'acquisition, coût de maintenance, compatibilité avec le réseau.

- Pour l'architecture logicielle : coûts d'acquisition ou d'abonnement, coûts de paramétrage, coût de maintenance (mise à jour, réparations, maintien en condition opérationnelle).
- Pour le développement : la durée et la charge en « homme/jour » d'un éventuel besoin de prototypage ; la durée et la charge en « homme/jour » des différents métiers du développement qui devront intervenir, la durée et une charge de « troubleshooting » pour investigations et résolutions de problèmes
- Pour la reprise de données : la durée, la charge en « homme/ jour » d'accompagnement des métiers dans la centralisation des données, le calendrier d'intégration progressif des différents métiers dans la plateforme.
- Pour la phase de mise en service : la charge de rédaction des supports de formation en « homme/jour », la charge et le calendrier prévisionnel de formation et d'accompagnement des métiers acteurs.

5. Livrables

L'étude devra permettre de:

- Faire l'inventaire des dispositifs, des données à collecter et des besoins en indicateurs qui permettent de répondre au besoin de connaissance, d'aide à la décision et de contrôle des dispositifs déployés par les différents métiers du champ social et médico-social
- Etablir les modalités de mise en œuvre d'un coffre-fort numérique dans le respect des normes de sécurité, de traçabilité et de protection des données
- Faire un choix éclairé d'architecture et de réalisation de la plateforme. Ce choix sera fait en accord avec les membres du comité de pilotage qui sera constitué des métiers et institutions ayant décidé de prendre part au projet en termes de contribution financière, matérielle ou humaine.

Pour ce faire, les livrables attendus seront :

- **Un rapport d'étude** qui contiendra :
 - La cartographie des données disponibles ou souhaitables, avec leurs sources (institutions et dispositifs), leur processus de production et de collecte, et leur gouvernance y compris les éventuelles contraintes légales associées.
 - L'état des lieux des indicateurs existants ou souhaitables, leur processus de production, leurs auteurs et leurs destinataires, les besoins de mise à jour et leur fréquence de distribution.
 - Une priorisation des données et indicateurs à intégrer dans la plateforme en fonction du niveau de différents paramètres que sont le niveau de volontarisme des institutions partenaires, le niveau d'intégrité des données, la faisabilité technique de certains indicateurs.
 - Les modalités de stockage et de partage des documents administratifs et données personnelles et/ou sensibles, dans le respect de la réglementation en vigueur, entre une personne et une administration publique ou associative partenaire de la plateforme, et entre administrations et structures partenaires à travers les professionnels détenant un accès limité et personnalisé.

Ainsi, le coffre-fort numérique doit permettre de centraliser en un endroit tous les documents utiles de façon dématérialisée, dans le cadre d'une demande d'un service public identifié. Il doit donner la possibilité à une personne de :

- créer un compte unique,
- télécharger et/ou consulter ses documents administratifs et autres justificatifs dans le cadre d'un dispositif donné,
- Editer des duplicatas de ses documents.

- **Un rapport technique** qui contiendra les scénarii proposés avec le niveau de détail requis, dans lesquels sont intégrés les deux volets de la plateforme :
 - L'observation sociale et médico-sociale
 - Le coffre-fort numérique.

- **Une maquette** de la plateforme, qui sera réalisée en utilisant des données collectées par la DEETS et le Conseil départemental, sur les thématiques suivantes :
 - Démographie,
 - Hébergement et Logement,
 - Handicap et Perte d'autonomie,
 - Personnes âgées,
 - Emploi,
 - Insertion et formation professionnelle.

6. Planning

Les candidats à l'appel d'offres devront remettre leur proposition commerciale et technique par mail au plus tard le **23 septembre 2022 à 12h00** (heure de Paris), date et heure de rigueur, à l'adresse suivante : developpement@mlezi-maore.com .

7. Modalités

La prestation débutera dès le 03 octobre 2022. Elle devra être conforme aux spécifications du présent cahier des charges. Le prestataire a une obligation de moyens et de résultats.

8. Critères de sélection des offres

L'analyse des offres s'effectuera selon les critères ci-dessous :

- l'expérience avérée du prestataire et de l'équipe projet dans les domaines couverts par le présent cahier des charges (20 %),
- la qualité des services proposés au regard de la présente demande (30%),
- le délai de livraison (30%),
- et le coût de la prestation (20%).