PRÉFET DE MAYOTTE
Liberté
Égalité
Fraternité

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

DÉPARTEMENT DE MAYOTTE

APPEL A MANIFESTATION D'INTERET

Création et animation
d'une plateforme de coordination de l'observation sociale et médico-sociale et d'un coffre-fort numérique à Mayotte

ARTICLE I – OBJET DE L'APPEL D'OFFRE

1. Eléments de contexte national

L'observation sociale constitue un enjeu essentiel pour mieux anticiper l'évolution des besoins sociaux et médico-sociaux. Les systèmes d'information se sont développés ces dernières années, occasionnant la dispersion des informations, et les besoins de données et d'informations s'accroissent dans le secteur social. Dans ce contexte, le décloisonnement des systèmes d'information, la coordination et le partage des informations et des savoir-faire sont d'autant plus nécessaires.

Historiquement mises en place et impulsées par les Préfets et les directions des affaires sanitaires et sociales au travers de la circulaire du 22 septembre 1999, les plateformes de coordination et d'observation sociale en région ont été préconisées sur l'ensemble du territoire national avec la circulaire N°Drees/DGAS/MAREL/2006/317 du 11 juillet 2006. Depuis, ces outils-dispositifs d'aide à la décision ont été progressivement mis 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.

À la suite de l'entrée en vigueur de la réforme liée à l'organisation territoriale de l'État (OTE) au 1er avril 2021, l'instruction N°Drees/OSOL/DGCS/DIHAL/2021/244 du 8 décembre 2021 est venue réaffirmer les orientations de la circulaire de 2006 tout en les adaptant aux changements intervenus dans le paysage institutionnel, prenant en compte notamment le social au sens le plus large.

2. Eléments de contexte régional

Dans un contexte où l'exploitation et la valorisation de la donnée représentent un enjeu stratégique et un effet de levier de l'action publique, la Direction de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DEETS)

et le Conseil départemental de Mayotte ont initié et préfiguré une plateforme de coordination de l'observation sociale et médico-sociale, destinée à soutenir la mise en œuvre des politiques publiques et les actions des acteurs locaux de l'action sociale. Les éléments issus de ce travail de préfiguration sont pris en compte dans ce cahier des charges pour mise en application.

En outre, Mayotte est à la fois le territoire le plus pauvre de France et un territoire avec un faible taux de recours aux droits. Fort de ce constat et dans la continuité de la lutte contre les exclusions, l'Etat, représenté par la DEETS ainsi que le Conseil départemental, souhaitent la mise en place d'un coffre-fort numérique afin de faciliter les démarches administratives des personnes en situations de précarité qui sont accompagnés dans les dispositifs.

2.1 Objet de la plateforme de coordination d'observation sociale et médico-sociale

La plateforme de coordination de l'observation sociale et médico-sociale vise à une meilleure coordination des données et informations détenues par l'Etat, les collectivités territoriales, les organismes de protection sociale, et les autres opérateurs sociaux et médico-sociaux, associatifs ou privés. Elle est un outil de partage de connaissances entre ces différents acteurs, producteurs de données et utilisateurs de ces informations.

A cette fin, la plateforme rassemble, organise et valorise les informations disponibles (statistiques, études, diagnostics locaux et suivis d'indicateurs), repère et analyse les besoins en matière d'observation, d'études et de diagnostics, organise la diffusion et l'échange autour de ces données, auprès des décideurs, des usagers….

Elle a pour mission autant que possible, suivant les données disponibles, de réaliser des travaux, pour prendre en compte l'échelon territorial le plus fin, d'observer du niveau local vers le niveau régional et inversement.

Les objectifs de la plateforme sont déclinés en cohérence avec les orientations définies par le comité de pilotage.

Plus précisément, la plateforme a pour rôle de :

- Décloisonner les politiques sociales et médico-sociales par la création d'une culture de travail commune et pluridisciplinaire en créant les conditions d'émergence d'initiatives, de nouvelles collaborations dans le domaine de l'action publique et privée :
    - Fédérer les acteurs du social et du médico-social autour d'un réseau régional d'observation
    - Mettre en place une gouvernance participative,
    - Identifier et suivre les travaux sur des thématiques partagées dans les domaines sociaux et médico-sociaux,
    - Identifier les thématiques partagées : axes d'orientation,
- Susciter une réflexion participative sur le champ de l'observation sociale et médico-sociale au bénéfice des acteurs partenariaux et des usagers :
    - Conférence et ateliers participatifs,
    - Ouverture progressive du réseau à d'autres acteurs publics et privés du territoire suivant les sujets abordés (apports ponctuels éventuellement),
    - Vulgarisation – accessibilité : publication d'études, de périodique,
    - Sélection des bonnes pratiques à retenir en matière d'observation,
    - Ouvrir le réseau au grand public et aux usagers. Permettre au grand public de s'approprier les résultats et outils mis en place par le réseau et de faire part de leur avis et propositions.

Champs d'investigation de la plateforme :

La plateforme de coordination de l'observation sociale et médico-sociale s'articule autour de thématiques pouvant fédérer l'ensemble des partenaires de par leur transversalité et leur aspect pluri-institutionnel :

- 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'entreprenariat,
- 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.

Ces thématiques pourront être déclinées à plusieurs niveaux :

- Populationnel (enfance-famille, jeunes adolescents-jeunes adultes, personnes âgées, porteuses de handicap…),
- Territorial (EPCI, communes, quartiers politique de la ville, …).

2.2 Objet du coffre-fort numérique

Le coffre-fort numérique vise à accompagner et à faciliter l'accès aux droits, 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 ».

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, dans le respect de la réglementation en vigueur liées aux données. L'outil est 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 les bénéficiaires et les structures accompagnantes du service public, à contribuer à lutter contre le non-recours aux droits.

3. Contenu du projet

3.1 Objet

En continuité de la préfiguration d'ores et déjà réalisée pour les deux volets du projet, la DEETS et le Conseil départemental recherche un opérateur, maître d'ouvrage de la plateforme de coordination de l'observation sociale et médico-sociale de Mayotte ainsi que du coffre-fort numérique.

3.2 Contenu du projet

L'opérateur a pour mission de :

- Mettre en œuvre la plateforme de coordination de l'observation sociale et médico-sociale dans le respect des modalités fonctionnelles et techniques définies lors de sa préfiguration, et assurer son fonctionnement général : secrétariat, organisation et préparation des réunions et travaux, dans le respect du programme de travail décidé par le comité de pilotage. Il est garant de la confidentialité des données et de leur qualité, rend compte des travaux réalisés au comité de pilotage, et contribue à les faire connaître.

- Être un relais pour le déploiement et la gestion du coffre-fort numérique pour lequel une solution a d'ores et déjà été retenue par les partenaires après l'étude de plusieurs scenarii techniques, sur la base des critères établis par l'ensemble des partis prenants lors de la préfiguration.

ARTICLE II – MODALITES D'INTERVENTION DE L'OPÉRATEUR

1. Le comité de pilotage

La plateforme de coordination de l'observation sociale et médico-sociale est supervisée par un comité de pilotage composé de partenaires du champ social et médico-social. Le comité de pilotage sera précisé lors d'une réunion de lancement à laquelle l'opérateur participera.

Le comité de pilotage est un lieu de décision. Il aura comme principales missions :

- Définir la stratégie globale de la plateforme,
- Fixer les priorités et objectifs annuels pluriannuels,
- Valider les thèmes et axes de travail,
- Arrêter un programme de travail annuel sur la base des propositions de l'opérateur et du comité technique,
- Suivre l'état d'avancement et l'exécution des travaux.
- Valider les travaux réalisés et statuer sur leur diffusion.

Le comité de pilotage se réunira minimum 2 fois par an (une fois pour l'élaboration du programme annuel et une fois pour le bilan). La fréquence sera plus soutenue la première année. Ainsi, elle se réunira en tant que de besoin.

Rôle de l'opérateur :

Il se chargera :

- d'envoyer les invitations,
- de proposer un ordre du jour à partir des sujets communs identifiés (ordre du jour arrêté par le comité technique),
- de rédiger et d'envoyer les comptes rendus.

L'opérateur participera aux comités de pilotage.

2. La commission technique

La commission technique est composée d'un représentant de chaque partenaire adhérent à la plateforme.

Ses principales missions sont les suivantes :

- Proposer des orientations de travail et suivre la stratégie globale fixée par le comité de pilotage,
- Evaluer les données existantes et les besoins d'information,
- Régler les litiges pouvant exister entre les différents partenaires sur l'utilisation ou la propriété des données,
- Répondre aux préoccupations et besoins techniques des partenaires,
- Etablir des groupes de travail (par thématique).

Elles sont organisées en tant que de besoin.

Rôle de l'opérateur :

- Envoyer les invitations ainsi que l'ordre du jour aux participants,
- Rédiger et envoyer les comptes rendus,
- Assurer la coordination des travaux.

3. Les groupes de travail

Des groupes de travail pourront être mis en place dès lors que le comité de pilotage en aura pris la décision.

Ils doivent s'inscrire dans l'un des axes stratégiques.

Ses principales missions sont les suivantes :

- Etablir un plan de travail en réponse aux besoins exprimés,
- Mettre en œuvre des actions spécialisées par thématiques et travailler sur un thème prioritaire du programme de travail,
- Réaliser des études multi-partenariales,
- Exposer le travail réalisé dans l'année lors de la réunion du comité de pilotage,
- Collaborer avec des experts extérieurs si nécessaire

Les groupes de travail seront organisés en tant que de besoin, au minimum trois fois par an.

Rôle de l'opérateur :

L'opérateur se tient informé du fonctionnement de ces groupes et de leur production, et assure la coordination des travaux.

4. Les rencontres thématiques

Des rencontres thématiques (matinales, séminaires, conférences-débats, ateliers, etc.) pourront être mises en place sur décision du comité de pilotage. Ces temps d'échanges au moins semestriels d'une demi-journée seront organisés par l'opérateur. Les rencontres seront aussi l'occasion de faire un point sur le fonctionnement de la

plateforme et son actualité avec un temps d'échange entre participants. Les ateliers seront des temps d'échanges dédiés plus particulièrement à des aspects techniques/méthodologiques.

Rôle de l'opérateur :

Suite aux propositions et aux discussions avec les instances de la plateforme, il est force de propositions sur l'opportunité de traiter certains sujets sous la forme de matinale, conférences, séminaires, visio flash ou d'ateliers. Il aura en charge la préparation du contenu des rencontres en lien avec le(s) partenaire(s) avec le(s)quel(s) le sujet sera traité. Il se chargera de l'organisation administrative (envoi invitations et rédaction des actes) et de la préparation du contenu en lien avec le(s) partenaire(s). Il animera les conférences en lien avec le comité technique et/ou groupe de travail et/ou le(s) partenaire(s).

5. Les membres de la plateforme

Les membres de la plateforme sont les acteurs essentiels au fonctionnement de la plateforme. Ils participent :

- à la construction du programme annuel (par remontée des sujets qui les intéressent),
- aux groupes de travail dès lors que les sujets traités les intéressent,
- au partage et à l'analyse des données,
- aux différents temps forts liés à la vie de la plateforme (présentation d'étude, matinales, conférences-débats, séminaires pour l'approfondissement d'un sujet, ateliers, etc.

Rôle de l'opérateur :

Il se chargera d'animer en continu le réseau des acteurs de la plateforme en :

- Assurant l'animation, la coordination et l'organisation des activités et évènements de la plateforme
- Réalisant d'une charte de fonctionnement
- Gérant les publications de plateforme et diffusant des informations sur l'observation sociale et médico-sociale notamment par le biais de la lettre trimestrielle,
- Réalisant des points réguliers avec les membres sur leur actualité autour de l'observation sociale et médico-sociale,
- Recherchant de nouveaux partenaires,
- Maintenant à jour les coordonnées des partenaires (listes de diffusion),
- Facilitant les échanges et la communication

ARTICLE III – EXIGENCES LIEES A CETTE PRESTATION

→ **En termes d'obligations de communication**

Pour les actions de publication ou de communication, les documents réalisés seront mis en forme sous la charte graphique de la plateforme et devront porter les logos officiels de la DEETS et du Conseil départemental.

→ **En termes de propriété, secret professionnel et devoir de réserve**

Tous les droits sur cette prestation intellectuelle sont la propriété exclusive de la DEETS et du Conseil départemental. L'opérateur de l'action, ainsi que toutes les personnes qui auront participé aux travaux, seront tenus au secret professionnel pour tout ce qui a trait aux renseignements et documents qu'ils auront pu recueillir. Il est garant du secret statistique et veille à utiliser des statistiques qualitativement fiables ou dont les limites sont clairement énoncées.

→ **En termes d'expérience**

L'opérateur devra démontrer son expérience professionnelle dans les domaines :

- de l'animation de réseau
- de la gestion administrative

→ En termes de diffusion

Les documents ne pourront être diffusés sans visa et autorisation préalables du comité de pilotage qui en déterminera les modalités (logos, destinataires, …). La diffusion des informations validées par le comité de pilotage se fera via le site internet de la plateforme, celui de la DEETS (rubrique dédiée) et du Conseil départemental.

ARTICLE IV – FINANCEMENT DU PROJET

La mise en œuvre du projet se veut évolutif.

Ainsi, dans un premier temps, un financement de trente mille euros sur le programme 155 « Conception, gestion et évaluation des politiques de l'emploi et du travail » est alloué pour 2024 dans le cadre du lancement du projet. Ces crédits proviennent de la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES) du ministère des solidarités et de la santé et sont confiés à la DEETS.

Dans un second temps, une fois le projet arrivé à maturité, d'autres crédits tels que les fonds européens seront mobilisés afin de :

- Doter la plateforme d'observation sociale et médico-sociale d'un système d'information décisionnel tel que souhaité par les partenaires et défini dans le cadre de la préfiguration,

- Et déployer le coffre-fort numérique.

ARTICLE V – MODALITES DE REALISATION

Envoi du cahier des charges aux opérateurs potentiels : 09 octobre 2024
Date limite de réception des propositions des opérateurs **: 31 octobre 2024**
Délai d'instruction indicative : 8 jours

Envoi des candidatures à :

- M. Michel-Henri MATTERA, directeur de la DEETS de Mayotte : michel-henri.mattera@deets.gouv.fr

- Mme Nafissata MOUHOUDHOIRE, directrice déléguée de la DEETS : nafissata.mouhoudhoire@deets.gouv.fr
- M. Stéphane LABONNE, responsable du contrôle de gestion et de l'audit à la DEETS : stephane.labonne@deets.gouv.fr
- M. Combo ABDALLAH COMBO, directeur de l'Autonomie et des Prestations Sociales au Conseil départemental : ca.combo@cg976.fr

ARTICLE VI – DESIGNATION DE L'OPERATEUR

Chaque opérateur répondant au cahier des charges présentera son projet lors d'une entrevue. Le maître d'ouvrage sera choisi en fonction de :

- Son expérience dans le domaine de l'observation sociale,
- Sa capacité à faire appel aux fonds et sa maîtrise des modalités de gestion liées aux financements européens,
- De la qualification des personnels mobilisés et notamment du responsable (la production des curriculum vitae est souhaitée),
- Des modalités d'organisation interne et d'interface avec la plateforme et le coffre-fort numérique,
- Du coût de la prestation,
- De la connaissance du contexte locale.