

A Mamoudzou, le 31/10/2023

Consultation pour mise en œuvre d'un dispositif d'un moyen de versement dématérialisé dans le cadre du dispositif d'aide alimentaire pour demandeurs d'asile et réfugiés statutaires

Objet : Mise en place d'une distribution d'aide alimentaire via des moyens de versement dématérialisé

Délai : mise en œuvre attendue à compter du 1^{er} janvier 2024

Date limite de réception des propositions : 30 novembre 2023

Modalité de remise des offres : par mail, à l'adresse : direction@solidarite-mayotte.org

Sélection du prestataire : 15 décembre 2023

Personnes à contacter :

- Charline FERRAND-PINET, directrice (direction@solidarite-mayotte.org)
- Gilles FOUCAUD, directeur adjoint (direction.adjointe@solidarite-mayotte.org)

Créée en novembre 2005, l'association Solidarité Mayotte met en œuvre l'assistance, l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement médicosocial des demandeurs d'asile, des réfugiés et de personnes en situation d'exclusion dans le département de Mayotte. Elle entretient depuis 2012 des relations privilégiées avec l'association Forum réfugiés, dont le siège est à Villeurbanne (Rhône), et avec laquelle elle est liée par un accord-cadre.

Financée par les services de l'État, Solidarité Mayotte, dont le siège social se situe à Cavani Massimoni à Mamoudzou, pilote cinq pôles sociaux et médico-sociaux dédiés à la prise en charge des publics vulnérables en particulier les demandeurs d'asile et les réfugiés statutaires. Elle emploie actuellement une soixantaine de salariés.

Dans le cadre de la politique nationale d'accompagnement des demandeurs d'asile et des réfugiés statutaires, Solidarité Mayotte assure une distribution d'aide alimentaire en faveur des réfugiés statutaires, en situation de vulnérabilité. 460 bénéficiaires sont en moyenne concernés chaque mois par ce dispositif.

A des fins de sécurisation et traçabilité du processus, l'association souhaite faire appel à un prestataire de service, pour mettre en œuvre cette distribution alimentaire. Actuellement, cette dernière se matérialise sous la forme de bons alimentaires, distribués deux fois par mois. Ces bons alimentaires, sont utilisés par les bénéficiaires pour acquérir des denrées alimentaires auprès de supermarchés partenaires. La valeur de l'aide apportée dépend de la composition familiale et est invariable : 30 euros mensuels pour une personne seule, 70 euros mensuels pour un couple avec un enfant.

La configuration de l'aide alimentaire proposée par Solidarité Mayotte va évoluer vers un système de versement dématérialisé. Cette évolution se justifie par les contraintes nombreuses – logistiques, humaines, sécuritaires- d'une distribution de bons alimentaires.

L'association Solidarité Mayotte recherche un prestataire proposant les services suivants :

- Moyen de versement dématérialisé de l'aide alimentaire (ex : une carte de paiement),
- Système d'identification de l'utilisateur,
- Solution de pilotage du dispositif d'aide.

Les caractéristiques techniques proposées devront être les suivantes :

Dispositif personnalisable :

- Caractéristiques du réseau de partenaires : réseau des grandes et moyennes surfaces acceptant l'utilisation de la carte ;
- Filtrage par affectation : l'utilisateur dispose d'un montant réparti et plafonné. Les aides ne sont pas fongibles ;
- Outils de gestion et de pilotage des aides (à destination de SM pour favoriser le reporting, le suivi de l'aide) ;
- Modalités de communication avec les usagers : supports personnalisés, push SMS)
- Personnalisation des supports : code couleur, logo, etc

Pilotage précis :

- Suivi du dossier usager ou bénéficiaire ;
- Traçabilité des aides allouées ;
- Contrôle d'effectivité des aides versées ;
- Statistiques : indicateurs d'activité et statistiques détaillées ;
- Suivi des cartes (actives, inactives, stocks, en commande, vues par bénéficiaire) ;
- Surveillance des opérations (transactions enregistrées, chargements effectués, appels téléphoniques pris en charge...) ;
- Contrôle des flux (rejets de chargements, sommes restantes, historiques, etc).

Le dispositif doit répondre aux exigences réglementaires suivantes :

- La dernière directive « Monnaie électronique » (2009/110/CE), qui vise au développement de services innovants et sûrs, autour de ce système de paiement,
- la loi du 06 août 2015: mandat du prestataire par les collectivités territoriales ou l'Etat pour son interventions en matière sociale,
- la loi du 27 décembre 2019, relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique,
- Règlement du 27 avril 2016 sur la protection générale des données personnelles.

La date butoir pour la transmission des offres est fixée au 30 novembre 2023.

