



**PRÉFET
DES ÎLES WALLIS
ET FUTUNA**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

ACHETEUR PUBLIC : TERRITOIRE, ADMINISTRATION
SUPERIEURE DES ÎLES WALLIS ET FUTUNA

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES ET PARTICULIERES
(CCTP)**

OBJET DE LA CONSULTATION : ÉMISSION, FOURNITURE,
LIVRAISON ET APPROVISIONNEMENT FINANCIER DE CARTES BANCAIRES
PERMETTANT LE PAIEMENT DES AIDES SOCIALES DU TERRITOIRE DE WALLIS
ET FUTUNA

PROCEDURE DE PASSATION : APPEL D'OFFRES en vertu des
dispositions du décret n°57-818 du 22 juillet 1957 fixant les
règles générales applicables aux marchés passés au nom des
groupes de territoires, territoires et provinces d'outremer.

COMPTABLE ASSIGNATAIRE : Monsieur le Directeur des
Finances Publiques Locales des Îles Wallis et Futuna

Sommaire

Article 1. Objet de la consultation	3
Article 2. Contexte et enjeux spécifiques.....	3
2.1 Mission du Territoire	3
2.2 Public concerné	4
Article 3. Description générale de la prestation attendue.....	5
3.1 Caractéristiques des cartes prépayées	5
3.2 Activation des cartes.....	6
3.3 Durée de validité	6
3.4 Conception, fabrication et livraison des cartes.....	6
3.5 Charte graphique.....	7
3.6 Contenu technique	7
3.7 Distribution des cartes.....	7
Article 4. Volumétrie prévisionnelle	8
Article 5. Traçabilité, supervision, gestion des données	9
Article 6. Assistance, maintenance, support	9
Article 7. Lien avec le logiciel SIGAL et interopérabilité	9
Article 8. Contraintes territoriales spécifiques.....	10
Article 9. Critères de performance, de sécurité et modalités de pénalités	10
9.1 Critères de performance attendus	11
9.2 Critères de sécurité.....	11
Article 10. Accompagnement du prestataire.....	11
10.1 Mise en place	11
10.2 Maintenance à long terme	12
10.3 Performances.....	13
10.4 Sécurité.....	13
10.5 Pilotage	14
10.6 Assistance mail et téléphonique à destination des agents du SITAS.....	14

Article 1. Objet de la consultation

Le présent **Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)** a pour objet l'émission, fourniture, livraison et approvisionnement financier de cartes bancaires permettant le paiement des aides sociales du territoire de Wallis et Futuna de cartes de paiement prépayées destinées aux bénéficiaires d'aides sociales à Wallis-et-Futuna.

La gestion actuelle des aides sociales repose majoritairement sur la remise en numéraire, posant de nombreux défis :

- **Sécurité** (risques lors du transport et de la distribution, nombreuses procurations...),
- **Traçabilité limitée,**
- **Frais élevés** liés à la logistique,
- **Faible bancarisation** des bénéficiaires.

Le territoire de Wallis-et-Futuna, isolé géographiquement, recherche une solution moderne et fiable tenant compte des contraintes locales (infrastructures bancaires limitées, couverture réseau irrégulière, faiblesse de l'offre commerciale locale).

Ce système vise à moderniser et sécuriser le versement des aides sociales versées actuellement en numéraire, en facilitant leur usage local, dans les territoires voisins (Nouvelle-Calédonie, Polynésie française) ainsi qu'en France hexagonale.

Les bénéficiaires doivent pouvoir utiliser leur carte pour effectuer des paiements auprès de commerçants ou prestataires, ainsi que pour réaliser jusqu'à deux retraits mensuels maximum dans les distributeurs automatiques de billets (DAB).

Article 2. Contexte et enjeux spécifiques

2.1 Mission du Territoire

Wallis-et-Futuna est un territoire français du Pacifique Sud qui compte environ 11 500 habitants. Le Territoire assure une mission de solidarité à travers l'attribution d'aides sociales et financières à destination des publics les plus vulnérables. Le **Service de l'Inspection du Travail et des Affaires Sociales** est le service en charge de l'instruction et de l'attribution de ces aides. La **Direction des Finances Publiques** a la charge de la distribution des aides.

Actuellement, près de 2 000 personnes perçoivent une allocation dans le cadre des dispositifs d'action sociale mis en œuvre par l'Assemblée territoriale.

Ces aides ont pour objectif de garantir des conditions minimales d'existence, de santé, de logement, et d'autonomie aux personnes en précarité financière ou en situation de dépendance ou de handicap. Ces aides sont versées mensuellement.

Actuellement, 60 % du versement de ces aides se fait en numéraire, remis directement aux bénéficiaires dans les bureaux de la D.F.I.P. ou au sein des districts dans les Fales. Ce mode de paiement présente cependant plusieurs limites : risques de sécurité pour les agents et les usagers, difficulté de traçabilité, coûts logistiques importants, stigmatisation des bénéficiaires et inadéquation avec les principes de modernisation de l'action publique.

Dans une logique de sécurisation des procédures, de simplification pour les usagers, et de lutte contre la manipulation de fonds en espèces, le Territoire souhaite mettre fin au versement en liquide. Ce changement s'inscrit également dans la continuité des recommandations nationales relatives à la réduction de l'usage du cash dans les transactions publiques, et à la facilitation de l'inclusion bancaire.

Ainsi, le Territoire lance un appel d'offres pour la mise en place d'un dispositif de cartes bancaires prépayées, qui permettront de charger chaque mois les droits des allocataires selon leur situation, sans nécessité de compte bancaire personnel. Ces cartes devront être compatibles avec les réalités géographiques du Territoire : elles devront être utilisables dans les commerces de Wallis-et-Futuna, mais aussi en Nouvelle-Calédonie et dans l'hexagone. Elles permettront également deux retraits mensuels maximum dans un distributeur automatique de billets.

Le prestataire retenu accompagnera l'administration dans la mise en œuvre technique, la formation des gestionnaires, la maintenance du système et l'assistance aux bénéficiaires et aux agents. La solution proposée devra garantir la traçabilité, la confidentialité des données, et la conformité au **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)**.

2.2 Public concerné

Le public concerné regroupe principalement :

- Les personnes et familles en situation de précarité ou de grande exclusion ;
- Les personnes âgées sans ressource ou à faible retraite ;
- Les personnes en situation de handicap et/ou en perte d'autonomie ;
- Les familles n'ayant pas de droits aux allocations familiales ayant des revenus inférieurs au seuil de pauvreté.

À ce jour, environ 2 000 allocataires perçoivent régulièrement une aide financière territoriale en liquide et seront concernés par la mise en œuvre du présent dispositif.

Article 3. Description générale de la prestation attendue

Le titulaire devra assurer les prestations suivantes :

- La fourniture de cartes prépayées sécurisées, activables à distance et le réassort des cartes.
- L'interface de rechargement des cartes, par un système simple, sécurisé et accessible par le service social.
- La possibilité d'imposer des plafonds, des dates de validité et des restrictions d'usage (ex. : interdiction des retraits en liquide, ou limitation à certains types de commerces).
- L'assistance technique pour les agents du service et les bénéficiaires (en ligne ou par téléphone).
- Un système de gestion permettant :
 - Le suivi des montants crédités par bénéficiaire.
 - La génération de statistiques sur l'usage (fréquence, montant moyen, types de commerces utilisés...).
 - La restitution rapide des soldes non utilisés à l'échéance de validité comme défini dans les délibérations afférentes aux aides concernés.
- L'annulation ou la mise en opposition des cartes en cas de perte, vol ou décès.
- Le respect des contraintes locales (délais, langue, fonctionnement en réseau intermittent).

Le titulaire devra assurer la fourniture, l'activation, la gestion et le support technique de cartes de paiement prépayées personnalisées. Il assurera également l'interfaçage avec le système **Informatisé des Aides et Allocations (SIGAL)** utilisé par le Territoire.

3.1 Caractéristiques des cartes prépayées

Les cartes doivent répondre aux caractéristiques suivantes :

- Carte de paiement sécurisée sans contact (optionnel) et à code confidentiel.

- La carte devra présenter un numéro unique associé au porteur dans la base de données.
- Le visuel de la carte comportera le logo du Territoire de Wallis-et-Futuna et de l'État Français.
- Être utilisables localement (Wallis-et-Futuna), en Nouvelle-Calédonie, en Polynésie française et en Hexagone à minima. L'utilisation à l'international dans les commerces sera un plus compte tenu des évacuations sanitaires vers l'Australie.
- Permettre des paiements chez les commerçants affiliés à un réseau international reconnu (ex : Visa, Mastercard).
- Permettre deux retraits maximum par mois dans un réseau DAB compatible.
- Affichage en franc CFP.
- Rechargement ponctuel, mensuel ou pluri-mensuel selon les aides et les droits des usagers. L'interface de rechargement des cartes devra se faire par un système simple, sécurisé et accessible par le service social.
- Permettre un blocage immédiat en cas de perte ou de fraude.

Le prestataire devra vérifier l'éligibilité de la solution proposée auprès des commerces locaux du territoire de Wallis-et-Futuna.

3.2 Activation des cartes

Les cartes devront être livrées non activées. Leur activation sera effectuée :

- Soit par le bénéficiaire via une application ou une assistance téléphonique,
- Soit par les agents territoriaux habilités, à l'aide d'un outil fourni par le titulaire.

Les modalités d'activation seront précisées lors de la réunion de lancement. Aucun frais ne devra être à la charge des bénéficiaires pour cette activation.

3.3 Durée de validité

Les cartes devront avoir une durée de validité suffisante pour couvrir la période d'utilisation prévue dans le cadre du marché.

3.4 Conception, fabrication et livraison des cartes

Les cartes devront être livrées en lot non activées au **S.I.T.A.S.** avec activation possible à distance. Les codes confidentiels devront être livrés dans un deuxième temps. La Direction des Finances Publiques aura la charge de les remettre afin de garantir un contrôle croisé dans l'attribution des cartes.

Les cartes devront être activées au fur et à mesure de leur distribution.

En cas d'erreur de paramétrage ou de dysfonctionnement imputable au prestataire, ce dernier prendra en charge l'intégralité des frais de remplacement ou de correction.

3.5 Charte graphique

Les cartes devront obligatoirement afficher le logo de l'État et le logo de l'Assemblée Territoriale de Wallis-et-Futuna, cofinanceurs du dispositif.

Tout autre élément de design, y compris les couleurs ou éléments graphiques supplémentaires, devra être validé par le service gestionnaire du marché avant impression.

Un bon à tirer devra être transmis avant tout lancement de fabrication.

Aucune modification du visuel ne sera acceptée sans validation expresse.

3.6 Contenu technique

Les cartes devront être conformes aux normes techniques usuelles, à savoir :

- **Recto** : numéro unique, date d'expiration.
- **Verso** : panneau de signature, code CVV/CVX, mentions légales, QR code d'identification ou autre solution numérique d'authentification.
- Présence d'une puce et d'une piste magnétique pour permettre un usage multiple.

3.7 Distribution des cartes

3.7.1 Principe général

Le titulaire garantit :

- La livraison des cartes et codes en deux envois distincts dans les locaux désignés par le Territoire.
- L'absence d'envoi direct au domicile des bénéficiaires.
- Le remplacement sans frais pour le Territoire en cas de carte défectueuse.
- La mise à disposition d'un outil simple et accessible (application mobile ou site web basique) permettant de consulter son solde, bloquer la carte ou demander un code.

Les documents de communication accompagnant les cartes (notice d'utilisation, flyer explicatif) devront être clairs, visuels et rédigés en français simple, en

tenant compte du faible niveau de maîtrise de la langue par certains bénéficiaires, en particulier les plus âgés.

3.7.2 Modalités d'envoi

Les cartes seront expédiées par lot, avec une livraison prévue dans les locaux du Territoire à Wallis-et-Futuna.

Deux envois distincts sont requis :

- Le premier pour les cartes et la notice explicative ;
- Le second pour les codes d'activation.

Les cartes perdues durant le transport ou les cartes non remises devront être remplacées à la charge exclusive du titulaire.

Les délais de livraison devront être anticipés pour le déploiement du projet. Une commande de réassort devra être possible à partir de la commande de 50 cartes.

Une première commande de 3 000 cartes sera effectuée lors de la mise en place du dispositif. Environ 2 000 seront activées dans le premier trimestre.

3.7.3 Délais de livraison

Compte tenu de l'éloignement géographique, les délais de livraison sont adaptés :

- Le titulaire s'engage à envoyer les cartes dans un délai maximum de 15 jours ouvrés après commande en fret aérien.
- En cas d'urgence exceptionnelle, un mécanisme de commande prioritaire sera envisagé avec envoi express.

Article 4. Volumétrie prévisionnelle

Les prestations sociales versées sur le territoire de Wallis-et-Futuna concernent 4 383 allocataires pour un montant total annuel d'environ 10 millions d'euros (répartis entre virements bancaires et paiements en numéraire).

60 % des aides sont actuellement versées en numéraires, ce qui représente 6 millions d'euros pour environ 2 700 allocataires.

Article 5. Traçabilité, supervision, gestion des données

Le prestataire devra garantir une traçabilité complète des opérations suivantes :

- Rechargement des cartes,
- Paiements réalisés,
- Retraits effectués,
- Blocages/déblocages de cartes,
- Mise en opposition et renouvellements.

Un tableau de bord sécurisé en ligne devra être mis à disposition des services du Territoire, permettant le suivi individuel et agrégé des cartes et des flux, avec possibilité d'export mensuel des données.

L'ensemble des données devra être hébergé en conformité avec la réglementation RGPD. Une politique claire de confidentialité et de conservation des données devra être jointe à l'offre.

Article 6. Assistance, maintenance, support

Le titulaire doit proposer un dispositif de support technique :

- Un service d'assistance aux bénéficiaires (plateforme chat, site internet accessible),
- Une interface dédiée aux services instructeurs pour les signalements techniques et la supervision,
- Une garantie de résolution des incidents dans un délai maximal de 72 heures ouvrées.

Le prestataire devra prévoir la formation initiale à distance des agents instructeurs du Territoire à l'utilisation de la plateforme de gestion des cartes.

Article 7. Lien avec le logiciel SIGAL et interopérabilité

Le système proposé devra permettre l'export et l'import de fichiers compatibles avec le format requis par le logiciel de gestion sociale SIGAL.

Le titulaire devra collaborer avec l'éditeur de SIGAL (entreprise SysInfo : support@sysinfo.wf) pour assurer l'interfaçage technique, notamment pour :

- L'import des fichiers de rechargements permettant le rechargement par flux,
- Le respect du calendrier mensuel d'instruction et de paiement.

Lorsqu'un fichier de rechargement sera émis par le logiciel SIGAL du SITAS, le services des finances du Territoire procédera au mandatement de la somme correspondante. La DFiP adressera ensuite les fonds au titulaire pour rechargement des cartes.

Un test technique devra être prévu avant le déploiement pour valider l'interopérabilité.

Article 8. Contraintes territoriales spécifiques

Le prestataire devra tenir compte des spécificités suivantes :

- **Délai d'acheminement des cartes à Wallis et Futuna** : proposer un mécanisme de stock local tampon ou de livraison express fiable,
- **Langue** : les supports d'information aux usagers devront être fournis en français ; un accompagnement visuel simple est attendu pour un public peu à l'aise avec l'écrit,
- **Couverture réseau** : prévoir des alternatives en cas de connexion instable (mode dégradé, application offline, ...),
- **Décalage horaire** : prévoir un support technique mobilisable entre 7h30 et 10h et entre 16h et 19h (heure de Wallis) à minima.
- **Paiement sans contact** encouragé, mais avec possibilité d'utilisation en zone à faible connectivité.

Une démonstration de faisabilité technique pourra être demandée dans le cadre de l'analyse des offres.

Article 9. Critères de performance, de sécurité et modalités de pénalités

Le prestataire s'engage à respecter des niveaux de service mesurables. Des indicateurs de performance et de sécurité seront suivis mensuellement. En cas de manquement répété ou de non-respect des engagements contractuels, des pénalités pourront être appliquées.

9.1 Critères de performance attendus

- **Disponibilité du système de gestion des cartes** : ≥ 99 % du temps (hors périodes de maintenance planifiée).
- **Délai moyen de livraison des lots de cartes** : ≤ 20 jours ouvrés pour Wallis-et-Futuna.
- **Taux de résolution des incidents dans les délais contractuels** (72h ouvrées) : ≥ 95 %.
- **Taux de rechargement effectif dans les 48h suivant validation** : ≥ 98 %.
- **Accessibilité de l'assistance téléphonique** : ≥ 90 % des appels traités sans attente supérieure à 5 minutes.
 - Compte tenu des coûts de communication avec l'hexagone, les échanges devront de préférence être réalisés par système de chat ou communication via le web (numéro WhatsApp, appel Teams, etc.).

9.2 Critères de sécurité

- Données hébergées dans l'Union européenne, dans le respect du RGPD.
- Journalisation de toutes les opérations sensibles (blocage, rechargement, opposition...).
- Transmission des données sensibles via des protocoles sécurisés (https, sftp...).
- Authentification sécurisée pour les utilisateurs administrateurs (double facteur recommandé).
- Restitutions mensuelles des informations statistiques concernant les cartes de paiement livrées aux bénéficiaires et utilisées par ces derniers.

Article 10. Accompagnement du prestataire

10.1 Mise en place

Le candidat indiquera dans son mémoire technique les noms et coordonnées des personnes en charge du dossier (nom, fonction, téléphone, mail, adresse professionnelle) ainsi que leurs qualifications et expériences similaires dans ce type de projet.

Une réunion sera organisée avec le prestataire choisi dès la notification de l'accord-cadre par visioconférence pour valider les éléments du projet qui doivent

l'être : la personnalisation des cartes prépayées, la formation des agents, les outils de communication à élaborer par le prestataire.

Des points de suivi pourront ensuite être organisés à la demande du SITAS ou du prestataire, en fonction des besoins. Ces points de suivi sont intégrés dans le « forfait installation », et ne donnent lieu à aucune rémunération spécifique.

10.2 Maintenance à long terme

La disponibilité de la plateforme doit être assurée 24 heures/24, 7 jours/7 et 365 jours/an. En conséquence, il est demandé au prestataire de mettre en œuvre tout moyen pour éviter une indisponibilité totale du(es) site(s).

Les délais définis ci-après doivent être respectés à minima par le titulaire :

Incident	Garantie de temps d'intervention (GTI)	Disponibilité de l'assistance	Garantie de temps de rétablissement acceptable (GTR)	Pénalités
Bloquant	4 Heures maximum (7h45 à 12h)	Heures ouvrées (minimum de 7h30 à 12h)	4 Heures	À défaut de proposition de contournement (au minimum) au terme du délai de la GTR, le titulaire s'expose à l'application d'une pénalité de 500 € par jour calendaire de retard.
Non bloquant	24 Heures maximum	Heures ouvrées	J+1	À défaut de solution de correction « définitive » dans le délai contractuel de la GTR, le titulaire s'expose à l'application d'une pénalité de 200 € par jour ouvré de retard.

Précision : un incident bloquant est un incident occasionnant l'impossibilité totale d'accéder ou d'utiliser les services pour l'exécution des prestations du marché.

Le titulaire mettra à disposition du SITAS des moyens de déclaration, de gestion et de suivi des incidents par courriel ou via une plateforme dédiée.

Le point de départ de la première déclaration d'un incident est défini par la date et l'heure de la première utilisation d'un de ces moyens par le SITAS pour déclarer un incident qui devra être numéroté et horodaté.

En cas de déclaration d'un incident par le titulaire, le point de départ sera défini par la première information qu'il en fera au SITAS par un des moyens ci-dessus.

À compter de la première déclaration d'un incident et jusqu'à sa résolution, le titulaire aura l'obligation de communiquer régulièrement pendant tout le délai de GTI et de GTR un état d'avancement de la résolution de l'incident.

Les temps de rétablissement seront comptés à partir de la première déclaration de l'incident par le SITAS jusqu'au rétablissement de la fonctionnalité dans ses performances normales, une solution de contournement étant acceptable.

Par contre, la solution de contournement ne peut en aucun cas être une solution mobilisant exclusivement des moyens humains ou financiers du SITAS.

Toutefois, un arrêt exceptionnel pourra être toléré pour des raisons de maintenance à condition que le SITAS en soit averti 15 jours auparavant, en précisant la date, l'heure d'intervention et sa durée.

Le SITAS se réserve le droit de demander le report de l'intervention sous un délai de 48 heures après réception de la notification avertissant de l'arrêt exceptionnel. De plus, les arrêts planifiés devront être réalisés en dehors des périodes d'affluence (dernière semaine du mois, qui est la période de versements des prestations).

Le prestataire tiendra à la disposition du SITAS un journal des incidents et des interventions de maintenance planifiées disponible en ligne via un accès sécurisé (type d'incident, nature, cause, opérations effectuées, durée de l'interruption de service, mesures prises pour éviter le renouvellement).

10.3 Performances

L'architecture mise à disposition du SITAS devra offrir des conditions optimales de performance notamment en termes de temps d'affichage des pages même avec une connexion lente.

10.4 Sécurité

Le prestataire sera tenu de mettre en œuvre les moyens pour assurer une sécurité optimale et adéquate des serveurs, applications et données.

Le prestataire doit disposer d'un plan de secours permettant en cas d'interruption de service un redémarrage en mode dégradé dans un délai imparti qu'il précisera, sur une infrastructure de secours.

10.5 Pilotage

Le titulaire du marché mettra à disposition du SITAS un univers statistique permettant l'extraction des éléments suivants (liste non exhaustive) :

- Le nombre de bénéficiaires ;
- La répartition par nature de dépenses et par aides concernées ;
- Le nombre de moyens de paiement ayant fait l'objet d'une réémission et le motif ;
- Le nombre d'aides versées ayant fait l'objet de remboursement pour non-usage ou pour péremption ;
- Le nombre de réclamations, de difficultés rencontrées, classées par mode de sollicitation (appels plateforme téléphonique / outil internet / sollicitation directement auprès du SITAS), le délai de résolution des demandes et la typologie des demandes ;
- Le nombre de cartes perdues et rééditées ;
- Les modalités d'utilisation de la carte de paiement rechargeable, par nature d'aides, d'établissement et de structuration de la dépense ;
- Statistique mensuelle : les dépenses effectives durant le mois échu avec précisions sur l'identité du bénéficiaire et la date d'émission ;
- À la demande du SITAS, de façon ponctuelle ou continue, toutes autres ressources statistiques et informations utiles tirées de la gestion des cartes de paiement rechargeables.

Le titulaire peut proposer un univers statistique permettant au SITAS d'extraire ces indicateurs de manière autonome à la fréquence souhaitée.

Les modalités permettant la mise en place des outils de suivi et reportings seront définies lors de la réunion de lancement et pourront faire l'objet d'évolutions lors des réunions techniques.

Dans le cas où le SITAS souhaite faire évoluer l'environnement de suivi, statistiques et reportings, cette sollicitation fera l'objet d'une prestation complémentaire.

La DFiP aura un accès à l'univers statistique afin de pouvoir effectuer des contrôles sur l'utilisation des versements effectués auprès du titulaire destinés à rechargements des cartes.

10.6 Assistance mail et téléphonique à destination des agents du SITAS

Le titulaire devra mettre à disposition des agents du SITAS une adresse mail ainsi qu'une plateforme d'assistance téléphonique pour toute question relative à l'utilisation des cartes de paiement rechargeables.

Le délai de réponse maximal à une question posée via un des canaux sera proposé par le candidat dans le cadre de réponse, sans que ce délai ne puisse excéder 8H00.

Signature du candidat