

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES
(C.C.T.P.)
DE L'ACCORD-CADRE 2023-05 RELATIF À
L'EMISSION ET LA DISTRIBUTION
DE TITRES SERVICE « CESU / CHEQUE
ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE »**

Sommaire

ARTICLE 1 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES	3
1.1 OBJET	3
1.2 PRESENTATION DE L'ORGANISME BENEFICIAIRE DE L'ACCORD-CADRE	3
1.3 DECOMPOSITION EN LOTS	3
ARTICLE 2 : 2.1. OBJECTIF DES PRESTATIONS TITRES SERVICES	3
2.1. CONTENU DES PRESTATIONS	3
2.1.1. COMMANDE DES TITRES SERVICE	3
2.1.2. SUIVI DES RECLAMATIONS	4
2.1.3. PERIODE DE VALIDITE DES TITRES	4
2.1.4. REMBOURSEMENT DES TITRES SERVICE NON UTILISES, PERDUS, OU PERIMES	4
2.1.5. ESPACES DE GESTION DU COMPTE ADMINISTRATEUR	4
2.2. VALEUR FACIALE DES TITRES SERVICES	4
2.3. PRINCIPES GENERAUX ET CHOIX DU SUPPORT	5
ARTICLE 3 : DISPOSITIONS APPLICABLES	6
3.1. DEVOIR DE CONSEIL	6
3.2. DEVOIR D'INFORMATION	6
3.3. SUIVI ET TRAÇABILITE	6
ARTICLE 4 : MODALITÉS DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHÉ	6
4.1. INTERLOCUTEURS DU TITULAIRE AUPRES DE LA CPAM	6
4.2. INTERLOCUTEURS DE LA CPAM AUPRES DU TITULAIRE	7
4.3. INSTANCES DE PILOTAGE ET DE SUIVI	7
4.3.1. REUNION DE LANCEMENT	7
4.3.2. REUNIONS DE SUIVI A LA CPAM	7
4.4. ÉLEMENTS DE REPORTING	7
ARTICLE 5 : OPÉRATIONS DE CONTRÔLE DE L'EXÉCUTION ET DE LA QUALITÉ DES PRESTATIONS	8
5.1. CONTROLES A LA CHARGE DU TITULAIRE	8
5.2. CONTROLES REALISES PAR LA CPAM	8

ARTICLE 1 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1 OBJET

Le présent accord-cadre, a pour objet les prestations suivantes :

- Émission de titres « CESU / chèque d'accompagnement personnalisé » à destination des bénéficiaires de campagne d'action d'aide sociale de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie
- Emission, distribution, transport et livraison des titres « papier » au domicile des bénéficiaires
- Mise à disposition d'un réseau affiliés permettant aux bénéficiaires des aides de prendre leur repas ou d'acheter des denrées alimentaires **hors boissons alcoolisées** ou produit d'hygiène en échange des titres « papier » **sans limite départementale**.
- Mise à disposition de l'ensemble des bénéficiaires des outils et avantages développés par les prestataires.

L'accord-cadre est exécuté aux moyens de bons de commande sans engagement sur un montant minimum et avec un maximum de 250 000 € TTC.

1.2 PRESENTATION DE L'ORGANISME BENEFICIAIRE DE L'ACCORD-CADRE

L'Assurance Maladie du Régime général de Sécurité sociale est le principal assureur obligatoire de la santé des français ; couvrant 4 personnes sur 5 contre les risques maladie, maternité, invalidité, accidents du travail, maladies professionnelles et décès. La CPAM de Lot-et-Garonne protège la santé de près de 298 500 personnes sur le département.

1.3 DECOMPOSITION EN LOTS

Les prestations, objet de l'accord-cadre, ne sont pas soumises à allotissement.

À titre d'information la valeur des aides alloués en 2022 représente 53 000€.

La projection pour les 4 années du marché est de 250 000€ à distribuer.

ARTICLE 2 : 2.1.OBJECTIF DES PRESTATIONS TITRES SERVICES

2.1. CONTENU DES PRESTATIONS

Les soumissionnaires étayent les offres de toutes les informations nécessaires à la compréhension de leurs propositions : exemples, données chiffrées, références, axe d'optimisation.

2.1.1. Commande des titres service

2.1.1.1. Commande mensuelle des titres services

La commande des titres service s'effectue chaque mois par transmission au Titulaire des données correspondantes via un fichier retraçant la liste des bénéficiaires et leurs adresses respectives, suite à la commission CASS. Ce fichier contient le nombre de titres à émettre, avec le mois correspondant. Le Titulaire émet le nombre de titres en fonction des quantités commandées.

Ces modalités de transmission de commande sont les modalités actuelles. Les modifications éventuelles dans les moyens de transmission des commandes (par exemple commandes via une interface informatique ou un site Internet mis à disposition par le Titulaire) ne donneront pas lieu à facturation par le Titulaire.

2.1.1.2. Commande ponctuelle des titres services

En dehors de la procédure de commande mensuelle, l'organisme bénéficiaire de l'accord-cadre peut également effectuer, via un portail ou tout autre moyen de commande mis à disposition par le Titulaire, des commandes ponctuelles de titres service pour les bénéficiaires dont la dotation mensuelle de titres services n'a pas pu être prise en compte dans la commande mensuelle.

2.1.2. Suivi des réclamations

Le Titulaire met à disposition de la CPAM de Lot et Garonne un processus de suivi des réclamations (téléphone, mail, espace extranet...). Il s'engage à apporter les solutions adéquates à la CPAM dans un délai raisonnable qui ne saurait excéder trois jours ouvrés.

Le Titulaire met à disposition une procédure de gestion des avoirs.

2.1.3. Période de validité des titres

S'agissant de titres service « papier » le Titulaire devra fournir des titres millésimes N+1 dès les commandes adressées pour les titres de Novembre de l'année N et garantir la validité des titres du nouveau millésime jusqu'au 31 janvier de l'année N+2.

2.1.4. Remboursement des titres service non utilisés, perdus, ou périmés

Le Titulaire remplace les titres service non utilisés, sans action du bénéficiaire ni de l'organisme, au plus tard le 31 mars du millésime suivant. Pour ces titres, le Titulaire met en œuvre les actions nécessaires pour limiter le volume de titres non utilisés (courriel, SMS, courriers adressés à la CPAM ou aux bénéficiaires, ...)

Les titres perdus, ou périmés détenus par la CPAM sont remboursés par le Titulaire, pour versement au budget des actions sanitaires et sociales, par chèque, au plus tard le 15 avril de chaque année suivante.

Le montant du remboursement est calculé au prorata du volume des commandes annuelles, conformément à la réglementation en vigueur.

2.1.5. Espaces de gestion du compte administrateur

Le Titulaire met à disposition des gestionnaires des contrats de la CPAM une interface informatique permettant, à minima :

- De gérer les commandes ;
- De réaliser des oppositions ;
- De réaliser des extractions d'historiques de commandes.

Cette interface est sécurisée par un identifiant et un mot de passe. Cette plate-forme doit être opérationnelle et les identifiants adressés à réception de la notification de l'accord-cadre.

2.2. VALEUR FACIALE DES TITRES SERVICES

La valeur faciale des titres fixée par la CPAM est de **10€ (dix euros)**.

Au cours du marché, la CPAM pourra modifier la valeur faciale des titres service, en fonction des accords conventionnels passés entre partenaires sociaux.

Le Titulaire sera avisé de ce changement au moins 1 mois avant la date d'effet du changement de la valeur faciale.

Le Titulaire s'engage à prendre en compte gratuitement ces changements de la valeur faciale.

2.3. PRINCIPES généraux et choix du support

Le Titulaire confectionne les titres service « papier » à partir des données informatiques transmises par la CPAM dans le respect du calendrier de commandes établi annuellement, et validé conjointement avec le Titulaire.

La CPAM ne demande pas d'option avec une solution mixte (« papier » et dématérialisation), les aides allouées étant ponctuelles.

2.4. TITRES SERVICE « PAPIER »

L'attention du Titulaire est attirée sur le fait que, pour la commande de novembre pour livraison en décembre, la fabrication des titres services doit être réalisée afin que ceux-ci portent le millésime de l'année de commande + 1. Le calendrier établi tient compte de cette particularité. Si cette contrainte décale la date de livraison prévue, le Titulaire en informe la CPAM de Lot et Garonne.

Chaque titre service doit porter les mentions prévues par la réglementation en vigueur en application des articles L.3262-1 à L.3262-7 et R.3262-1 à R.3262-3 du code du travail et du décret n° 2014-294 du 6 mars 2014 relatif aux conditions d'émission et de validité et à l'utilisation des titres-service. Le nom, prénom du bénéficiaire doivent figurer sur la couverture du carnet, ou sur les chèques à condition qu'ils soient visibles via une fenêtre de couverture, pour faciliter et garantir la correcte distribution aux bénéficiaires.

Les titres service doivent être confectionnés par tous moyens destinés à empêcher la falsification de ceux-ci et dans les règles de sécurité inhérentes à des valeurs fiduciaires, comme la protection contre les contrefaçons (dispositif permettant un contrôle à posteriori du lieu d'utilisation du titre).

Les titres service sont ensuite assemblés par carnet individuel de 1 à 25 titres.

Pour les demandes de titres service ponctuelles effectuées en dehors de la commande mensuelle, les titres non pré-identifiés seront présentés sous forme de chèquiers individuels de 1 à 25 titres.

La personnalisation des carnets et titres service « papier » est effectuée conformément à l'offre méthodologique du Titulaire. Les pages de publicité et les avantages proposés par le prestataire figureront en début ou en fin de chéquier.

Le Titulaire fournira du papier fabriqué à partir d'un minimum de 75% de fibres issues d'une gestion des forêts durable [FSC, PEFC ou équivalent] répondant aux normes ISO 14001 et ISO TCF ou ECF ou équivalent. Dans le cas où le Titulaire peut proposer un papier 100 % recyclé, c'est cette solution qui est mise en œuvre. L'encre végétale est souhaitée. Si le candidat utilise des encres différentes, il devra justifier des moyens mis en œuvre pour le respect de l'environnement.

2.5. POCHETTES POUR CHEQUIERS

Des pochettes de rangement pour chèquiers pourront être commandées par la CPAM auprès du Titulaire.

2.6 LIVRAISON DES TITRES SERVICE « PAPIER »

La livraison des titres service au domicile des bénéficiaires se fera avec un courrier d'accompagnement dont la maquette sera fournie par la CPAM de Lot et Garonne si le Titulaire ne fait pas de proposition de courrier d'accompagnement. Les frais d'envoi seront à la charge de la CPAM de Lot et Garonne.

Le Titulaire devra préciser, dans son mémoire technique, les modalités d'expédition qu'il compte mettre en place afin de s'assurer de la bonne réception du carnet de titres service par le bénéficiaire.

Dans le cas de livraison adressé à la CPAM de Lot et Garonne, le Titulaire effectue la livraison sécurisée des titres service sous plis scellés dans le délai de 10 jours ouvrés au maximum à compter de la date de la commande (date portée sur l'accusé de réception de la commande).

La livraison se fait sous l'entière responsabilité du Titulaire.

Il doit effectuer dans un délai de 3 jours ouvrés au maximum, le remplacement et la livraison des titres service, en cas de perte ou de vol au cours de leur acheminement jusqu'au bénéficiaire, à compter de la date de la réclamation par la CPAM de Lot et Garonne.

En cas de livraison de titres service défectueux, le Titulaire remplace les titres détériorés dans un délai de 3 jours ouvrés au maximum, à compter de la demande faite par la CPAM de Lot et Garonne (date portée sur l'accusé de réception de la réclamation), dès lors que celle-ci intervient avant expiration de la durée de validité du ou des titres.

Le Titulaire prendra en charge les conséquences de la perte ou du vol des titres service pendant leur acheminement jusqu'au lieu de livraison. Ainsi, le transfert de propriété s'opèrera à la signature du bon de livraison par le délégataire du Directeur Comptable et Financier de l'organismes en cas de livraison à la CPAM de Lot et Garonne ou lors de la remise du courrier suivi au destinataire, voire la signature de l'accusé réception par le destinataire s'il y a lieu, qui officialisera le transfert de propriété.

En cas de vol ou de disparition de titres de services, le Titulaire assurera une recherche informatique permettant de communiquer le lieu d'utilisation des titres service.

L'organisme s'engage à justifier du dépôt de plainte.

ARTICLE 3 : DISPOSITIONS APPLICABLES

3.1. DEVOIR DE CONSEIL

Le Titulaire, du fait de son expertise, est tenu de conseiller la CPAM de Lot et Garonne sur les modalités d'exécution des prestations. Il assure une mission d'accompagnement sur toute la durée du marché en cas de questions, difficultés éventuelles, ...

Des référents locaux doivent être nommés par le Titulaire :

- Des référents opérationnels chargés du suivi et de l'exécution du marché
- Un référent chargé de l'exécution dont la mission principale est la transmission des "reporting" au coordonnateur de la CPAM.

Les noms et coordonnées téléphoniques et électroniques de ces interlocuteurs seront communiqués au sein de son offre.

Ce devoir de conseil s'exerce au fil de l'exécution des prestations : il peut porter sur l'organisation mise en œuvre, les modalités d'approvisionnement, plus spécifiquement sur toutes les propositions d'optimisation, liées à l'objet du marché, ayant un impact positif sur la réduction des coûts.

3.2. DEVOIR D'INFORMATION

Le Titulaire s'engage à informer ses interlocuteurs de la CPAM de toute modification de la réglementation, de la norme en vigueur, de son processus de production.

3.3. SUIVI ET TRAÇABILITE

Le Titulaire met à disposition des organismes les outils nécessaires au suivi et à la traçabilité des commandes, des livraisons ou de tout autre incident.

ARTICLE 4 : MODALITÉS DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHÉ

4.1. INTERLOCUTEURS DU TITULAIRE AUPRES DE LA CPAM

Le Titulaire désigne dans son offre méthodologique un représentant qui est l'interlocuteur privilégié de la CPAM pour l'ensemble des questions contractuelles ; celui-ci a autorité pour régler toute

difficulté liée à l'exécution des prestations. Il représente le Titulaire dans toutes les réunions où il est convié dans le cadre de l'exécution du marché et du contrôle des prestations.

Le Titulaire met également à disposition de la CPAM, une équipe identifiée pour traiter de toute question liée à la gestion opérationnelle des prestations : traitement du fichier de commande, suivi des livraisons, réclamations, etc. Ces personnes sont identifiées, leurs noms et coordonnées (courriel, téléphone...) sont communiqués à la CPAM au démarrage du marché.

4.2. INTERLOCUTEURS DE LA CPAM AUPRES DU TITULAIRE

Les interlocuteurs du Titulaire au sein de la CPAM sont les membres de l'instance de pilotage et de suivi.

4.3. INSTANCES DE PILOTAGE ET DE SUIVI

4.3.1. Réunion de lancement

Une réunion de lancement du marché réunissant les représentants du Titulaire et les interlocuteurs de la CPAM, est organisée à la notification du marché.

Cette réunion a pour objectif de confirmer le calendrier de mise en place du dispositif, les modalités opérationnelles d'exécution des prestations et leur calendrier prévisionnel. Lors de la réunion de lancement, le représentant du Titulaire doit être accompagné des personnes ayant la connaissance technique (traitement des fichiers, etc.).

La réunion de lancement peut être suivie si besoin d'une ou plusieurs réunions techniques visant à définir les modalités opérationnelles de réalisation des prestations et le paramétrage des dispositifs informatiques.

4.3.2. Réunions de suivi à la CPAM

Les réunions de suivi sont organisées par la CPAM à minima une fois par an. Elles permettent d'échanger sur l'exécution du marché et plus particulièrement de :

- Partager les points d'alerte sur les difficultés éventuellement rencontrées ;
- Dresser le bilan de l'année écoulée ;
- Suivre les plans d'actions définis et échanger sur les optimisations possibles.

Dans le cadre de la réalisation des prestations attendues, des réunions peuvent être organisées ponctuellement soit à la demande de la CPAM, soit à la demande du Titulaire.

4.4. ÉLÉMENTS DE REPORTING

Le Titulaire fournit à la CPAM, chaque année les éléments suivants :

- Le volume de titre émis sur la période ;
- Le volume de titres non nominatifs émis sur la période ;
- Le nombre de réclamations émises classées par typologie. Le délai de résolution des demandes et des litiges est précisé ainsi que les moyens et les procédures qualités mises en œuvre ;
- Le nombre de titres ayant fait l'objet d'une réémission, en distinguant les motifs de réémission ;
- Le volume de titres ayant fait l'objet de remboursements de la part du Titulaire, pour cause de péremption.

Ces éléments sont adressés à la CPAM dans un délai d'un mois maximum à compter de la date anniversaire de l'accord-cadre. Ces données sont transmises sous un format permettant d'être, au besoin, manipulées et retraitées.

ARTICLE 5 : OPÉRATIONS DE CONTRÔLE DE L'EXÉCUTION ET DE LA QUALITÉ DES PRESTATIONS

5.1. CONTROLES A LA CHARGE DU TITULAIRE

A la notification de l'accord-cadre, le Titulaire transmet ses procédures qualités à la CPAM garantissant la bonne exécution du marché en présentant de façon détaillée la méthodologie suivie et les indicateurs de suivi retenus.

Le Titulaire veille à ce que les normes de qualité mises en œuvre pour l'exécution des prestations attendues soient appliquées sans défaut jusqu'au terme de la prestation dont il est responsable, livraisons comprises.

Il effectue tous les contrôles de cohérence nécessaires à la bonne réalisation des prestations attendues. Il soumet à la CPAM le détail des moyens mis en œuvre et lui fait connaître la procédure qualité mise en œuvre.

En cas d'incident, le Titulaire fournit à la CPAM les procédures ou actions correctives mises en œuvre. Ces données sont à communiquer dans les éléments de reporting transmis chaque année à la CPAM.

Par ailleurs, le Titulaire présente le détail de son Plan d'Assurance Qualité à la CPAM.

5.2. CONTROLES REALISES PAR LA CPAM

Afin de contrôler le respect des engagements contractuels, la CPAM se réserve le droit de demander au Titulaire en cours d'exécution du marché, toutes les informations qu'elle jugerait utiles au suivi de l'exécution des prestations.

La CPAM se réserve également la possibilité d'effectuer des contrôles de la qualité d'exécution des prestations, sur le lieu d'exécution du marché.