



**MINISTÈRE  
DE LA FONCTION PUBLIQUE,  
DE LA SIMPLIFICATION  
ET DE LA TRANSFORMATION  
DE L'ACTION PUBLIQUE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Direction générale  
de l'administration et  
de la fonction publique**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES  
(CCTP)**

**Accord-cadre n° DGAFP-5DAS-2024-05-CESU**

**Mise en œuvre de chèques emploi service universel (CESU) destinés à la  
garde d'enfants de 0 à 6 ans au bénéfice du Ministère de la fonction  
publique, de la simplification et de la transformation de l'action publique**

Procédure de passation :

Appel d'offres ouvert

Articles de la procédure concernée :

Articles L 2124-2, R 2124-2-1° et R 2161-2 à R  
2161-5 du code de la commande publique

Annexe n°1 : Circulaire du 2 juillet 2020 relative à la prestation d'action sociale  
interministérielle « CESU-garde d'enfants 0 / 6 ans »

Annexe n° 2 : Délais

## SOMMAIRE

<b>Préambule .....</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE I – Objet de l'accord-cadre.....</b>	<b>4</b>
<b>ARTICLE II – Cadre général de mise en œuvre.....</b>	<b>5</b>
2.1– Cadre général de mise en œuvre .....	5
2.2– Enjeux .....	5
2.3– Objectifs .....	5
2.4– Attentes de la DGAFP .....	5
2.5– Périmètre des prestations.....	6
2.6 Types de prestations .....	6
2.7 Prestations au forfait.....	6
2.8 Prestations à bons de commande .....	6
<b>ARTICLE III– Présentation générale de la mise en œuvre des CESU « garde d'enfants de 0 à 6 ans » ...</b>	<b>7</b>
<b>3.- Caractéristiques du titre « CESU- garde d'enfants de 0 à 6 ans » .....</b>	<b>7</b>
3.1– Format et personnalisation du titre émis sur support papier .....	7
3.2– Valeur faciale du titre émis sur support papier .....	7
3.3– Caractéristiques du titre émis sous forme dématérialisée.....	7
<b>ARTICLE IV – Période préparatoire.....</b>	<b>8</b>
4.1– Création du modèle de « CESU- garde d'enfants de 0 à 6 ans » .....	8
4.3– Création du formulaire de demande .....	8
4.4– Création de l'attestation de garde à titre onéreux .....	8
4.5– Le site internet - Plateforme.....	9
4.5.1– Le site internet .....	9
4.5.2– Maintenance évolutive et applicative de la plateforme :.....	10
4.6– Création du tableau de bord.....	10
4.7– Présentation des modèles de documents.....	12
4.8– Validation de la période préparatoire .....	12
<b>ARTICLE V – Période d'exploitation .....</b>	<b>12</b>
5.1– Information sur le « CESU – garde d'enfants de 0 à 6 ans .....	13
5.2– Instruction des demandes de CESU – garde d'enfants de 0 à 6 ans .....	13
5.3– Contrôles des pièces .....	14
5.4– Validation de l'instruction .....	15
5.5– Emission et remise des titres.....	15
5.6– Interventions consécutives à la remise des titres .....	16
5.7– Réclamations .....	17
5.8– Pertes et vols .....	17
<b>ARTICLE VI – Suivi de la gestion du dispositif et clôture d'exploitation .....</b>	<b>17</b>
6.1– Suivi de la gestion « CESU- garde d'enfants de 0 à 6 ans » .....	17
6.2 Gouvernance et instances de pilotage .....	18
6.2– Mission de conseil et expertise.....	18
<b>ARTICLE VII– Clôture du dispositif – réversibilité.....</b>	<b>19</b>
7.1– Période de réversibilité entrante .....	19
7.2– Période de réversibilité sortante .....	19
<b>ARTICLE VIII – Destruction des dossiers à l'issue de la période légale de conservation.....</b>	<b>20</b>
<b>ARTICLE IX – Evolution des prestations .....</b>	<b>20</b>
<b>ARTICLE X – Clause de réexamen en cas de changement des conditions d'attribution des CESU .....</b>	<b>20</b>

## **Préambule**

Le Chèque emploi-service universel préfinancé – CESU préfinancé – est un titre de paiement nominatif, à montant prédéfini, dédié aux services à la personne et à la garde d'enfants hors du domicile. Il a été créé par la loi n° 2005-841 du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne (chapitre I<sup>er</sup> du titre VII du livre II<sup>ème</sup> de la première partie du code du travail).

L'article L.1271-12 du code du travail permet aux employeurs de financer des CESU au bénéfice de leurs salariés ou agents (« CESU RH »). Il prévoit en outre la possibilité pour le financeur d'en réserver l'utilisation à certaines catégories de services au sein des activités payables par CESU, mentionnées à l'article L.1271-1 du même code.

Afin, notamment, de favoriser le maintien de l'activité professionnelle des parents qui le souhaitent, l'État employeur, dans le cadre de l'action sociale interministérielle, verse à ses agents qui en font la demande et qui remplissent les conditions d'octroi, une aide sous forme de CESU entièrement préfinancés, modulée en fonction de leur niveau de ressources, destinée à rémunérer des prestations de garde de leurs enfants âgés de moins de six ans (jusqu'au sixième anniversaire).

L'État entend confier à un tiers certains aspects du dispositif, notamment l'instruction des demandes, relatifs à la gestion de la prestation, ainsi qu'à l'émission et au remboursement des « CESU - garde d'enfants 0/6 ans », dans le cadre d'un marché dont les conditions sont définies par le présent cahier des clauses techniques particulier\*

\*                      \*

Dans le cadre de l'action sociale interministérielle (décret n°2006-21 du 6 janvier 2006 relatif à l'action sociale au bénéfice des personnels de l'Etat), une première prestation « CESU - garde d'enfant 0/3 ans » a été créée en 2006. L'année suivante, un dispositif « CESU - garde d'enfant 3/6 ans » a été créé. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014, ces deux prestations ont été fusionnées en un dispositif unique « CESU – garde d'enfant 0/6 ans ». Les conditions d'attribution de la prestation sont précisées dans la circulaire du 2 juillet 2020 *relative à la prestation d'action sociale interministérielle CESU – garde d'enfant 0-6 ans*.

Le montant de l'aide est modulé en fonction :

- des conditions de ressources du foyer (application d'un barème croisant niveau de revenu fiscal de référence et nombre de part(s) fiscale(s) du foyer) ;
- de la situation familiale du demandeur.

Pour les familles vivant maritalement ou en concubinage, l'aide est soumise à un plafond de ressources quelle que soit la tranche, et son montant est de 200€, 400€ ou 700€ (montants pour 12 mois de droits). La tranche à 200€ a été instaurée par une circulaire du 5 novembre 2019 et mise en œuvre à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020.

Pour les familles monoparentales (parents isolés), l'aide est octroyée sans plafond de ressources pour la tranche à 265 €, avec plafond de ressources pour les tranches d'un montant de 480€ ou 840€ (tous les montants sont pour 12 mois de droits). Pour ces familles, les montants d'aide des deux tranches hautes (480€ et 840€) ont été mis en place à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2014 (application d'une majoration de 20% sur les tranches à 400€ et 700€). La tranche d'aide à 265€, sans plafond de ressources, a été instaurée en 2015.

Par ailleurs, depuis 2015, pour les agents affectés dans les départements d'outre-mer, le revenu fiscal de référence retenu pour le calcul du montant de l'aide est déterminé après un abattement de 20% de sa valeur. L'aide fait l'objet d'un versement par enfant à charge pour chaque année civile. Les agents ont la possibilité de déposer leur dossier de demande entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre de l'année, les dossiers incomplets pouvant être complétés jusqu'au dernier jour du mois de février de l'année suivante, selon les dispositions de la Circulaire. Le Gestionnaire est ainsi susceptible de recevoir des demandes de « CESU - garde d'enfant 0/6 ans » tout au long de l'année et doit pouvoir faire face à des pics d'activité, notamment en début et en fin d'année civile.

Les agents peuvent s'informer sur la prestation et déposer une demande d'aide par le biais du site : <https://www.cesu-fonctionpublique.fr/>.

\*

Au titre de l'année 2022, 102 588 dossiers de demande de « CESU - garde d'enfant 0/6 ans » ont été déposés par les agents – répartis sur tout le territoire (France métropolitaine et départements d'outre-mer) – et ont donné lieu à 88 572 ouvertures de droits, pour un montant moyen de 420 €.

11 578 agents ont bénéficié de l'aide spécifique aux familles monoparentales (tranche d'aide à 265 € ou majoration du montant sur les deux tranches existantes de 20%), pour un montant moyen d'aide de 575 €. Pour ces familles, la répartition dans les tranches d'aide est la suivante : 7% dans la tranche à 265 €, 12% dans la tranche à 480 € et 10% dans la tranche à 700 €.

Par ailleurs, 2 009 agents affectés dans les départements d'outre-mer ont bénéficié de la mesure d'abattement de 20% de leur revenu fiscal de référence pour le calcul de leur éligibilité à la prestation.

Les Demandeurs peuvent bénéficier de titres au format dématérialisé. Le recours au « CESU - garde d'enfant 0/6 ans » émis sous forme dématérialisée est non seulement une évolution technologique, mais aussi un levier pour simplifier les transactions et optimiser les processus administratifs. Le Gestionnaire s'engage donc à jouer un rôle actif dans la sensibilisation des intervenants concernés à accepter ces titres sous leur forme dématérialisée. Cette démarche vise à encourager une transition fluide vers des méthodes de paiement plus efficaces et modernes, tout en garantissant une qualité de service optimale pour les bénéficiaires.

Le Gestionnaire s'engage donc à jouer un rôle actif dans la sensibilisation des intervenants concernés à accepter ces titres sous leur forme dématérialisée. Cette démarche vise à encourager une transition fluide vers des méthodes de paiement plus efficaces et modernes, tout en garantissant une qualité de service optimale pour les bénéficiaires. Dans le cadre de l'utilisation des titres CESU, on souligne que 56% sont au format papier et 44% au format dématérialisé pour l'année 2022.

Selon l'enquête de satisfaction de 2022, le retour sur la prestation demeure très positif. 93% des bénéficiaires expriment leur volonté de renouveler leur demande, tandis que 96% estiment que la prestation répond parfaitement à leurs besoins, ce qui se traduit par une note finale de recommandation de 9.3/10.

La circulaire du 2 juillet 2020 a pour objet de supprimer l'attestation de garde d'enfant 0/6 ans à titre onéreux. Elle assouplit la procédure de cette aide d'action sociale interministérielle. Cette démarche de simplification du parcours utilisateur se décline dans le respect des exigences de lutte contre la fraude.

**Les informations du présent préambule sont données à titre purement indicatif et n'engagent en aucun cas contractuellement le pouvoir adjudicateur.**

## **ARTICLE I – Objet de l'accord-cadre**

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) est relatif à la mise en œuvre de chèques emploi service universel (CESU) préfinancés destinés à la garde d'enfants de 0 à 6 ans au bénéfice du Ministère de la Fonction publique, de la simplification et de la transformation de l'action publique.

Le présent accord-cadre vise à fournir à la DGAFP un service de gestion pour le dispositif « CESU - garde d'enfants 0/6 ans ». Ce dispositif prend la forme d'une aide sous forme de chèques emploi-service universels, entièrement préfinancés et ajustables en fonction des ressources et de la situation familiale des bénéficiaires. Mis en place par l'État, il a pour objectif d'assister ses agents dans le financement des frais de garde de leurs enfants de moins de six ans.

## **ARTICLE II – Cadre général de mise en œuvre**

### **2.1– Cadre général de mise en œuvre**

La DGAFP par l'intermédiaire du département de l'action assiste ses agents dans le financement des frais de garde de leurs enfants de moins de six ans.

Dans une démarche de modernisation, la DGAFP souhaite un processus de gestion du dispositif « CESU-garde d'enfants 0/6 ans », incluant la dématérialisation de la gestion via une plateforme à destination des agents bénéficiaires et du département de l'action sociale.

### **2.2– Enjeux**

Le processus de gestion du dispositif répond à des enjeux majeurs d'organisation du Département de l'action sociale, qui visent à augmenter la qualité de la gestion du dispositif et réduire les délais de la prise à charge des titres CESU – garde d'enfants 0/6 ans.

### **2.3– Objectifs**

L'intégration d'une plateforme dématérialisée dans son processus de mise en œuvre des CESU « garde d'enfants de 0 à 6 ans » a pour principaux objectifs de :

- Moderniser le processus de gestion des CESU « garde d'enfants de 0 à 6 ans » ;
- Faciliter et améliorer le suivi des CESU « garde d'enfants de 0 à 6 ans » ;
- Fluidifier le processus d'émissions CESU « garde d'enfants de 0 à 6 ans » ;
- Permettre un suivi en temps réel des dossiers ;
- Réduire les risques en termes de sécurité et de lutte contre la fraude.

Le département de l'action sociale souhaite une plateforme de gestion des CESU « garde d'enfants de 0 à 6 ans », sécurisée, qui garantit l'intégrité des données tout au long du processus.

### **2.4– Attentes de la DGAFP**

D'une manière générale, la DGAFP attend principalement du Titulaire :

- Un engagement de résultats (coûts, qualité, délais, management) dans l'exécution des prestations, tout au long de l'exécution de l'accord-cadre ;
- Une gouvernance maîtrisée et efficace, avec une production de tableaux de bord de pilotage et de suivi des indicateurs mise à la disposition du département de l'action sociale ;
- L'utilisation de méthodes et d'outils adaptés ;
- Le respect des délais annoncés et des engagements pris, tant dans la mise en œuvre, que dans l'exploitation et la gestion du dispositif CESU « garde d'enfants de 0 à 6 ans » ;
- Le respect des niveaux de service définis ;
- L'exercice de son obligation de conseil et de proactivité, et un engagement dans la mise en œuvre de solutions innovantes pour la prestation CESU « garde d'enfants de 0 à 6 ans ».

## 2.5– Périmètre des prestations

D'une manière générale, la DGAFP attend principalement du Titulaire :

Les prestations incluses dans cet accord-cadre concernent :

- Déploiement, paramétrage, hébergement, gestion et modification ou remise à jours éventuelles de l'outil dédié au dispositif (page HTML) à destination des demandeurs et du département de l'action sociale
- Sur demande de la DGAFP, animation de journées d'information relatives aux dispositifs CESU auprès du réseau de l'action sociale interministérielle
- Conservation des dossiers individuels des agents pendant une durée de 10 ans et destruction à l'issue de cette durée
- Conseil et expertise autour de la mise en œuvre de la prestation CESU « garde d'enfants de 0/6 ans »
- Accompagnement du bénéficiaire par la mise à disposition d'une hotline téléphonique, et email
- Tenue et la transmission à la DGAFP d'informations, de statistiques et de rapports sur la mise en œuvre du CESU.
- Instruction des demandes de « CESU - garde d'enfant 0/6 ans »
- Gestion et l'émission des titres CESU
- Réalisation, fourniture et livraison de supports de communication à la demande de la DGAFP
- Remboursement des « CESU - garde d'enfant 0/6 ans » aux intervenants les ayant reçus à titre de rémunération ;

Les prestations attendues dans le cadre de cet accord-cadre sont détaillées aux articles II et suivants du présent CCTP.

## 2.6 Types de prestations

Le présent marché est un accord-cadre mono-attributaire « composite » constitué d'une partie forfaitaire et d'une partie à bons de commande. Les prestations incluent toutes les tâches contributives à la production des livrables correspondants, y compris les frais de déplacement et d'hébergement éventuels.

### 2.7 Prestations au forfait

Les prestations au forfait couvrent les prestations liées à la plateforme en ligne (déploiement de la solution et paramétrage, mise en service, maintenance), à l'accompagnement de l'agent dans sa demande de CESU.

- Le déploiement de la solution et son paramétrage sont déclenchés à la notification de l'accord-cadre (phase préparatoire)
- Le délai prévu pour réaliser la phase de mise en œuvre de la plateforme est précisé par le titulaire dans le mémoire technique.

### 2.8 Prestations à bons de commande

Les prestations relatives à la gestion du dispositif CESU « garde d'enfants - 0 / 6 ans » (instruction, émission et les prestations associés) sont commandés au fur et à mesure, en fonction des besoins de la DGAFP. Ces prestations sont décomposées en unité d'œuvre conformément à l'annexe financière.

## **ARTICLE III– Présentation générale de la mise en œuvre des CESU « garde d'enfants de 0 à 6 ans »**

### **3.- Caractéristiques du titre « CESU- garde d'enfants de 0 à 6 ans »**

#### **3.1– Format et personnalisation du titre émis sur support papier**

Conformément aux dispositions en vigueur le chèque emploi-service universel préfinancé pour la garde d'enfants de 0 à 6 ans est disponible sous deux formes : papier et dématérialisée. Ce choix est laissé à l'agent lors de sa demande.

Cette faculté (format dématérialisé ou papier) respecte les dispositions de l'arrêté du Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Emploi du 19 décembre 2007, modifié par l'arrêté du 7 avril 2011, qui précise les caractéristiques et la valeur maximale de ce titre spécial de paiement.

Lorsque le « CESU – garde d'enfants de 0 à 6 ans » est émis en version papier, il est personnalisé, selon les indications fournies par la DGAFP, par l'impression au recto des éléments suivants :

- Nom et prénom de l'agent bénéficiaire ;
- Valeur faciale en noir et blanc ;
- Millésime d'émission ou millésime de l'année suivante si le titre est émis au cours du mois de décembre ;
- Mention apparente selon laquelle les « CESU – garde d'enfants de 0 à 6 ans » ont uniquement vocation à être utilisés pour le paiement de prestations de garde d'enfants ;
- Identité du financeur « DGAFP – Bercy 75572 Paris cedex 12 » ;
- Une « Marianne » (conforme à la Charte graphique du Gouvernement) et un logo du ministère chargé de la fonction publique en couleur, ces éléments étant transmis par la DGAFP au titulaire en début de Période préparatoire. Les carnets de « CESU- garde d'enfants de 0 à 6 ans » (chaque carnet contient les CESU correspondant à une ouverture de droits pour un enfant sur une période d'un an) incluent des informations concernant les dates limites pour la remise en paiement, la demande de remplacement et la présentation au remboursement. Ces informations sont fournies conformément aux dispositions relatives aux interventions suite à la remise des titres, ainsi qu'aux réclamations, pertes et vols, comme stipulé dans les articles 5.6, 5.7 et 5.8 du présent CCTP.

#### **3.2– Valeur faciale du titre émis sur support papier**

La valeur faciale du « CESU – garde d'enfants de 0 à 6 ans » est généralement de 15 euros.

En fonction du montant exact des droits ouverts aux bénéficiaires et des règles d'arrondi au multiple de 5 supérieurs stipulés dans la circulaire, l'un des titres « CESU – garde d'enfants de 0 à 6 ans » remis à un agent pour une année donnée peut avoir une valeur faciale de 5, 10, 15 ou 50 euros.

La DGAFP peut, à tout moment durant la période du marché, demander par ordre de service au titulaire de fournir aux agents de l'Etat qui en font de la demande des « CESU – garde d'enfants de 0 à 6 ans » d'une valeur faciale de 50 euros. La DGAFP se réserve également le droit de suspendre cette option par le biais d'un nouvel ordre de service.

#### **3.3– Caractéristiques du titre émis sous forme dématérialisée**

Le « CESU- garde d'enfants de 0 à 6 ans » émis sous forme dématérialisée est accessible par l'agent bénéficiaire via un espace personnel sécurisé, accessible depuis le site internet. Cet espace permet de suivre précisément l'utilisation de l'aide attribuée et de payer en ligne les intervenants pour la garde d'enfant. Les informations figurant sur les titres émis en format papier doivent également être clairement affichées dans l'espace personnel sécurisé, tout comme les modalités d'utilisation. La traçabilité et le contrôle de l'ensemble des opérations, de l'émission au remboursement, doivent être garantis.

L'utilisation du « CESU- garde d'enfants de 0 à 6 ans » sous forme dématérialisée est encouragée. Le titulaire s'engage à sensibiliser les agents bénéficiaires qui reçoivent ces titres afin qu'ils acceptent cette forme dématérialisée.

Les agents bénéficiaires du « CESU- garde d'enfants de 0 à 6 ans » émis sous forme dématérialisée peuvent, si nécessaire pendant la période de validité ou lors d'une demande de remplacement, solliciter un échange gratuit du montant des « CESU- garde d'enfants de 0 à 6 ans » non utilisés contre des « CESU- garde d'enfants de 0 à 6 ans » au format papier.

## **ARTICLE IV – Période préparatoire**

Cette période préparatoire consiste en la mise en place de tous les moyens techniques et humains nécessaires à la création des CESU et au déploiement de la plateforme ainsi qu'à la validation du département de l'action sociale des documents établis par le titulaire.

### **4.1– Création du modèle de « CESU- garde d'enfants de 0 à 6 ans »**

Le titulaire est chargé de concevoir le modèle de « CESU – garde d'enfants de 0 à 6 ans » ainsi que le modèle de carnet correspondant, conformément aux spécifications définies de l'article 3 du présent CCTP. Ces modèles doivent être accompagnés de documents destinés aux agents bénéficiaires, préparés par l'émetteur en application de l'article D1271-29 du Code du travail. Ils doivent également inclure une pochette mentionnée au 4° du G du I du cahier des charges fixé par l'arrêté du ministre de l'Emploi, de la Cohésion sociale et du Logement du 10 novembre 2005, qui fixe les conditions d'habilitation des émetteurs de chèques emploi-service universel, considérés comme un titre spécial de paiement.

### **4.3– Création du formulaire de demande**

Le titulaire élabore le formulaire de demande, qui doit être à la fois clair et complet afin que les agents demandeurs puissent soumettre des demandes contenant tous les éléments nécessaires à leur traitement. Ce formulaire doit non seulement simplifier le travail d'instruction du gestionnaire, mais également faciliter la mise en place de contrôle par la DGAFP.

Le formulaire de demande doit être disponible sur le site internet sous une forme dématérialisée, permettant un remplissage en ligne. L'utilisation de ce formulaire en ligne doit être encouragée, notamment grâce à sa simplicité d'utilisation de l'outil informatique proposé par le gestionnaire (par exemple, une aide à la saisie du champ adresse) et à des actions de communication menées par le gestionnaire. Le site internet intègre obligatoirement le fédérateur d'identité proposé par l'Etat, FranceConnect, afin d'assurer la fiabilité et de faciliter la complétude des demandes. Toutefois, le demandeur peut choisir de ne pas utiliser ce fédérateur d'identité et doit pouvoir renseigner ses données en ligne.

Par ailleurs, le demandeur peut, à titre exceptionnel soumettre un formulaire de demande imprimé, qu'il soit rempli en ligne ou non, ou même un formulaire de demande photocopié.

### **4.4– Création de l'attestation de garde à titre onéreux**

Pour bénéficier du « CESU- garde d'enfants de 0 à 6 ans » le demandeur doit prouver qu'il fait garder son enfant à titre onéreux.

Cette preuve peut être apportée par tout moyen :

- Copie du contrat de garde, du contrat de crèche etc.
- A défaut une attestation de garde d'enfants de 0 à 6 ans à titre onéreux, dont un modèle est disponible sur le site internet du titulaire gestionnaire

Cette attestation doit inclure des informations concernant le demandeur et l'enfant pour lequel l'aide est sollicitée, ainsi qu'une section permettant d'identifier le prestataire ou l'intervenant responsable de la garde à titre onéreux.

Le gestionnaire doit être en mesure d'examiner tout type de preuve de garde à titre onéreux.



## **4.5– Le site internet - Plateforme**

### **4.5.1– Le site internet**

Le site internet est la plateforme utile au demandeur afin de réaliser sa démarche, et à la DGAFP en tant que

Le site internet est la plateforme utile au demandeur afin de réaliser sa démarche, et à la DGAFP en tant que

#### **Profil utilisateur :**

Le site internet spécifiquement dédié au « CESU-garde d'enfants de 0 à 6 ans », est conçu pour être utilisé également sur tablette tactile ou téléphone mobile.

Il offre des informations complètes sur le dispositif, notamment les caractéristiques de la prestation, les conditions d'ouverture des droits, les modalités d'attribution, ainsi que les modalités d'utilisation du « CESU- garde d'enfants de 0 à 6 ans » (y compris les activités éligibles à rémunération, les conditions de validité et les obligations des bénéficiaires).

Le site internet inclut également les textes législatifs et réglementaires applicables (le cas échéant, avec un lien vers le site de l'agence nationale des services à la personne : [www.servicessalapersonne.gouv.fr](http://www.servicessalapersonne.gouv.fr)), le texte de la circulaire, un outil de simulation permettant aux agents de vérifier leur éligibilité et d'évaluer leurs droits, ainsi qu'une version téléchargeable et remplissable du formulaire de demande et un modèle d'attestation de garde à titre onéreux. De plus, il fournit les coordonnées nécessaires pour que les demandeurs puissent contacter le gestionnaire.

En outre, le site internet propose un espace personnel sécurisé permettant à un demandeur de soumettre une demande et de suivre l'instruction de chacune de ses demandes. Un bénéficiaire de « CESU – garde d'enfants de 0 à 6 ans » émis sous forme dématérialisée peut également suivre l'utilisation de ces derniers et rémunérer ses intervenants, conformément aux dispositions de l'article 3.3 du présent CCTP.

Le site internet intègre obligatoirement le fédérateur d'identité proposé par l'Etat, FranceConnect, afin d'assurer la fiabilité et de faciliter la complétude et la vérification des demandes.

Les données fiscales du demandeur, issues de la déclaration annuelle soumise à taxation, sont récupérées via l'API Impôt particulier.

Toutefois, le demandeur peut choisir de ne pas utiliser cette API et décider d'adresser son ou ses avis d'imposition.

Le gestionnaire dépose, pour le compte de la DGAFP, un nom de domaine pour le site internet, sans rémunération dans le cadre du présent accord-cadre. La structure du site internet est définie par le candidat dans son offre. La charte graphique est déterminée par la DGAFP, au moment de la notification.

#### **Profil gestionnaire :**

Les gestionnaires sont responsables de la supervision des commandes, de leur instruction, de leur validation et de la notification aux demandeurs. Ce profil est attribué au titulaire du marché.

#### **Profil administrateur :**

Les administrateurs ont un accès complet à toutes les données et aux statistiques relatives à l'utilisation des CESU. Ils peuvent notamment consulter un tableau de suivi des données avec mise à jour automatique. La DGAFP doit bénéficier d'un profil de consultation, lui permettant de visualiser les données et les statistiques. Elle a accès aux restitutions issues de la base de données (Business Objet) ainsi qu'aux données (brutes ou mises en forme). Cette mise à disposition des données n'exonère pas le titulaire de répondre aux sollicitations de la DGAFP.

#### **4.5.2– Maintenance évolutive et applicative de la plateforme :**

Dans le cadre du présent marché, le Titulaire a pour obligation d'assurer la maintenance applicative du site internet, ainsi qu'une maintenance évolutive dans le cas où un changement réglementaire ou d'application interviendrait.

##### **Maintenance applicative**

Le Titulaire s'engage à ce que la solution proposée soit fonctionnelle et disponible pour les bénéficiaires. En cas de coupure du site internet ou de la solution, un plan de continuité est mis en œuvre pour qu'il n'y ait pas de rupture de délivrance de la prestation pour les bénéficiaires.

##### **Maintenance évolutive**

En cas de décision par la DGAFF d'évolution réglementaire de la prestation CESU, le Titulaire a pour obligation de mettre en conformité sa solution. Les mises à jour annuelles nécessaires au bon fonctionnement du site, telles que le chargement de la liste des établissements publics ou les dénominations des ministères ne sont pas considérées comme une maintenance évolutive.

#### **4.6– Création du tableau de bord**

Le titulaire élabore le tableau de bord, qui est envoyé mensuellement. Ce tableau est constitué d'un ou plusieurs fichiers type Excel ou d'une solution technique équivalente validée par la DGAFF, permettant un accès rapide et sécurisé aux informations suivantes :

### ➤ Informations chronologiques :

Ces données, consultables par ministère de rattachement et par établissement public, portent sur chaque jour ouvré, avec des consolidations hebdomadaires, mensuelles et annuelles, et incluent conformément au présent CCTP:

- Le nombre de demandes déposées au cours d'une année, en distinguant les demandes initiales, les demandes de remplacement et les demandes de réémission;
- Le nombre de rejets et leurs motifs ;
- Le nombre de constatations d'ouverture de droits au titre d'une demande initiale, en distinguant entre CESU sur support papier et CESU dématérialisé, et en isolant les droits accordés pour les situations monoparentales ainsi que ceux ayant bénéficié d'un abattement sur le revenu fiscal de référence, en fonction de leur affectation dans les départements d'outre-mer, conformément aux dispositions de la Circulaire ;
- Le nombre de constatations d'ouverture de droits au titre d'une demande initiale sur réclamation, avec les mêmes distinctions que ci-dessus ;
- Le nombre de constatations d'ouverture de droits pour une demande de remplacement, en distinguant entre CESU sur support papier et CESU dématérialisé ;
- Le nombre de constatations d'ouverture de droits pour une demande de réémission, en distinguant également entre CESU sur support papier et CESU dématérialisé ;
- Le nombre de « CESU- garde d'enfants de 0 à 6 ans » annulés, avec distinction entre les titres perdus et les titres périmés ;
- La valeur des droits constatés, en distinguant entre CESU sur support papier et CESU dématérialisé, et en isolant les droits accordés pour les situations monoparentales ainsi que ceux ayant bénéficié d'un abattement sur le revenu fiscal de référence, selon les dispositions de la Circulaire ;
- Le nombre (par valeur faciale pour les titres sur support papier) et la valeur totale des :
  - « CESU- garde d'enfants de 0 à 6 ans » commandés à l'émetteur (en distinguant entre CESU sur support papier et CESU dématérialisé)
  - « CESU- garde d'enfants de 0 à 6 ans » adressés aux agents bénéficiaires (en distinguant entre CESU sur support papier et CESU dématérialisé)
  - « CESU- garde d'enfants de 0 à 6 ans » reçus par les agents bénéficiaires (en distinguant entre CESU sur support papier et CESU dématérialisé)
  - « CESU- garde d'enfants de 0 à 6 ans » remboursés aux intervenants (en distinguant entre CESU sur support papier et CESU dématérialisé)
  - « CESU- garde d'enfants de 0 à 6 ans » annulés (en distinguant entre CESU sur support papier et CESU dématérialisé)
  - Le nombre de dossiers ayant donné lieu à l'émission de « CESU-garde d'enfants de 0 à 6 ans » d'une valeur faciale de 50 euros
  - Les frais de gestion et d'émission associés aux dossiers validés

### ➤ Informations par demandeur :

Ces informations concernent pour chaque demande reçue par le gestionnaire :

- Le numéro identifiant la demande ;
- L'année au titre de laquelle la demande a été déposée ;
- L'auteur de la demande (nom et prénom, adresse, ministère de rattachement, nom et prénom de l'autre parent, nombre d'enfants dans le foyer, nombre de parts fiscales, dernier revenu fiscal de référence) ;
- L'enfant concerné (nom et prénom, date et lieu de naissance, date d'arrivée au foyer en cas d'adoption, naissance ou adoption multiple) ;
- La situation monoparentale éventuelle, conformément aux dispositions de la Circulaire ;
- L'éventuelle affectation dans les départements d'outre-mer, selon les dispositions de la Circulaire ;
- La date de reprise après congé de maternité ou d'adoption ;
- La date de réception de la demande ;
- La date d'envoi de l'accusé de réception de la demande ;
- Le statut actuel du dossier (complet/incomplet, demande complexe) ;
- La date de notification au demandeur concernant le caractère complet ou incomplet du dossier ;
- La date de clôture de l'instruction (constatation des droits ou absence de droits par le gestionnaire) ;
- Le résultat de l'instruction (constatation des droits ou absence de droits) ;
- Les droits constatés (dates d'ouverture et de fin des droits, nombre de mois de droits pour l'année, tranche d'aide, majoration éventuelle pour situation monoparentale selon les dispositions de la Circulaire, montant à verser, nombre de titres par valeur faciale ou option choisie par le demandeur pour le CESU émis sous forme dématérialisée) ;
- La date de notification au demandeur du résultat de l'instruction ;

- Pour chaque réclamation éventuelle : la date de réception de la réclamation, la date d'envoi de l'accusé de réception, la date de réponse, et les droits éventuellement constatés ;
- Pour chaque demande de réémission éventuelle : la date de réception, la date d'envoi de l'accusé de réception, et le montant de réémission constaté ;
- Pour chaque demande de remplacement éventuelle : la date de réception, la date d'envoi de l'accusé de réception, et le montant du remplacement constaté ;
- La date d'émission et le millésime des « CESU – garde d'enfants de 0 à 6 ans » ;
- La date d'envoi, la date de réception des « CESU – garde d'enfants de 0 à 6 ans », et la date de présentation au remboursement des titres.

Le tableau de bord permet d'effectuer des contrôles en réalisant des recherches et des tris par type d'informations. Il inclut également un signalement automatique des dépassements des délais fixés par le CCTP, ou permet d'identifier ces dépassements grâce aux contrôles réalisés par tris dans le tableau de bord.

#### **4.7– Présentation des modèles de documents**

Le gestionnaire doit soumettre à la DGAFP, dans un délai maximum de 30 jours ouvrés suivant la notification du marché les documents ou informations requis :

- Une maquette du modèle de ticket « CESU- garde d'enfants de 0 à 6 ans » et du modèle de carnet de « CESU-garde d'enfants de 0 à 6 ans » et des documents associés ;
- Une maquette du formulaire de demande ;
- Une maquette de l'attestation de garde à titre onéreux ;
- Une maquette du tableau de bord et de ses extraits, justifiants les commandes.

La DGAFP peut demander toute modification des maquettes au gestionnaire.

#### **4.8– Validation de la période préparatoire**

Au plus tard deux semaines avant le 1<sup>er</sup> mai 2025, le gestionnaire doit soumettre à la DGAFP les moyens humains et matériels prévus pour la période d'exploitation. Cela inclut le modèle de « CESU-garde d'enfants de 0 à 6 ans », le modèle de carnet de « CESU-garde d'enfants de 0 à 6 ans » (ainsi que les documents associés mentionnés à l'article 3 et 4 du présent CCTP), le formulaire de demande, l'attestation de garde à titre onéreux, le site internet et le tableau de bord tous développés selon les maquettes préalablement approuvées par la DGAFP.

Le titulaire doit également fournir les courriers types destinés aux demandeurs et aux bénéficiaires tout au long de la gestion de leur dossier, le contenu des messages du serveur vocal interactif et son architecture, ainsi qu'une liste aussi exhaustive que possible des questions que pourraient poser les bénéficiaires potentiels ou les bénéficiaires effectifs, accompagnée des réponses précises que le gestionnaire devra fournir.

La DGAFP procède à la validation des prestations fournies, en formulant, le cas échéant, des remarques que le titulaire doit prendre en compte durant la période d'exploitation, ou en refusant la validation des prestations. Cette validation, accompagnée de remarques si nécessaire, est formalisée par un ordre de service, qui confirme le début de la période d'exploitation le 1<sup>er</sup> mai 2025, date à laquelle le service doit être pleinement opérationnel.

### **ARTICLE V – Période d'exploitation**

Cette période d'exploitation consiste en la mise en application du dispositif CESU « garde d'enfants de 0 à 6 ans » (instruction, demandes, délivrances des CESU.. et prestations associés (support de communication, formation, intervention) comme décrit dans la présente partie

## 5.1– Information sur le « CESU – garde d'enfants de 0 à 6 ans »

Le titulaire répond à toute demande d'information concernant le « CESU - garde d'enfants de 0 à 6 ans » par le biais d'un formulaire de contact sur le site, par téléphone ou par message électronique, tout en encourageant les demandeurs à utiliser le parcours dématérialisé. Dans son mémoire technique, le titulaire propose un délai de mise en œuvre pour répondre à ces demandes d'information.

Il s'engage à mettre à disposition des demandeurs des opérateurs spécifiquement formés aux caractéristiques du dispositif « CESU - garde d'enfants de 0 à 6 ans ».

Un numéro d'appel gratuit est également mis en place pour fournir des informations générales aux demandeurs. Ce numéro est accessible sans frais depuis un téléphone portable ou une ligne fixe et reste valable pendant toute la durée du marché, y compris durant la période de réversibilité définie à l'article 7 du présent CCTP.

De plus, un serveur vocal interactif est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Le titulaire s'engage à répondre à toute autre demande d'information, notamment via la rubrique « Nous contacter » sur le site Internet.

Si une demande d'information présente des difficultés particulières ou manque d'éléments nécessaires, le titulaire envoie une demande de précision ou une réponse d'attente, assortie d'un délai indicatif de réponse. Le cas échéant, il sollicite des éléments de réponse auprès de la DGAFF.

La DGAFF peut, à tout moment durant la période d'exploitation ou la période de réversibilité, demander au gestionnaire de fournir un tableau de suivi des demandes d'information. Ce tableau doit inclure, pour chaque numéro d'appel et chaque jour du mois précédant la demande de la DGAFF, le nombre d'appels reçus, le nombre d'appels traités, le nombre de mises en relation effectuées en moins d'une minute, ainsi que la durée moyenne d'attente. Pour les autres modes de demande d'information, le tableau de suivi indique, pour chaque demande, la date de réception, la date de réponse, la date de demande de précisions éventuelles, ainsi que la date d'envoi d'une réponse d'attente, le gestionnaire s'engageant à fournir ces tableaux dans un délai de 6 jours ouvrés après la demande de la DGAFF.

Le titulaire ne peut promouvoir des produits ou services qu'il commercialise dans le cadre de l'exécution du Marché qu'avec l'accord préalable de la DGAFF.

De plus, à la demande de la DGAFF, il doit présenter le dispositif « CESU - garde d'enfant 0/6 ans » lors de réunions d'information destinées aux responsables des services des ressources humaines en région et à d'autres instances de concertation. Les documents présentés lors de ces réunions devront être validés au préalable par la DGAFF. Ces présentations peuvent être organisées tant en France métropolitaine que dans les territoires d'outre-mer.

## 5.2– Instruction des demandes de CESU – garde d'enfants de 0 à 6 ans

Le titulaire privilégie l'instruction des demandes de « CESU - garde d'enfants de 0 à 6 ans » dématérialisées via le site, tout en maintenant la possibilité de traiter les demandes envoyées par voie postale par les agents de l'État à une adresse valide pendant la durée du marché. A ce titre, le gestionnaire :

- Assure la diffusion du Formulaire de demande et de l'Attestation de garde à titre onéreux, en les rendant disponibles sur le site Internet, conformément aux instructions de la DGAFF ;
- Offre aux demandeurs la possibilité de soumettre leur demande par courrier électronique de préférence, ou par courrier postal si nécessaire ;
- Vérifie, conformément aux prescriptions de la Circulaire, la complétude des dossiers de demande et la validité des pièces fournies. En plus du formulaire de demande dûment complété, les demandeurs doivent obligatoirement fournir les justificatifs suivants :
  - Une copie du livret de famille ou de tout document officiel attestant de l'âge de l'enfant, de son lien de filiation avec le demandeur (et son conjoint ou ancien conjoint, le cas échéant), ainsi que de la situation matrimoniale du demandeur s'il n'est pas célibataire.
  - Une copie des avis d'imposition sur les revenus ou de non-imposition pour l'année n-2 (par exemple, pour 2020, les revenus de l'année 2018), selon la situation matrimoniale du demandeur si les données ne sont pas recueillies par l'API Impôt particulier.
  - Une copie d'une fiche de paie du demandeur datant de moins de trois mois à la date de la demande.
  - Une copie de tout document justifiant de la garde de l'enfant à titre onéreux durant les heures de travail du bénéficiaire ou pendant le congé de maternité ou d'adoption d'un autre enfant (exemples : contrat de travail, contrat de crèche, facture ou attestation du prestataire assurant la garde de l'enfant, qu'il s'agisse d'une personne physique ou morale).

Les demandeurs doivent également fournir, selon les cas, les justificatifs suivants, qui attestent de la situation ouvrant droit à la prestation (liste non exhaustive) :

- Une attestation du service gestionnaire de l'agent et/ou de l'employeur de son conjoint, mentionnant la date de fin ou de cessation du congé de maternité ou d'adoption
  - Une attestation de versement d'une prestation familiale, notamment pour le ou les enfants au titre desquels le bénéfice du « CESU - garde d'enfants de 0 à 6 ans » est sollicité, permettant de déterminer la qualité d'allocataire du demandeur, de son conjoint non séparé, et éventuellement de l'autre parent de l'enfant en cas de demande de partage des droits à la prestation
  - Éventuellement, une copie de la convention homologuée ou du jugement précisant les modalités de garde alternée de l'enfant
- Il constate, conformément aux prescriptions de la circulaire, l'ouverture ou l'absence d'ouverture de droits aux « CESU - garde d'enfants de 0 à 6 ans » pour les demandeurs et calcule le montant des droits pour l'année de la demande.

Le gestionnaire accuse réception de la demande à l'adresse (physique ou électronique) indiquée par le demandeur et lui fournit les modalités de suivi de l'instruction de sa demande sur son espace personnel du site Internet. Le soumissionnaire propose dans son mémoire technique un délai de mise en œuvre, conformément à l'annexe du Règlement de consultation (Cadre de réponse technique).

Le Gestionnaire notifie au demandeur, par courrier postal ou électronique, si son dossier est complet ou incomplet, en demandant, le cas échéant, les compléments et précisions nécessaires. Il peut également demander à voir l'original d'une pièce. Il informe le Demandeur des durées prévisionnelles nécessaires à l'instruction de la demande ainsi qu'à l'émission et à l'envoi des « CESU - garde d'enfants de 0 à 6 ans » en cas d'ouverture de droits. Le soumissionnaire propose dans son mémoire technique le délai de mise en œuvre.

Le Gestionnaire instruit les demandes de « CESU – garde d'enfants de 0 à 6 ans » à partir de la date à laquelle il dispose d'un dossier complet. En cas de difficulté particulière, il sollicite l'avis de la DGAFP et se conforme à ses instructions. Le soumissionnaire propose dans son mémoire technique le délai de mise en œuvre.

Dans l'hypothèse où la demande présente une complexité particulière, elle est orientée vers les opérateurs experts de la prestation, qui en assurent le suivi personnel jusqu'à la résolution de la difficulté et informent régulièrement le demandeur par téléphone de l'état d'avancement du dossier.

La DGAFP effectue des contrôles aléatoires sur les dossiers instruits tous les six mois, notamment pour évaluer le délai de traitement. Dans ce cadre, le Gestionnaire est tenu de transmettre les dossiers demandés par la DGAFP sans facturation supplémentaire.

Le Gestionnaire peut recevoir des demandes tout au long de l'année à un rythme irrégulier et doit être en mesure de faire face à des pics d'activité sans compromettre la qualité du service.

### **5.3– Contrôles des pièces**

Le Gestionnaire effectue un contrôle systématique de l'authenticité, de la validité et de la cohérence des documents pour chaque demande au moment de son dépôt. Ce contrôle vise notamment à vérifier de manière rigoureuse l'authenticité des titres d'identité et des avis d'imposition.

Si le Demandeur refuse d'utiliser l'API Impôt particulier ou pendant la période de transition avant sa mise en place, le Titulaire doit se tourner vers le service en ligne de vérification des avis d'imposition, disponible sur le site [impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr). Ce service permet de déterminer si un avis est le dernier émis par l'administration fiscale et est accessible sans authentification, via un lien présent sur la page d'accueil du site. L'accès se fait en utilisant le numéro fiscal et la référence de l'avis.

De plus, le Gestionnaire doit réaliser des contrôles aléatoires a posteriori pour vérifier l'exactitude des éléments déclarés sur l'honneur, comme précisé dans la Circulaire. Ces contrôles sont effectués annuellement, et le Gestionnaire en informe la DGAFP. Le nombre de dossiers contrôlés ne peut pas dépasser 100 par an.

## 5.4– Validation de l’instruction

Le Gestionnaire adresse à la DGAFF, le premier jour ouvré de chaque mois, une demande de validation pour les dossiers instruits depuis la demande de validation précédente. Cette demande de validation comporte en annexe un extrait du Tableau de bord contenant, pour chaque demande de « CESU - garde d’enfants de 0 à 6 ans » et pour chaque période en cause, les informations suivantes :

- Le numéro identifiant la demande ;
- L’année au titre de laquelle la demande a été déposée ;
- L’auteur de la demande (nom et prénom, adresse, ministère de rattachement, nom et prénom de l’autre parent, nombre d’enfants du foyer, nombre de parts fiscales, revenu fiscal de référence de l’année n-2) ;
- L’enfant concerné (nom et prénom, date et lieu de naissance, date d’arrivée au foyer en cas d’adoption, naissance ou adoption multiple) ;
- La situation monoparentale éventuelle, selon les dispositions de la Circulaire ;
- L’affectation éventuelle dans les départements d’outre-mer selon les dispositions de la Circulaire ;
- La date de reprise après congé de maternité ou d’adoption ;
- La date de réception de la demande ;
- La date d’envoi de l’accusé de réception de la demande ;
- Le statut actuel du dossier (complet / incomplet, demande complexe) ;
- La date de notification au Demandeur du caractère complet ou incomplet du dossier ;
- Dans le cas d’un dossier initialement incomplet, la date de réception du dernier complément de dossier ;
- La date de clôture de l’instruction (constatation des droits ou de l’absence de droits par le Gestionnaire) ;
- Le résultat de l’instruction (constatation des droits / absence de droits) ;
- Les droits constatés (dates d’ouverture des droits et de fin des droits, nombre de mois de droits au titre de l’année, tranche d’aide, majoration éventuelle pour situation monoparentale selon les dispositions de la Circulaire, montant à verser, nombre de titres par valeur faciale ou option par le Demandeur pour le CESU émis sous forme dématérialisée) ;
- Pour chaque réclamation éventuelle : la date de réception de la réclamation, la date d’envoi de l’accusé de réception, la date de réponse, les droits éventuellement constatés ;
- Pour chaque demande de réémission éventuelle : la date de réception, la date d’envoi de l’accusé de réception, le montant de réémission constaté ;
- Pour chaque demande de remplacement éventuelle : la date de réception, la date d’envoi de l’accusé de réception, le montant du remplacement constaté.

La DGAFF peut demander au Gestionnaire toute précision ou clarification nécessaire, ainsi que l’envoi de toute pièce justificative conservée par le Gestionnaire.

La DGAFF contrôle par sondage et valide, dans un délai maximum de 10 jours ouvrés, l’instruction réalisée par le Gestionnaire, si celle-ci est conforme aux stipulations de la Circulaire et aux crédits qu’elle estime devoir être effectivement ouverts.

Après la validation de la DGAFF, le Gestionnaire informe le Demandeur, par courrier électronique (ou postal) du résultat de l’instruction et du délai prévisionnel d’envoi des CESU, en cas d’ouverture de droits, ou du motif de l’absence d’ouverture de droits, dans le cas contraire.

## 5.5– Emission et remise des titres

Le Gestionnaire adresse à la DGAFF, au plus tard le dixième jour ouvré de chaque mois, une demande de crédits d’émission pour les droits ouverts depuis la demande de crédits d’émission précédente.

La demande de crédits d’émission comporte en annexe un extrait du Tableau de Bord contenant, pour chaque période en cause, les informations chronologiques suivantes, mentionnées à l’Article 4.6 du présent CCTP :

- Le nombre de constatations d’ouverture de droits sans rejet initial (en distinguant CESU sur support papier et CESU sous forme dématérialisée) ;
- Le nombre de constatations d’ouverture de droits sur réclamation (en distinguant CESU sur support papier et CESU sous forme dématérialisée) ;
- Le nombre de constatations d’ouverture de droits au titre d’une demande de réémission et donnant lieu à crédits d’émission (en distinguant CESU sur support papier et CESU sous forme dématérialisée) ;
- Le nombre total de constatations d’ouverture de droits, en isolant les droits accordés au titre d’une situation monoparentale selon les dispositions de la Circulaire ;
- Le nombre (par valeur faciale, pour les titres sur support papier) et la valeur totale des CESU - garde d’enfant 0/6 ans (sur support papier et sous forme dématérialisée) commandés à l’émetteur ;

- La répartition du nombre d'ouvertures de droits et de la valeur d'émission par tranche d'aide, en distinguant les droits octroyés au titre d'une situation monoparentale.

Est également joint un extrait du Tableau de Bord contenant, pour chaque demande et pour chaque période en cause, les informations suivantes se rapportant aux ouvertures de droit servant de base à la demande de crédits d'émission :

- L'auteur de la demande (nom et prénom, affectation, nom et prénom de l'autre parent) ;
- L'enfant concerné (nom et prénom, date et lieu de naissance) ;
- La situation monoparentale éventuelle selon les dispositions de la Circulaire ;
- L'affectation éventuelle dans les départements d'outre-mer selon les dispositions de la Circulaire ;
- La date de la constatation des droits ;
- Le nombre (par valeur faciale, pour les titres sur support papier) et la valeur totale des CESU - garde d'enfant 0/6 ans (sur support papier et sous forme dématérialisée) attribués.

La DGAFF fait procéder au versement des sommes correspondant à la contre-valeur des « CESU - garde d'enfant 0/6 ans » dont elle a accepté l'émission sur un compte spécifique ouvert au nom de l'Émetteur et tenu conformément aux dispositions des articles L. 1271-11 et D. 1271-13 du code du travail.

L'Émetteur, seul habilité à manipuler les « CESU - garde d'enfant 0/6 ans », procède ensuite à leur émission et à leur remise aux Bénéficiaires :

- Soit par envoi postal en lettre suivie ;
- Soit, sous réserve de l'habilitation de l'Émetteur à émettre le CESU préfinancé sous forme dématérialisée, par mise à disposition du montant de l'aide sous une forme dématérialisée avec accusé de réception dématérialisé.

Sauf exception dûment justifiée, les réémissions de « CESU - garde d'enfant 0/6 ans » ne donnent pas lieu au versement de crédits d'émission. Les réémissions de « CESU - garde d'enfant 0/6 ans » donnant lieu à crédits d'émission sont prises en compte dans la demande de crédits d'émission.

L'envoi des « CESU - garde d'enfant 0/6 ans » est accompagné des documents destinés aux Bénéficiaires et visés au premier alinéa de l'article D. 1271-29 du code du travail, ainsi que de la pochette visée au 4° du G du I du cahier des charges fixé par l'arrêté du ministre de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement du 10 novembre 2005 *pris pour application des articles L. 129-7, D. 129-7 et D. 129-8 du code du travail et fixant les conditions d'habilitation des émetteurs de chèques emploi-service universel ayant la nature d'un titre spécial de paiement*. Les Bénéficiaires de CESU - garde d'enfant 0/6 ans émis sous forme dématérialisée doivent être destinataires de ces mêmes documents.

## **5.6– Interventions consécutives à la remise des titres**

Les « CESU - garde d'enfant 0/6 ans » sont utilisables par leurs Bénéficiaires pour payer des intervenants jusqu'au 31 janvier de l'année suivant le millésime d'émission mentionné sur leur recto. Les intervenants peuvent présenter ces « CESU - garde d'enfant 0/6 ans » au remboursement jusqu'au dernier jour du mois de février de l'année suivant leur millésime d'émission.

L'Émetteur remplace les « CESU - garde d'enfant 0/6 ans en voie de péremption », qui lui sont adressés à cette fin par les Bénéficiaires, dès lors que la demande de remplacement a été expédiée au plus tard le dernier jour du mois de février considéré (même si la réception de la demande de remplacement par l'Émetteur est postérieure au dernier jour du mois de février) et que la DGAFF a validé l'instruction correspondante.

Le Gestionnaire adresse chaque année à la DGAFF la demande de validation de l'instruction des demandes de remplacement. Les dispositions de l'Article 4.5 du présent CCTP s'appliquent dans ce cadre. Les « CESU - garde d'enfant 0/6 ans » remplacés sont annulés. Les modalités d'envoi et de remise des « CESU - garde d'enfant 0/6 ans » émis en remplacement sont identiques à celles applicables aux « CESU - garde d'enfant 0/6 ans » initialement émis, sauf si les Bénéficiaires demandent expressément à changer le support des CESU remplacés.

Le Gestionnaire accompagne la demande de crédits d'émission, adressée à la DGAFF le 1<sup>er</sup> jour ouvré du mois de mai, du relevé des « CESU - garde d'enfant 0/6 ans » du millésime de l'année précédente qui n'ont pas été présentés au remboursement ni remplacés dans les délais prévus. Ces sommes sont remboursées à l'État, sauf si ce dernier oppose la compensation des sommes avec la demande de crédits d'émission adressée par le Gestionnaire.

Le Gestionnaire assure le suivi des titres présentés au remboursement par les intervenants et vérifie que l'Émetteur assure ou fait assurer ce remboursement conformément aux dispositions législatives et réglementaires



applicables.

Le Gestionnaire transmet aux Bénéficiaires, avant le 1<sup>er</sup> février, une attestation fiscale conforme aux articles D. 1271-30 et D. 7233-11 du code du travail. L'attestation visée à l'article D. 1271-30 du code du travail est accompagnée d'un rappel indiquant que les sommes versées par les Bénéficiaires, en complément des paiements effectués au moyen des « CESU - garde d'enfant 0/6 ans » et, le cas échéant, des dépenses couvertes par une autre aide, pour les prestations de garde de leur(s) enfant(s) peuvent, le cas échéant, donner droit à la réduction ou aux crédits d'impôt sur les revenus prévus à l'article 199 *sexdecies* ou à l'article 200 quater B du code général des impôts.

## **5.7– Réclamations**

Le Gestionnaire reçoit et instruit les réclamations adressées par les Demandeurs ou les Bénéficiaires, ou qui lui sont transmises par la DGAFP. L'adresse d'envoi des réclamations est valable pour la durée du Marché. Le soumissionnaire propose dans son mémoire technique le délai de mise en œuvre dans la réponse apportée aux réclamations.

Le Gestionnaire accuse réception de la réclamation par courrier postal ou électronique. Il demande le cas échéant les compléments et précisions nécessaires. A défaut, la réclamation est considérée comme complète. Il indique au réclamant la durée prévisionnelle de l'instruction de la réclamation.

Le Gestionnaire répond aux réclamations selon le mode de communication utilisé par le Demandeur pour sa demande. En cas de difficulté particulière, le Gestionnaire sollicite l'appréciation de la DGAFP et se conforme aux instructions de cette dernière.

## **5.8– Pertes et vols**

En cas de perte ou de vol de « CESU - garde d'enfant 0/6 ans », les dispositions suivantes sont applicables :

- Les pertes et vols survenant avant la remise au Bénéficiaire sont imputables à l'Émetteur, qui en informe le Gestionnaire, annule les « CESU - garde d'enfant 0/6 ans » en cause et procède à une nouvelle émission et à une nouvelle remise dont il supporte les frais. Les hypothèses de détérioration constatées à la réception et signalées immédiatement par le Bénéficiaire au Gestionnaire font l'objet d'un traitement identique, ainsi que les éventuelles remises à un tiers par erreur ;
- Les pertes et vols survenant après la remise au Bénéficiaire (constatée par une preuve de réception détenue par le Gestionnaire) donnent lieu au dépôt d'une nouvelle demande d'émission adressée par le Bénéficiaire au Gestionnaire, accompagnée de la déclaration de perte ou de vol faite au commissariat ou à la gendarmerie. La DGAFP supporte les frais de cette réémission. Les « CESU - garde d'enfant 0/6 ans » déclarés perdus, volés, mal adressés ou détériorés sont annulés par l'Émetteur.

En cas de détérioration survenant après remise des CESU - garde d'enfant 0/6 ans, ces derniers ne peuvent pas être réémis.

Les titres perdus/périmés sont reversés à la DGAFP.

## **ARTICLE VI – Suivi de la gestion du dispositif et clôture d'exploitation**

### **6.1– Suivi de la gestion « CESU- garde d'enfants de 0 à 6 ans »**

Le Gestionnaire assure la conservation, pendant toute la durée du Marché et dans le respect des règles du RGPD, de l'ensemble des documents remis à lui par les Demandeurs, des courriers électroniques ou postaux échangés avec le Demandeur ou d'autres intervenants concernant chaque demande ainsi que des preuves de réception des « CESU - garde d'enfant 0/6 ans » par leurs Bénéficiaires.

Le Gestionnaire actualise le Tableau de bord chaque semaine, le vendredi à 16 heures (ou le dernier jour ouvré de la semaine à 16 heures si le vendredi est un jour férié).

Le Gestionnaire s'assure en permanence du respect par l'Émetteur de ses obligations réglementaires et informe la DGAFP de tout incident dont il a connaissance.

Le Gestionnaire accuse réception de toute question relative à la gestion du dispositif, posée par la DGAFP Et apporte une réponse dans un délai figurant dans son mémoire technique.

Le Gestionnaire transmet à la DGAFP les éventuelles demandes d'amélioration, ainsi qu'un compte-rendu synthétique des remarques de dysfonctionnement émanant des Demandeurs et Bénéficiaires.

Le Gestionnaire fournit, le 1er jour ouvré d'avril, un projet de rapport d'analyse quantitative et qualitative de la gestion du « CESU - garde d'enfant 0/6 ans ». La DGAFP, après avoir pris connaissance de ce projet de rapport et demandé au Gestionnaire d'y effectuer d'éventuelles modifications, invite le Gestionnaire à présenter une synthèse de ce rapport devant l'instance consultative chargée du pilotage et du suivi de l'action sociale interministérielle. En cas de retard de transmission de ce rapport, le titulaire s'expose aux pénalités fixées en article 13.1 du CCAP.

Le Gestionnaire et la DGAFP organisent des rencontres régulières afin d'assurer le suivi de l'exécution du Marché (au minimum 3 comités de pilotage par an). Cette demande ne donne pas lieu à rémunération dans le cadre du Marché.

## **6.2 Gouvernance et instances de pilotage**

Ces instances de pilotage ont pour objectif :

- Réaliser un suivi opérationnel, contractuel et financier de l'accord-cadre, en s'appuyant sur les tableaux de bord fournis par le titulaire
- Identifier les risques majeurs potentiels et proposer un plan d'actions associés
- Arbitrer et suivre les propositions d'amélioration des prestations
- Suivre le plan d'actions décidées en séance

**Réalisation d'un rapport annuel :** Le Gestionnaire fournit, le 1<sup>er</sup> jour ouvré d'avril, un projet de rapport annuel d'analyse quantitative et qualitative de la gestion du « CESU - garde d'enfant 0/6 ans ». La DGAFP, après avoir pris connaissance de ce projet de rapport et demandé au Gestionnaire d'y effectuer d'éventuelles modifications, invite le Gestionnaire à présenter une synthèse de ce rapport devant l'instance consultative chargée du pilotage et du suivi de l'action sociale interministérielle. En cas de retard de transmission de ce rapport, le titulaire s'expose aux pénalités fixées en article 10.11 du CCAP.

**Comités de pilotage :** Une comitologie de pilotage est organisée, de façon trimestrielle. Y sont abordés le bilan de la prestation, son attractivité et la gestion courante. Une transmission d'indicateurs est également réalisée concernant le délai et la qualité de traitement des dossiers.

**Comités de suivi d'exécution :** Le Gestionnaire et la DGAFP organisent des rencontres régulières afin d'assurer le suivi de l'exécution du Marché. Cette demande ne donne pas lieu à rémunération dans le cadre du Marché. Pour garantir la qualité des demandes et assurer une instruction efficace, la DGAFP se réserve le droit de demander au titulaire des contrôles par sondage sur certains dossiers. Ces contrôles visent à vérifier la conformité des demandes aux modalités d'instruction définies dans le présent, ainsi qu'à assurer le respect des procédures en vigueur.

Aussi, la DGAFP peut solliciter de manière ponctuelle des statistiques et autres données en lien avec le présent marché. L'accès au profil administrateur tel que défini à l'article 4.5.1 du présent CCTP peut être mis à profit dans le cadre des différentes comitologies. Cet accès ne dispense le titulaire d'accompagner et répondre aux sollicitations de la DGAFP.

## **6.2– Mission de conseil et expertise**

Le titulaire assurera une mission de conseil et expertise, visant notamment à faire des propositions d'amélioration et de simplification du parcours bénéficiaire, ou de lutte contre la fraude. La mission comprend notamment la participation à des réunions et groupes de travail. Ces groupes de travail doivent permettre également, sur la base des données statistiques détenues par le Gestionnaire, de mener une réflexion sur la définition des bénéficiaires des CESU dans le cadre de la politique définie par la DGAFP.

## **ARTICLE VII– Clôture du dispositif – réversibilité**

La réversibilité consiste pour le titulaire du présent marché à transférer au Titulaire du marché ultérieur le savoir-faire et l'ensemble des informations et éléments relatifs à la gestion de la prestation prévue dans le cadre du marché. La réversibilité commence à la date de notification de l'attribution du marché ultérieur au nouveau titulaire et prend fin lorsque l'ensemble des prestations mentionnées au présent article ont été assurées.

Dans le cadre du présent marché, la réversibilité se déroule en deux étapes.

### **7.1– Période de réversibilité entrante**

Dans la phase de réversibilité entrante, le Titulaire du présent marché prend l'attache de la DGAFP et du titulaire de l'ancien marché afin d'organiser et mettre en œuvre le transfert de connaissances et de dossiers tel que défini dans la rédaction de l'ancien marché. Ce transfert concerne notamment :

- Les demandes non-instruites, ainsi que les réclamations non traitées à la date de fin du marché précédent ;
- La situation des dossiers en cours et attribués à la date de notification du présent marché ;
- L'organisation et les moyens mobilisés par le Titulaire pour assurer la prestation ;
- Le nombre de CESU perdus et périmés.

Au cours de cette période, le Titulaire du présent marché est amené à participer à des réunions avec le titulaire de l'ancien marché, éventuellement dans les locaux de l'un ou de l'autre.

### **7.2– Période de réversibilité sortante**

Les stipulations du présent marché restent applicables pour l'exécution par le Gestionnaire et l'Emetteur jusqu'au terme de la période d'exploitation. Le Titulaire est dans l'obligation d'organiser la transmission des connaissances et du savoir-faire à la DGAFP et au nouveau Titulaire retenu par l'administration. Il doit s'engager à prévoir et garantir une totale réversibilité des prestations.

Le candidat fait une proposition de dispositif de réversibilité. Les prestations attendues dans la phase de réversibilité de la part du Titulaire actuel sont les suivantes :

- Adresser à la DGFAP et au nouveau titulaire, dans les 2 jours ouvrés suivant la date de notification de l'attribution du marché ultérieur au nouveau titulaire, un état de la situation des dossiers en cours et attribués à la date de notification ;
- Présenter l'organisation et les moyens mobilisés par le Titulaire pour assurer la prestation ;
- Préparer les documents de support de présentation qui seront utilisés lors du transfert de connaissances et mettre cette documentation à la disposition du nouveau prestataire ;
- Participer aux réunions organisées par la DGAFP en présence du titulaire du marché ultérieur. Le prestataire sortant doit être en mesure le cas échéant de se rendre dans les locaux du prestataire ultérieur ;
- Mettre, dans les 15 jours ouvrés avant la fin du marché, le Site Internet hors de connexion et stocker les demandes qui arrivent à partir de ce jour au format papier jusqu'à la fin du marché, sans les instruire. Ces demandes non-instruites sont mises à la disposition du nouveau titulaire au fil de l'eau à compter de ce moment. Pendant cette période, une information indique, sur la page d'accueil du Site Internet mis hors connexion, un numéro de téléphone permettant de contacter la plate-forme d'intervention pour obtenir une information par téléphone ;
- Transmettre, dans les 3 jours ouvrés avant la date de fin du marché, au titulaire ultérieur un fichier comportant des éléments détaillés relatifs aux dossiers en cours d'instruction, comprenant notamment des informations détaillées sur les demandeurs (adresses, numéro de téléphone, etc.). Remettre un état mis à jour de ces éléments au nouveau prestataire au dernier jour ouvré de la période d'exploitation du marché ;
- Transmettre au titulaire ultérieur, le dernier jour ouvré de la période d'exploitation du marché, les demandes non instruites ou en cours d'instruction, ainsi que les réclamations non traitées à la date de fin du marché.
- Transmettre au titulaire ultérieur, au plus tard le dernier jour ouvré de la période d'exploitation du marché, tous les dossiers archivés de moins de 10 années n'ayant pas fait l'objet d'une destruction.

•

## **ARTICLE VIII – Destruction des dossiers à l’issue de la période légale de conservation**

Le Gestionnaire est tenu de conserver, pour le compte de la DGAFP, les dossiers d’instruction papier et sous forme dématérialisée pendant une durée de 10 ans, conformément à la réglementation en vigueur.

Ainsi, le Gestionnaire est dans l’obligation d’archiver tous les dossiers traités dans le cadre du marché actuel (en flux), ainsi que les dossiers de moins de 10 ans du ou des précédents marchés transmis lors de la réversibilité entrante (en stock).

A l’issue de cette période d’archivage, les dossiers électroniques et papier doivent être détruits selon les règles de destruction des archives publiques, par broyage ou incinération, définies conformément aux dispositions générales relatives aux archivages publics (article L212-4 du code du Patrimoine) et aux dépôts d’archivages publics courants et intermédiaires auprès des personnes publiques (articles R212-19 à R212-31 du Code du Patrimoine). Le Gestionnaire fournit à la DGAFP un certificat de destruction. Chaque année, le Gestionnaire détruit tous les dossiers de plus de 10 ans (stock), et fournit à la DGAFP le certificat de destruction correspondant.

Enfin, à l’issue du présent marché, et dans le cadre de la réversibilité sortante, le Gestionnaire transmet tous les dossiers archivés de moins de 10 ans au futur Titulaire (flux et stock).

## **ARTICLE IX – Evolution des prestations**

Le Gestionnaire s’engage à faire évoluer ses prestations au cours de l’exécution du Marché à la demande de la DGAFP, notamment pour répondre aux éventuelles modifications de la Circulaire reflétant les évolutions de la politique de l’Etat en matière de « CESU - garde d’enfant 0/6 ans », ainsi que pour tenir compte des éventuelles évolutions législatives ou réglementaires relatives au CESU préfinancé.

## **ARTICLE X – Clause de réexamen en cas de changement des conditions d’attribution des CESU**

En cas de modification du barème d’attribution du chèque emploi service universel (CESU), le titulaire s’engage à procéder à un réexamen des modalités de diffusion et d’utilisation des CESU dans le cadre du présent accord-cadre.

Si l’intitulé et/ou le contenu des CESU viennent à être modifiés, le titulaire s’engage à ajuster ses procédures de diffusion et de gestion des CESU en conséquence, et ce dans les meilleurs délais.

En cas de changement du périmètre d’application des CESU, notamment en ce qui concerne les secteurs d’activité ou les bénéficiaires éligibles, le titulaire réexamine les conditions d’attribution et d’utilisation des CESU dans le cadre du présent accord-cadre.

Le réexamen des modalités d’utilisation des CESU est effectué de manière transparente et en concertation avec la DGAFP, les bénéficiaires du service de garde d’enfant.

Les ajustements nécessaires aux méthodes de diffusion, d’utilisation et de gestion des CESU seront mis en œuvre par le titulaire dans les meilleurs délais, tout en veillant à assurer la continuité du service et à minimiser les impacts sur les bénéficiaires.

Cette clause de réexamen est révisée en cas de besoin afin de prendre en compte tout nouveau changement dans les conditions d’attribution, d’utilisation ou de gestion des CESU, et ce pour garantir leur intégration optimale dans le cadre de l’accord-cadre du marché CESU-garde d’enfants 0/6 ans.