

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES
COMMUN AUX DEUX LOTS**

UCANSS_24 AC 41

**ACQUISITION DE TITRES RESTAURANT POUR LES ORGANISMES
DE SÉCURITÉ SOCIALE**

LOT 1 : Acquisition de titres restaurant 100 % dématérialisés

**LOT 2 : Acquisition de titres restaurant papier et mixte (papier et
dématérialisé)**

Sommaire

ARTICLE 1 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES	4
2.1. OBJET	4
2.2. PRÉSENTATION DES ORGANISMES BÉNÉFICIAIRES DU MARCHÉ	4
2.3. DÉCOMPOSITION EN LOTS	11 10
ARTICLE 2 : LOT N°1 : ACQUISITION DE TITRES RESTAURANT 100 % DEMATERIALISES	11
2.4. OBJECTIF DES PRESTATIONS TITRES RESTAURANT	11
2.5. CONTENU DES PRESTATIONS	11
2.5.1. SUPPORT DES TITRES RESTAURANTS	12 11
2.5.2. LIVRAISON DES CARTES	13
2.5.3. COMMANDE DES TITRES RESTAURANT	13
2.5.4. SUIVI DES RECLAMATIONS	14 13
2.5.5. PERIODE DE VALIDITE DES TITRES	14 13
2.5.6. REMBOURSEMENT DES TITRES RESTAURANT NON UTILISES, PERDUS, OU PERIMES	14
2.5.7. ESPACES DE GESTION	14
2.6. VALEUR FACIALE DES TITRES RESTAURANT	15 14
ARTICLE 3 : LOT N°2 : ACQUISITION DE TITRES RESTAURANT « PAPIER » ET MIXTE (« PAPIER » ET DEMATERIALISES)	15
3.1. OBJECTIF DES PRESTATIONS TITRES RESTAURANT	15
3.2. CONTENU DES PRESTATIONS	16 15
3.2.2 MISE A DISPOSITION DES TITRES RESTAURANTS	16
3.2.4 SUIVI DES RECLAMATIONS	20
3.2.5 PERIODE DE VALIDITE DES TITRES	20
3.2.6 REMBOURSEMENT DES TITRES RESTAURANT NON UTILISES, PERDUS, OU PERIMES	21 20
3.3. VALEUR FACIALE DES TITRES RESTAURANT	21
ARTICLE 4 : DISPOSITIONS APPLICABLES	21
4.1. DEVOIR DE CONSEIL	21
4.2. PLAN DE COMMUNICATION	22 21
4.3. DEVOIR D'INFORMATION	22
4.4. SUIVI ET TRAÇABILITÉ	22
4.5. RÉVERSIBILITÉ DES DONNÉES	22
ARTICLE 5 : MODALITÉS DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHÉ	2322
5.1. INTERLOCUTEURS DU TITULAIRE AUPRÈS DE L'UCANSS	23 22
5.2. INTERLOCUTEURS DE L'UCANSS AUPRÈS DU TITULAIRE	23
5.3. INTERLOCUTEURS DEDIEÉS AUX ORGANISMES	23
5.4. INSTANCES DE PILOTAGE ET DE SUIVI	23
5.4.1. REUNION DE LANCEMENT	23
5.4.2. REUNIONS DE SUIVI A L'UCANSS	23
5.5. ÉLÉMENTS DE REPORTING	23

ARTICLE 6 : OPÉRATIONS DE CONTRÔLE DE L'EXÉCUTION ET DE LA QUALITÉ DES PRESTATIONS 24

6.1. CONTRÔLES À LA CHARGE DU TITULAIRE

24

6.2. CONTRÔLES RÉALISÉS PAR L'UCANSS

2524

ARTICLE 1 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

2.1. OBJET

Le présent marché, porté par la centrale d'achats de l'UCANSS, a pour objet les prestations suivantes :

- émission de titres restaurant dématérialisés et/ou « papier » au bénéfice des organismes bénéficiaires du marché ;
- fabrication, distribution (carte et code) et rechargement des cartes pour les titres restaurant dématérialisés ;
- fabrication, distribution, transport et livraison des titres restaurant « papier » ;
- mise à disposition d'un réseau de restaurateurs et de commerçants affiliés permettant aux agents des organismes de sécurité sociale de prendre leur repas ou d'acheter des denrées alimentaires en échange des titres restaurant « papier » et des titres restaurant dématérialisés ;
- mise à disposition pour l'ensemble des personnels des organismes bénéficiaires du marché des outils et avantages développés par les prestataires.

2.2. PRÉSENTATION DES ORGANISMES BÉNÉFICIAIRES DU MARCHÉ

En tant que centrale d'achat, l'UCANSS conclut ce marché pour le compte de l'ensemble des organismes de la Sécurité sociale en France métropolitaine, Corse comprise, et dans les DROM.

La Sécurité sociale se compose de 7 branches :



Les organismes bénéficiaires de ce marché sont ceux visés à l'article L. 224-5 du Code de la Sécurité sociale. Il s'agit notamment des organismes suivants :

A noter, les ARS ne font pas partie du périmètre de ce marché.

- **L'UCANSS**

L'UCANSS est un organisme de droit privé chargé d'une mission de service public. Elle a un effectif de 240 agents et son siège social est implanté, pour la majeure partie de ses activités, au 6 rue Elsa TRIOLET, 93100 MONTREUIL.

Ses missions sur le plan national sont essentiellement :

- de traiter les questions se rapportant aux conditions de travail, de rémunération et d'emploi du personnel des organismes de Sécurité sociale ;
- d'instruire sur le plan technique les dossiers concernant les opérations immobilières des organismes ;
- d'organiser et de coordonner la formation professionnelle et le perfectionnement du personnel des organismes de Sécurité sociale ;
- d'assurer la fonction de centrale d'achat pour les organismes de la Sécurité sociale en application de l'article L. 224-5 du code de la sécurité sociale, des articles L. 2113-2 du Code de la commande publique et de l'article 20 de l'arrêté du 19 juillet 2018 portant réglementation sur les marchés publics des organismes de Sécurité sociale.

Des informations complémentaires sont accessibles sur le portail de l'UCANSS : <http://www.ucanss.fr>

- **L'institut 4.10**

L'Institut 4.10 prépare les collaborateurs de la Sécurité sociale à l'exercice de leur métier et les accompagne dans le développement de leurs compétences. L'Institut compte environ 250 collaborateurs, dont plus de 120 experts pédagogiques et métiers, présents sur 15 sites en France.

Des informations complémentaires sont accessibles sur le site <http://institutquatredix.fr/>

- **La Branche Maladie**

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.

Pour répondre, dans les contraintes fixées, aux attentes dont elle fait l'objet dans le cadre de ces missions et objectifs, selon les moyens fixés, l'Assurance Maladie s'est organisée en un réseau structuré autour de 3 dimensions géographiques décrites ci-dessous. La liste des organismes bénéficiaires du marché sont les suivants :

L'échelon national comprend :

1. La Caisse Nationale d'Assurance Maladie en tant qu'Établissement Public (CNAM) « autonome », tête du réseau de la Branche Maladie chargée de définir les politiques de gestion du risque et de piloter le réseau d'organismes chargés de les mettre en œuvre ;

2. 11 centres informatiques rattachés à la CNAM disposant de missions spécifiques sur le Système d'information national : certains sont spécialisés en Centres de services métiers ; d'autres en Centres de services techniques ;

3. 16 Directions Régionales du Service Médical (DRSM), rattachées à la CNAM chargées d'accompagner et de contrôler les assurés et professionnels de santé.

L'échelon régional comprend :

1. La CRAMIF ayant des missions relevant de la branche Maladie ;
2. Le Groupe UGECAM qui propose une offre de soins et d'accompagnement médico-social, adaptée aux besoins des populations. Les missions des établissements du Groupe UGECAM sont nombreuses : soigner et rééduquer toute personne en perte d'autonomie ou en situation de handicap, quel que soit son âge, et développer des programmes de réinsertion dans la vie dite ordinaire, dont la réinsertion professionnelle.
Avec plus d'1.3 milliard de chiffre d'affaires, le Groupe UGECAM est un opérateur majeur de santé privé non lucratif, particulièrement présent dans les domaines des soins de suite et de réadaptation (10% de l'offre nationale en rééducation fonctionnelle, 5% des soins de suite) et le secteur médico-social (26% de la réinsertion professionnelle des travailleurs handicapés).
Le Groupe UGECAM compte 249 établissements et services sanitaires et médico-sociaux, 15 986 lits et places et 14 350 salariés.

<https://www.groupe-ugecam.fr/le-groupe-ugecam>

Les entités locales sont représentées au travers de :

1. 101 Caisses Primaires d'Assurance Maladie (CPAM) et 1 Caisse Commune de Sécurité Sociale (CCSS Mende- regroupant toutes les branches de la Sécurité Sociale pour le département de la Lozère), disposant pour certaines de centres de santé, de centres dentaires et de centres d'exams de santé.

Chaque CPAM gestionnaire est juridiquement responsable de son centre de santé, de son centre d'exams dentaires Les CPAM passent les commandes pour leur compte.

2. 2 Unions de Caisses : l'UC CMP et l'UC IRSA, organismes du régime général sur le champ de la prévention avec pour mission principale l'offre d'exams de prévention en santé.

3. 5 Caisses Générales de Sécurité Sociale (CGSS) regroupant les services de l'Assurance Maladie, de l'Assurance Retraite, de l'Union de Recouvrement des cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales (URSSAF) et du régime Agricole (MSA) dans les départements d'Outre-Mer. La CGSS de la Guadeloupe dispose d'un centre d'exams de santé qui lui est juridiquement rattaché.

Une Caisse équivalente (assurant les prestations de toutes les autres branches de la sécurité sociale, allocations familiales, régime agricole et des indépendants...) existe pour Mayotte.

Des informations complémentaires sont accessibles sur le site de l'assurance maladie :

<https://www.assurance-maladie.ameli.fr>

- **La Branche retraite**

Le champ d'application de la prestation porte sur les personnels de la branche retraite Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV) et son réseau constitué de 15 Carsat.

La Branche Retraite du régime général de la Sécurité sociale gère la retraite de base des salariés du commerce, de l'industrie, des services et des travailleurs indépendants.

L'Assurance Retraite développe une politique d'action sociale axée sur la prévention de la perte d'autonomie et l'accompagnement des personnes socialement fragilisées.

Elle est composée de :

- La Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV) qui est un établissement public administratif sous la tutelle de l'Etat ;
- 15 CARSAT, organismes régionaux (Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail) en métropole.

Plus d'informations : <http://www.lassuranceretraite.fr>

- **La Branche Famille**

Les prestations familiales composent la "branche Famille" de la Sécurité sociale, à travers le réseau constitué par la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf) et l'ensemble des caisses d'Allocations familiales (Caf) et autres organismes communs avec plus de 30 000 salariés.

Les 101 Caisses d'Allocations Familiales sont des organismes de droit privé chargés d'une mission de service public.

Les 9 sites informatiques intégrés dans une direction générale déléguée aux SI assurent la fourniture et la maintenance. Ces 9 sites sont répartis sur tout l'hexagone (Lyon, Metz, Dijon, Caen, Rennes, Sophia-Antipolis, Le Mans, Montreuil, Noisy le Grand).

Des informations complémentaires sont accessibles sur le site de la Cnaf : <http://www.caf.fr>.

- **La Branche Recouvrement**

L'Urssaf Caisse nationale est la caisse nationale de la branche du Recouvrement.

Établissement public à caractère administratif sous tutelle de l'Etat, l'Urssaf Caisse nationale oriente et anime les politiques de recouvrement et de contrôle, gère la trésorerie du Régime Général, conçoit les services de simplification offerts aux usagers, organise et alloue les moyens des organismes du recouvrement, produit des statistiques socio-économiques à destination de ses partenaires et des pouvoirs publics.

Le réseau du recouvrement social regroupe depuis le 1er janvier 2022, 21 Urssaf régionales sur le territoire métropolitain et 4 CGSS dans les départements d'Outre-mer.

Il s'agit d'organismes de droit privé qui assurent le service public du recouvrement, c'est-à-dire qu'ils procèdent à la collecte des cotisations et contributions sociales auprès des employeurs et cotisants de leurs circonscriptions.

L'effectif de la branche Recouvrement au 1er janvier 2022 est de 15 106 salariés.

Des informations complémentaires sont accessibles sur le portail du recouvrement : <http://www.urssaf.fr>

- **La Branche autonomie (CNSA)**

La Caisse Nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) est un établissement public national à caractère administratif, créé par la loi du 30 juin 2004, jouissant de la personnalité morale et de l'autonomie financière qui, depuis le 1er janvier 2021, est gestionnaire de la 5e branche de la Sécurité sociale, la branche Autonomie.

Les nouvelles missions de la CNSA sont définies dans l'article 32 de la loi de financement de la Sécurité sociale pour 2021 :

- veiller à l'équilibre financier de cette branche. À ce titre, elle établit les comptes de celle-ci et effectue le règlement et la comptabilisation de toute opération relevant de cette branche. Elle est chargée de la gestion du risque ;
- piloter et assurer l'animation et la coordination, dans le champ des politiques de soutien à l'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées, des acteurs participant à leur mise en œuvre en vue de garantir l'équité, notamment territoriale, la qualité et l'efficacité de l'accompagnement des publics concernés ;
- contribuer, en assurant une répartition équitable sur le territoire national, au financement et au pilotage :
 - o d'une politique de prévention de la perte d'autonomie et de lutte contre l'isolement ;
 - o des établissements et services sociaux et médico-sociaux ;
 - o des prestations individuelles d'aide à l'autonomie et des dispositifs mis en place aux niveaux national ou local en faveur de l'autonomie et des proches aidants ;
 - o et de contribuer au financement de l'investissement dans le champ du soutien à l'autonomie.
- contribuer à l'information des personnes âgées, des personnes handicapées et de leurs proches aidants, notamment en créant des services numériques et en favorisant la mise en place de guichets uniques au niveau départemental permettant de faciliter leurs démarches administratives et le suivi personnalisé de leurs parcours ;
- contribuer à la recherche et à l'innovation dans le champ du soutien à l'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées ;
- contribuer à la réflexion prospective sur les politiques de l'autonomie, leurs possibles adaptations territoriales et de proposer toute mesure visant à améliorer la couverture du

risque, en prenant notamment en considération les inégalités liées au sexe afin d'élaborer des mesures correctives ;

- contribuer à l'attractivité des métiers participant à l'accompagnement et au soutien à l'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées, notamment au travers de ses actions en faveur de la formation et de la professionnalisation des professionnels.

Des informations complémentaires sont accessibles sur le portail : <https://www.cnsa.fr>.

- **La Mutualité Sociale Agricole (MSA)**

La MSA assure la couverture sociale de l'ensemble de la population agricole et des ayants-droit : exploitants, salariés (d'exploitations, d'entreprises, de coopératives et d'organismes professionnels agricoles), employeurs de main d'œuvre, à travers un réseau formé par :

- une Caisse centrale de la MSA (CCMSA), un organisme de droit privé chargé d'une mission de service public ;
- 35 caisses pluri-départementales ou régionales réparties sur le territoire métropolitain.

Des informations complémentaires sont accessibles sur le portail <http://www.msa.fr>

- **La Branche Filieris (CANSSM)**

La Caisse autonome nationale de la sécurité sociale dans les mines (CANSSM) est l'organisme gestionnaire du régime spécial de la sécurité sociale dans les mines. Elle a été créée par le décret n° 46-2769 du 27 novembre 1946 modifié portant organisation de la sécurité sociale dans les mines.

La CANSSM gère l'offre de santé Filieris qui délivre des soins et de l'accompagnement dans les territoires où elle est présente.

La CANSSM - Filieris est placée sous la tutelle du Ministère du Travail, de la Santé et des solidarités et du ministère de l'Économie et des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique.

La Caisse autonome nationale est administrée par un conseil d'administration dont les administrateurs représentent les exploitants et anciens exploitants, les affiliés, l'Etat, la CNAM et des personnalités qualifiées.

La CANSSM - Filieris est constituée d'un seul organisme : le siège est basé à Paris et les trois services territoriaux, également appelés Directions régionales (DR), sont situés à Lens pour la DR du NORD, à Metz pour la DR de l'EST, à Alès pour la DR du SUD.

La gestion des activités de prestations de sécurité sociale a été progressivement déléguée à d'autres organismes : Caisse des dépôts et consignations (CDC) pour l'assurance vieillesse et invalidité, Caisse nationale d'assurance maladie (CNAM) pour l'assurance maladie, maternité, accidents du travail et maladies professionnelles. La CANSSM reste garante du respect des droits des affiliés en application des règles propres au régime minier et de la qualité du service rendu aux assurés.

L'offre de santé Filieris est composée au 1^{er} janvier 2024 de :

- **130** centres de santé (avec antennes), dont **110** centres de santé polyvalents principaux (pouvant comprendre plusieurs activités : médecine spécialisée, générale, soins infirmiers, kinésithérapie, dentaire) et **13** antennes et **7** centres de santé dentaires
- **22** établissements sanitaires et médico-sociaux :
 - 11 établissements de soins médicaux et réadaptation intégrant 3 unités de soins de longue durée (USLD)
 - 11 établissements médico-sociaux dont 6 EHPAD
- **16** services autonomie à domicile - Soins (services de soins infirmiers à domicile - SSIAD)
- **2** services autonomie à domicile - Accompagnement (services d'aide et d'accompagnement à domicile - SAAD)
- **14** pharmacies
- **1** centre d'optique
- **1** service de matériel médical
- **1** centre de vaccination
- **1** centre d'examens de santé
- **1** centre gratuit d'information, de dépistage et de diagnostic (CeGIDD)
- **1** maison des aidants

L'entité FILIERIS comporte 4500 collaborateurs.

Les autres régimes de Sécurité sociale sont notamment :

CAVIMAC : Caisse d'Assurance Vieillesse Invalidité et Maladie des Cultes

CAVP (PHARMACIENS) : Caisse d'Assurance Vieillesse des Pharmaciens

CNBF (BARREAUX FRANCAIS) : Caisse Nationale des Barreaux Français

CAMIEG : Caisse d'assurance maladie des industries électriques et gazières

CNIEG : Caisse Nationale des Industries Electriques et Gazières

CNMSS : Caisse Nationale Militaire de Sécurité Sociale

CPRPSNCF : Caisse de Prévoyance et de Retraite du personnel de la SNCF

CRPCEN : Caisse de Retraite et de Prévoyance des Clercs et Employés de Notaires

CRPRATP : Caisse de Retraites du Personnel de la Régie autonome des transports parisiens

2.3. DÉCOMPOSITION EN LOTS

Les prestations, objet du marché, sont alloties de la façon suivante :

- Lot n°1 : acquisition de titres restaurant 100 % dématérialisés ;
- Lot n°2 : acquisition de titres restaurant « Papier » et Mixte (« papier » et dématérialisés).

Sur la base des statistiques consolidées en septembre 2024, le montant financier de la valeur nominale annuel moyen commandé par les branches est de :

- Lot n°1 : titres restaurant 100 % dématérialisés => 120 319 733,50 € pour 216 organismes ;
- Lot n°2 : titres restaurant « papier » et « mixte » => 95 626 435,50 € pour 175 organismes.

La projection pour l'année 2026 est une baisse de 59 % pour le Lot n°2 « papier » et « mixte », soit :

- Lot n°1 : titres restaurant 100 % dématérialisés => 176 672 622,68 € ;
- Lot n°2 : titres restaurant « papier » et « mixte » => 39 134 712,26 €.

ARTICLE 2 : Lot n°1 : acquisition de titres restaurant 100 % dématérialisés

2.4. OBJECTIF DES PRESTATIONS TITRES RESTAURANT

Le lot n°1 ne concerne uniquement que la fourniture de titres restaurant dématérialisés à destination des organismes qui ont opté pour cette solution à. Ceci s'accompagne de la signature du marché subséquent et pour la durée de l'accord-cadre. Aucun titre restaurant « papier » ne pourra être commandé dans le cadre de ce lot.

Les prestations attendues portent sur :

- la fourniture de titres restaurant dématérialisés notamment :
 - la fabrication et la distribution des cartes et, le cas échéant, des codes pin pour l'ensemble des organismes bénéficiaires du lot n°1 (dématérialisation des titres restaurant) ayant opté pour la dématérialisation des titres selon les modalités de l'article 8 du C.C.A.P. ;
 - la mise à disposition d'un espace sur internet et d'un compte crédité chaque mois ;
 - l'entière administration des supports dématérialisés : rechargement, gestion des incidents (perte, vol, oubli de code, ...), relation clients, etc.
- la gestion du changement de millésime ;
- la mise à disposition par le Titulaire d'un réseau de restaurateurs et commerçants affiliés, permettant aux agents bénéficiaires de prendre leurs repas ou d'acheter des denrées alimentaires en échange de titres restaurant ;
- la mise à disposition pour les agents bénéficiaires de l'ensemble des outils et avantages développés par le Titulaire.

Le pouvoir adjudicateur pose comme une exigence minimale la fourniture d'une carte déjeuner s'appuyant à minima sur le réseau bancaire.

2.5. 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.

2.5.1. Support des titres restaurants

2.5.1.1. Principes généraux

Les titres restaurant dématérialisés figurent dans la liste des « titres spéciaux de paiement dématérialisés » fixée par un arrêté adopté le 17 juin 2013 et modifié le 2 février 2022.

Ces titres relèvent d'un régime juridique spécifique issu de l'article L. 525-4 du Code monétaire et financier.

La loi n°2013-100 du 28 janvier 2013 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union Européenne en matière économique et financière :

- confie à la Banque de France la mission de s'assurer de la sécurité des « titres spéciaux de paiement dématérialisés » et de la pertinence des normes applicables en la matière ;
- dispose (article L. 524-4 du Code monétaire et financier) que les émetteurs adressent à la Banque de France un rapport annuel justifiant de la sécurité des titres spéciaux de paiement dématérialisés qu'ils émettent et gèrent.

La Banque de France a rédigé un référentiel de sécurité décrivant les objectifs de sécurité qui s'appliquent aux titres spéciaux de paiement dématérialisés.

En tant qu'émetteur de titres restaurant dématérialisés, le prestataire devra être conforme aux objectifs de sécurité fixés par la Banque de France sur l'ensemble des processus liés à l'émission, la gestion et l'acceptation des TR dématérialisés.

Chaque carte titres restaurant doit porter les mentions prévues par la réglementation en vigueur en application du décret n° 2014-294 du 6 mars 2014 relatif aux conditions d'émission, de validité et à l'utilisation des titres restaurant.

2.5.1.2. Le support

Le prestataire mettra **obligatoirement** à la disposition des bénéficiaires une carte à puce, support des titres dématérialisés. Il pourra proposer dans son offre, en plus de la carte, une solution de paiement sur smartphone disponible sur Android et iOS (application mobile gratuite).

Les cartes devront, en plus de permettre le paiement avec contact par insertion de la carte dans le terminal de paiement, proposer la solution de paiement sans contact.

Les cartes sont sécurisées par code pin et leur durée de validité est égale à 3 années minimum. Les cartes proposées sont personnalisées avec le logo demandé par l'organisme signataire du marché subséquent. Les cartes seront remplacées automatiquement par le Titulaire, à expiration de leur validité, sans rupture de service et en cas de changement de réglementation.

Il est expressément précisé au Titulaire qu'il fournit une carte s'appuyant, à minima, sur le réseau bancaire. Les cartes utilisant uniquement le réseau CONECS ne sont pas acceptées. Les cartes supportant à la fois le réseau bancaire et le réseau CONECS sont autorisées.

Le Titulaire garantit :

- la livraison des cartes au siège de l'organisme ou au domicile du bénéficiaire suivant le choix de l'organisme ;
- la livraison des codes au domicile du bénéficiaire ;
- l'entière gestion de la relation clientèle avec les bénéficiaires (dont les oppositions) ;
- les éventuels remplacements de cartes perdues, volées ou arrivées à expiration et de mot de passe perdus ou oubliés ;
- la mise à disposition d'un site internet permettant aux agents de gérer intégralement leur compte (choix des supports, suivi des consommations, opposition en cas de perte ou de vol ; ...).

Le Titulaire assure à chaque salarié l'accès permanent :

- aux informations précisées dans le décret n°2014-294 du 6 mars 2014 relatif aux conditions d'émission et de validité et à l'utilisation des titres restaurant ;
- et toutes les informations nécessaires à une gestion optimisée de son compte.

Le Titulaire propose des supports de communication et de promotion en lien avec la dématérialisation des titres restaurant.

2.5.2. Livraison des cartes

Le Titulaire adresse, suivant le choix de l'organisme, les supports :

- au domicile des agents, suivant la liste établie par l'organisme ;
- au service désigné par l'organisme qui se chargera de la distribution.

Il effectue la livraison sécurisée des cartes et codes PIN, par envoi séparé, aux adresses indiquées par l'organisme, sous 15 jours ouvrés au maximum à compter de la date de la commande (date portée sur l'accusé de réception de la commande).

En plus de la commande d'origine des cartes, les organismes bénéficiaires de l'accord-cadre pourront réaliser des commandes ponctuelles de cartes pour les nouveaux agents. Elles seront livrées dans des conditions identiques à celles de la première commande, à savoir, 15 jours ouvrés au maximum à compter de la date de la commande (date portée sur l'accusé de réception de la commande).

En cas de carte défectueuse, de vol ou de perte, le Titulaire garantit le remplacement de la carte et son contenu dans les mêmes délais. Ce délai court à partir de la date de demande de renouvellement du support effectué par l'utilisateur final ou l'organisme. Le Titulaire garantit ensuite le rechargement des cartes conformément au solde restant sur la carte au moment de la déclaration de vol ou de perte.

Chaque carte émise entrainera la création d'espace personnel sur le portail de gestion des titres.

2.5.3. Commande des titres restaurant

2.5.3.1. Commande mensuelle des titres restaurants

Le calcul de la dotation mensuelle en titres restaurant de chaque agent bénéficiaire est fait chaque mois par le système d'information des ressources humaines des organismes bénéficiaires de l'accord-cadre, qui procède au calcul de la paie.

Chaque agent peut recevoir un titre restaurant pour chaque jour ouvré travaillé à condition que le repas soit compris dans son horaire de travail journalier et que le salarié ne bénéficie d'aucune autre prestation de même nature.

Le Titulaire devra mettre en place une solution automatisée et sécurisée pérenne, compatible avec le système d'information des Pôles Ressources Humaines de chaque Branche afin d'éviter les manipulations de fichier par le gestionnaire (extraction brut de l'applicatif RH de l'organisme). Le Titulaire émet le nombre de titres en fonction des quantités commandées pour chaque salarié.

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.

2.5.3.2. Commande ponctuelle des titres restaurants

En dehors de la procédure de commande mensuelle, chaque 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 restaurant pour les agents dont la dotation mensuelle de titres restaurants n'a pas pu être prise en compte dans la commande mensuelle.

2.5.4. Suivi des réclamations

Le Titulaire met à disposition des organismes bénéficiaires un processus de suivi des réclamations (téléphone, mail, espace extranet). Il s'engage à apporter les solutions adéquates à l'organisme bénéficiaire dans un délai raisonnable qui ne saurait excéder trois jours ouvrés.

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

2.5.5. Période de validité des titres

Le Titulaire devra fournir des titres millésimes de l'année N et garantir leur validité jusqu'au dernier jour du mois de février de l'année N+1.

2.5.6. Remboursement des titres restaurant non utilisés, perdus, ou périmés

Le Titulaire remplace les titres restaurant dématérialisés 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, information sur le compte de chaque bénéficiaire, alertes via application Smartphone...).

Les titres perdus, ou périmés détenus par les organismes bénéficiaires de l'accord-cadre, sont remboursés par le Titulaire, pour versement au budget des activités sociales et culturelles, 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 (article L. 3262-14 du Code du Travail).

2.5.7. Espaces de gestion

2.5.7.1. Gestion du compte administrateur

Le Titulaire met à disposition des gestionnaires des contrats dans les organismes (administrateurs) 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 du marché subséquent.

2.5.7.2. Gestion du compte bénéficiaire

Le Titulaire met à disposition de l'ensemble des agents une interface informatique leur permettant d'avoir, à minima, en temps réel :

- le solde du compte ;
- l'historique des transactions ;
- l'historique des rechargements de la carte ;
- le solde restant à dépenser dans la journée ;
- la localisation des commerces acceptant le mode de paiement numérique ;
- la possibilité de bloquer la carte ;
- la possibilité de faire opposition de la carte.

Cette interface est sécurisée par un identifiant et un mot de passe. Cette plate-forme doit être opérationnelle et les identifiants adressés dans les mêmes délais que la carte.

Une application pour smartphone Android et iOS devra également être proposée.

2.6. VALEUR FACIALE DES TITRES RESTAURANT

La valeur faciale des titres restaurant est fixée par organisme bénéficiaire.

Au cours du marché, les organismes bénéficiaires de l'accord-cadre pourront modifier la valeur faciale de leurs titres restaurant, en fonction des accords conventionnels passés entre partenaires sociaux (salariés-employeur).

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.

ARTICLE 3 : Lot n°2 : acquisition de titres restaurant « papier » et mixte (« papier » et dématérialisés)

3.1. OBJECTIF DES PRESTATIONS TITRES RESTAURANT

Le lot n°2 concerne principalement la fourniture de titres restaurant papier. Les organismes pourront également opter pour une solution mixte papier/dématérialisé. En cours de marché, ou en cas de changement de réglementation, les organismes qui le souhaitent, pourront choisir de passer à une solution 100 % dématérialisée sur ce même lot.

Ce lot est à destination des organismes qui ont opté pour la solution papier ou mixte à la signature du marché subséquent.

Les prestations attendues portent sur :

- pour les titres restaurant matérialisés sous support papier :
 - la fabrication chaque mois de titres restaurant « papier » pour l'ensemble des organismes bénéficiaires du lot n°2 du marché dans le respect, le cas échéant, de la répartition (papier/support dématérialisé) commandée par chaque agent ;
 - la distribution (transport et livraison) des titres restaurant « papier » sur l'ensemble des points d'implantation des organismes bénéficiaires de l'accord-cadre, ou le cas échéant, à la marge, au domicile des agents ;
- pour les titres restaurant sur support dématérialisé :
 - la fabrication et la distribution des cartes et des codes pin pour l'ensemble des organismes bénéficiaires du lot n°2 du marché (dématérialisation des titres restaurant) ayant opté pour la dématérialisation partielle des titres selon les modalités de l'article 8 du C.C.A.P., ces cartes devant à minima s'appuyer sur le réseau bancaire ;
 - la mise à disposition d'un espace sur internet et d'un compte crédité chaque mois dans le respect, le cas échéant, de la répartition (papier/support dématérialisé) commandée par chaque agent ;
 - l'entière administration des supports dématérialisés : rechargement, gestion des incidents (perte, vol, oubli de code, ...), relation clients, etc.
- la gestion des remplacements de titres (changement de millésime, changement de support en cas d'évolution de la législation en vigueur, ...) ;
- la mise à disposition par le Titulaire d'un réseau de restaurateurs et commerçants affiliés, permettant aux agents bénéficiaires de prendre leurs repas ou d'acheter des denrées alimentaires en échange des titres restaurant « papier » et des titres dématérialisés ;

- la mise à disposition pour les agents bénéficiaires de l'ensemble des outils et avantages développés par les prestataires.

3.2. CONTENU DES PRESTATIONS

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

3.2.1 Commande des titres restaurant

3.2.1.1 Commande mensuelle des titres restaurants (titres restaurant « papier » et dématérialisés)

Le calcul de la dotation mensuelle en titres restaurant de chaque agent bénéficiaire est fait chaque mois par le système d'information des ressources humaines des organismes bénéficiaires de l'accord-cadre, qui procède au calcul de la paie.

Chaque agent peut recevoir un titre restaurant pour chaque jour ouvré travaillé à condition que le repas soit compris dans son horaire de travail journalier et que le salarié ne bénéficie d'aucune autre prestation de même nature.

Le Titulaire devra mettre en place une solution automatisée et sécurisée pérenne, compatible avec le système d'information des Pôles Ressources Humaines de chaque Branche afin d'éviter les manipulations de fichier par le gestionnaire (extraction brut de l'applicatif RH de l'organisme). Le Titulaire émet le nombre de titres en fonction des quantités commandées pour chaque salarié.

En cas d'embauche d'un nouvel agent, le Titulaire procède à la fabrication, la livraison et à la gestion de la carte pour dématérialisation, et crée également un espace personnel sur le portail de gestion des titres dans le cas où l'organisme opte pour des titres restaurant dématérialisés.

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.

3.2.1.2 Commande ponctuelle des titres restaurants « papier » et dématérialisés

En dehors de la procédure de commande mensuelle, chaque 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 restaurant pour les agents dont la dotation mensuelle de titres restaurants n'a pas pu être prise en compte dans la commande mensuelle.

3.2.2 Mise à disposition des titres restaurants

3.2.2.1 Principes généraux et choix du support

Le Titulaire confectionne les titres restaurant « papier » à partir des données informatiques transmises par les organismes bénéficiaires de l'accord-cadre dans le respect du calendrier de commandes établi annuellement et validé conjointement avec le Titulaire.

A la demande des organismes ayant opté pour une solution mixte (« papier » et dématérialisation), le Titulaire met à disposition de l'ensemble des agents de ces organismes une carte et un code personnel 15 jours ouvrés au plus tard après l'émission du bon de commande (date portée sur l'accusé de réception de la commande).

A la demande des organismes bénéficiaires, le Titulaire met à disposition des agents une interface informatique permettant de définir leur choix de support de titres restaurants (« papier » ou dématérialisés) et de fixer le pourcentage de répartition sur ces supports.

Pour la première échéance, le choix des agents est effectué 15 jours avant le lancement des premières commandes. Pour les commandes suivantes, le délai est établi conformément à l'offre méthodologique du Titulaire.

Il est expressément précisé au Titulaire, que pendant toute la durée du marché, l'ensemble des agents des organismes bénéficiaires de l'accord-cadre peut, à sa convenance et à tout moment, opter pour un des choix proposés. Le choix de l'agent est conservé pour chaque commande ultérieure, sauf à ce qu'il le modifie pour le mois suivant avant la date indiquée par le Titulaire dans son offre.

Le Titulaire met à disposition de l'ensemble des agents une interface informatique leur permettant d'avoir, à minima, en temps réel :

- le solde du compte ;
- l'historique des transactions ;
- l'historique des rechargements de la carte ;
- le solde restant à dépenser dans la journée ;
- la localisation des commerces acceptant le mode de paiement numérique ;
- la possibilité de bloquer la carte ;
- la possibilité de faire opposition de la carte.

Cette interface est sécurisée par un identifiant et un mot de passe. Cette plate-forme doit être opérationnelle et les identifiants adressés dans les mêmes délais que la carte.

Une application pour smartphone Android et iOS devra également être proposée.

3.2.2.2 Titres restaurant « papier »

L'attention du Titulaire est attirée sur le fait que, pour la commande de novembre pour livraison en décembre, la fabrication des titres restaurants 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 les organismes bénéficiaires de l'accord-cadre.

Chaque titre restaurant 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 restaurant. Les nom et prénom de l'agent bénéficiaire doivent figurer sur la couverture du carnet pour faciliter et garantir la correcte distribution aux bénéficiaires.

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

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

La personnalisation des carnets et titres restaurant « 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 assurer le respect de l'environnement.

3.2.2.3 Titres restaurant dématérialisés

Les titres restaurant dématérialisés figurent dans la liste des « titres spéciaux de paiement dématérialisés » fixée par un arrêté adopté le 17 juin 2013 et modifié le 2 février 2022.

Ces titres relèvent d'un régime juridique spécifique issu de l'article L. 525-4 du Code monétaire et financier.

La loi n°2013-100 du 28 janvier 2013 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union Européenne en matière économique et financière :

- confie à la Banque de France la mission de s'assurer de la sécurité des « titres spéciaux de paiement dématérialisés » et de la pertinence des normes applicables en la matière ;
- dispose (article L. 524-4 du Code monétaire et financier) que les émetteurs adressent à la Banque de France un rapport annuel justifiant de la sécurité des titres spéciaux de paiement dématérialisés qu'ils émettent et gèrent.

La Banque de France a rédigé un référentiel de sécurité décrivant les objectifs de sécurité qui s'appliquent aux titres spéciaux de paiement dématérialisés.

En tant qu'émetteur de titres restaurant dématérialisés, le prestataire devra être conforme aux objectifs de sécurité fixés par la Banque de France sur l'ensemble des processus liés à l'émission, la gestion et l'acceptation des TR dématérialisés.

Chaque carte titres restaurant doit porter les mentions prévues par la réglementation en vigueur en application du décret n° 2014-294 du 6 mars 2014 relatif aux conditions d'émission, de validité et à l'utilisation des titres restaurant.

Les cartes sont sécurisées par code pin et leur durée de validité est égale à 3 années minimum. Les cartes proposées sont personnalisées avec le logo demandé par l'organisme signataire du marché subséquent. Les cartes seront remplacées automatiquement par le Titulaire, à expiration de leur validité, sans rupture de service et en cas de changement de réglementation.

A la demande de l'organisme, le Titulaire adresse à l'ensemble des agents un moyen de paiement dématérialisé 15 jours ouvrés maximum après la notification du bon de commande ou des modifications du marché. Suivant le choix de l'organisme, il adressera les supports :

- au domicile des agents, suivant la liste établie par l'organisme ;
- au service désigné par l'organisme qui se chargera de la distribution.

Il est expressément précisé au Titulaire qu'il fournit une carte s'appuyant, à minima, sur le réseau bancaire. Les cartes utilisant uniquement le réseau CONECS ne sont pas acceptées. Les cartes supportant à la fois le réseau bancaire et le réseau CONECS sont autorisées.

Le Titulaire garantit :

- la prise en compte du choix de répartition (papier/dématérialisé) du bénéficiaire conformément aux délais prévus dans l'offre du candidat ;
- la livraison des cartes au siège de l'organisme ou au domicile du bénéficiaire suivant le choix de l'organisme ;
- la livraison des codes au domicile du bénéficiaire ;
- l'entière gestion de la relation clientèle avec les bénéficiaires (dont les oppositions) ;
- les éventuels remplacements de cartes perdues, volées ou arrivées à expiration et de mot de passe perdus ou oubliés ;
- la mise à disposition d'un site internet permettant aux agents de gérer intégralement leur compte (choix des supports, suivi des consommations, opposition en cas de perte ou de vol, remplacement des titres périmés ...).

Le Titulaire assure à chaque salarié l'accès permanent :

- aux informations précisées dans le décret n°2014-294 du 6 mars 2014 relatif aux conditions d'émission et de validité et à l'utilisation des titres-restaurant ;
- et toutes les informations nécessaires à une gestion optimisée de son compte.

Le Titulaire propose des supports de communication et de promotion en lien avec la dématérialisation des titres restaurant

3.2.3.1 Livraison des titres restaurant « papier »

Dans la majeure partie des cas, les organismes se font livrer à leur siège et sur les différents sites rattachés.

Cependant, certains organismes ont à ce jour opté pour une livraison au domicile des agents, notamment :

	Total des effectifs (CDD + CDI)
CAF de de l' AISNE	308
CAF du GARD	428
CAF des YVELINES	566
CAF du VAL DE MARNE	617
DIREVP VILLENEUVE D'ASCQ	49
CAF DE LA SAVOIE	188

Cette liste n'est pas exhaustive et d'autres organismes à la marge peuvent aussi être concernés.

La livraison des titres restaurant au domicile des agents se fera avec un accusé de réception. 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 restaurant par l'agent.

Le Titulaire effectue la livraison sécurisée des titres restaurant sous plis scellés sur chaque point d'implantation des organismes bénéficiaires et le cas échéant, à la marge, au domicile des agents bénéficiaires de l'accord-cadre dans les délais suivants :

- en France métropolitaine (y compris la Corse) : sous 2 jours ouvrés au maximum à compter de la date de la commande (date portée sur l'accusé de réception de la commande) ;
- dans les DROM (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion, Mayotte), dans les 3 jours ouvrés au maximum à compter de la date de la commande (date portée sur l'accusé de réception de la commande).

La livraison sur chaque point d'implantation est accompagnée d'un bordereau d'émargement, constitué par le Titulaire. Le bordereau indique les nom et prénom des bénéficiaires, le point d'implantation, la direction ou le service de rattachement et le nombre de titres restaurant attribué à chaque agent pour le mois considéré.

Chaque organisme bénéficiaire de l'accord-cadre transmet lors du lancement du marché subséquent un fichier des adresses des lieux de livraison ; ce fichier fait l'objet de mises à jour transmises au Titulaire. Toute modification du fichier par le Titulaire (suite à information du transporteur du Titulaire par exemple) doit être validée par l'organisme bénéficiaire de l'accord-cadre.

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

Il doit effectuer dans un délai de 2 jours ouvrés au maximum, pour la métropole, et de 3 jours ouvrés au maximum, pour les DROM, le remplacement et la livraison des titres restaurant, en cas de perte ou de vol au cours de leur acheminement jusqu'aux points d'implantation, à compter de la date de la réclamation par les organismes bénéficiaires de l'accord-cadre.

En cas de livraison de titres restaurant défectueux, le Titulaire remplace les titres détériorés dans un délai de 2 jours ouvrés au maximum pour la métropole, et de 3 jours ouvrés au maximum, pour les DROM, à compter de la demande faite par les organismes bénéficiaires de l'accord-cadre (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 restaurant pendant leur acheminement jusqu'au lieu de livraison. Ainsi, le transfert de propriété s'opèrera à la signature du bon de livraison par la personne délégataire du Directeur Comptable et Financier des organismes ou de la signature de l'accusé réception par le destinataire qui officialisera le transfert de propriété.

En cas de vol ou de disparition de titres de restauration à l'un des organismes, le Titulaire assurera une recherche informatique permettant de communiquer le lieu d'utilisation des titres restaurant.

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

3.2.3.2 Livraison et rechargement des titres restaurant dématérialisés

Le Titulaire adresse, suivant le choix de l'organisme, les supports :

- au domicile des agents, suivant la liste établie par l'organisme ;
- au service désigné par l'organisme qui se chargera de la distribution.

Il effectue la livraison sécurisée des cartes et codes PIN, par envoi séparé, aux adresses indiquées par l'organisme, sous 15 jours ouvrés au maximum à compter de la date de la commande (date portée sur l'accusé de réception de la commande).

En plus de la commande d'origine des cartes, les organismes bénéficiaires de l'accord cadre pourront réaliser des commandes ponctuelles de cartes pour les nouveaux agents. Elles seront livrées dans des conditions identiques à celles de la première commande, à savoir, 15 jours ouvrés au maximum à compter de la date de la commande (date portée sur l'accusé de réception de la commande).

Le Titulaire précisera dans son mémoire technique le délai de chargement des titres commandés sur les cartes sans que **celui-ci n'excède deux (2) jours ouvrés à compter de la validation de la commande**.

En cas de carte défectueuse, de vol ou de perte, le Titulaire garantit le remplacement de la carte et son contenu **dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrés à compter de la date de la commande**. Ce délai court à partir de la date de demande de renouvellement du support effectué par l'utilisateur final ou l'organisme. Le Titulaire garantit ensuite le rechargement des cartes conformément au solde restant sur la carte au moment de la déclaration de vol ou de perte.

Chaque carte émise entrainera la création d'espace personnel sur le portail de gestion des titres.

3.2.4 Suivi des réclamations

Le Titulaire met à disposition des organismes bénéficiaires un processus de suivi des réclamations (téléphone, mail, espace extranet). Il s'engage à apporter les solutions adéquates à l'organisme bénéficiaire dans un délai raisonnable qui ne saurait **excéder trois jours ouvrés**.

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

3.2.5 Période de validité des titres

Pour les titres restaurant « papier » le Titulaire devra fournir des titres millésimes N+1 dès les commandes adressées après le 30 novembre de l'année N et garantir la validité des titres du nouveau millésime jusqu' au 31 janvier de l'année N+2.

Pour les titres dématérialisés Le Titulaire devra fournir des titres millésimes de l'année N et garantir leur validité jusqu' au dernier jour du mois de février de l'année N+1.

3.2.6 Remboursement des titres restaurant non utilisés, perdus, ou périmés

Le Titulaire remplace les titres restaurant « papier » non utilisés, s'ils sont renvoyés par les organismes bénéficiaires de l'accord-cadre concernés au Titulaire au plus tard le 28/29 février du millésime suivant. Les titres remplacés sont adressés par le Titulaire au plus tard le 31 mars suivant. Pour ces titres, le Titulaire rappelle dans l'ensemble des carnets la procédure à suivre aux agents. Au-delà de la date butoir de demande de remplacement par les organismes bénéficiaires de l'accord-cadre, les titres restaurant non utilisés sont considérés comme étant perdus ou périmés.

Le Titulaire remplace les titres restaurant dématérialisés non utilisés 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, information sur le compte de chaque bénéficiaire, alertes via application Smartphone...).

Les titres perdus, ou périmés (passé le délai de demande de remplacement prévu au premier alinéa pour les titres restaurant « papier ») détenus par les organismes bénéficiaires de l'accord-cadre, sont remboursés par le Titulaire, pour versement au budget des activités sociales et culturelles, par chèque, au plus tard le 31 mars de chaque année suivante pour les titres restaurant « papier » et 15 avril pour les titres restaurant dématérialisés.

Le montant du remboursement est calculé au prorata du volume des commandes annuelles, conformément à la réglementation en vigueur (article L. 3262-14 du Code du Travail).

3.3. VALEUR FACIALE DES TITRES RESTAURANT

La valeur faciale des titres restaurant est fixée par organisme.

Au cours du marché, les organismes bénéficiaires pourront modifier la valeur faciale de leurs titres restaurant, en fonction des accords conventionnels passés entre partenaires sociaux (salariés-employeur).

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.

ARTICLE 4 : DISPOSITIONS APPLICABLES

4.1. DEVOIR DE CONSEIL

Le Titulaire, du fait de son expertise, est tenu de conseiller les organismes 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 nationaux et locaux doivent être nommés par le Titulaire :

- des référents opérationnels chargés du suivi et de l'exécution des marchés subséquents des organismes ;
- un référent chargé de l'exécution nationale de l'accord-cadre dont la mission principale est la transmission des "reporting" au coordonnateur de l'UCANSS et aux caisses nationales.

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

Pour le lot n°2, le Titulaire mettra également en place un accompagnement dans la conduite du changement pour les organismes qui le souhaitent lors du passage à la version dématérialisée des titres restaurant

Pour les lots n°1 et n°2 le Titulaire mettra également en place un accompagnement à la conduite du changement, en cas d'évolution des prestations, nouvelle application mobile notamment.

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.

4.2. PLAN DE COMMUNICATION

Le Titulaire s'engage à présenter à l'UCANSS, annuellement ou à la demande de celle-ci, un plan de communication dont l'objectif est l'optimisation des prestations, notamment en matière de dématérialisation des titres restaurant. Le candidat indiquera dans son offre la planification des événements de communication mis en place sur toute la durée du marché. Cette programmation constitue un critère d'analyse des offres.

4.3. DEVOIR D'INFORMATION

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

4.4. SUIVI ET TRAÇABILITÉ

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.

4.5. RÉVERSIBILITÉ DES DONNÉES

Le Titulaire s'engage à assurer la réversibilité des données à l'issue du marché, quelle qu'en soit la cause (expiration, résiliation anticipée, ou autre). La réversibilité consiste à restituer l'ensemble des données collectées et traitées dans le cadre de l'exécution du marché.

La réversibilité porte sur :

- toutes les données relatives aux bénéficiaires des titres restaurant (y compris leurs informations personnelles et financières, dans le respect des réglementations en vigueur, notamment le RGPD) ;
- les historiques de transactions, ainsi que tout autre élément nécessaire à la continuité du service pour le nouvel attributaire ou pour le pouvoir adjudicateur ;
- les soldes disponibles sur les cartes titres restaurant des bénéficiaires à la date de fin du marché, afin d'assurer une transition sans perte de crédit, dans les meilleurs délais et avec précision.

Le transfert des données doit se faire dans un format standard, ouvert et interopérable, facilitant leur réutilisation par un nouveau prestataire ou par le pouvoir adjudicateur. Le titulaire s'engage à collaborer avec ce dernier afin de garantir une transition fluide et sans interruption de service.

Préparation de la réversibilité des soldes des cartes :

Le Titulaire s'engage à fournir, à titre préparatoire, une documentation détaillée sur les modalités de détermination des soldes des bénéficiaires en amont de la fin du marché. Cette documentation sera utilisée pour faciliter la reprise des soldes des bénéficiaires par un nouveau prestataire ou par le pouvoir adjudicateur en cas de changement de prestataire.

- le Titulaire fournira un rapport détaillé au pouvoir adjudicateur dans les 30 jours précédant la fin du marché, récapitulant les soldes individuels des bénéficiaires et les informations nécessaires pour la bonne reprise des comptes.
- le transfert effectif des soldes doit être effectué dans un délai de 15 jours après la fin du contrat. Ce délai est négocié avec le pouvoir adjudicateur pour permettre une continuité de service optimale, incluant un accompagnement technique si nécessaire pour assurer l'intégrité des données.

Le Titulaire garantit que les données, y compris les soldes des bénéficiaires, resteront strictement confidentielles pendant toute la période de réversibilité et qu'elles seront protégées conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

La réversibilité ne donne lieu à aucune facturation supplémentaire. Les coûts éventuels doivent être anticipés et intégrés dans le prix global de l'offre.

ARTICLE 5 : MODALITÉS DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHÉ

5.1. INTERLOCUTEURS DU TITULAIRE AUPRÈS DE L'UCANSS

Le Titulaire désigne dans son offre méthodologique un représentant qui est l'interlocuteur privilégié de l'UCANSS 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 l'UCANSS et des organismes bénéficiaires de l'accord-cadre 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 l'UCANSS et aux organismes bénéficiaires de l'accord-cadre au démarrage du marché.

5.2. INTERLOCUTEURS DE L'UCANSS AUPRÈS DU TITULAIRE

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

5.3. INTERLOCUTEURS DEDIEÉS AUX ORGANISMES

Le Titulaire désigne dans son offre méthodologique des représentants régionaux qui sont les interlocuteurs privilégiés des organismes pour l'ensemble des questions relatives à l'exécution des marchés subséquents ; ceux-ci ont autorité pour régler toute difficulté liée à l'exécution des prestations. Ils représentent le Titulaire dans toutes les réunions où ils sont conviés dans le cadre de l'exécution du marché et du contrôle des prestations.

5.4. INSTANCES DE PILOTAGE ET DE SUIVI

5.4.1. Réunion de lancement

Une réunion de lancement du marché réunissant les représentants du Titulaire, les coordonnateurs nationaux des Branches et des représentants de l'UCANSS, 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.

5.4.2. Réunions de suivi à l'UCANSS

Les réunions de suivi sont organisées par l'UCANSS 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 l'UCANSS, soit à la demande du Titulaire.

5.5. ÉLÉMENTS DE REPORTING

Le Titulaire fournit à l'UCANSS, chaque semestre les éléments suivants :

- le nombre d'organismes bénéficiaires triés par régime et par branche d'appartenance ;
- pour les titres sur support papier, données triées par régime et par branche d'appartenance :
 - le volume de titres 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.
- Pour les titres restaurant dématérialisés, données triées par régime et par branche d'appartenance :
 - le volume de titres émis sur la période ;
 - le chiffre d'affaires sur la période ;
 - le nombre de comptes créés depuis le déploiement de l'accord-cadre ;
 - le nombre de cartes actives depuis le déploiement de l'accord-cadre ;
 - le nombre de cartes en opposition sur la période ;
 - le nombre de transactions rejetées ;
 - le nombre de réclamations émises en cours 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 réédition des cartes dématérialisées ;
 - le volume de titres ayant fait l'objet de remboursements de la part du Titulaire, pour cause de péremption.
- le taux de répartition global entre les titres restaurant « papier » et les titres restaurant dématérialisés, taux présentés par régime et par branche d'appartenance.

Ces éléments font l'objet également d'une consolidation annuelle adressée à l'UCANSS 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 6 : OPÉRATIONS DE CONTRÔLE DE L'EXÉCUTION ET DE LA QUALITÉ DES PRESTATIONS

6.1. CONTRÔLES À LA CHARGE DU TITULAIRE

A la notification de l'accord-cadre, le Titulaire transmet ses procédures qualités à l'UCANSS 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 l'UCANSS 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 l'UCANSS les procédures ou actions correctives mises en œuvre. Ces données sont à communiquer dans les éléments de reporting transmis chaque semestre à l'UCANSS.

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

6.2. CONTRÔLES RÉALISÉS PAR L'UCANSS

Afin de contrôler le respect des engagements contractuels, l'UCANSS 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.