

## **MARCHE PUBLIC DE SERVICE**

# **FOURNITURE DE TITRES-RESTAURANT**

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

## 1. Objet et périmètre du marché

Le présent accord-cadre a pour objet l'émission, la fourniture de titres-restaurant, conformément à la législation française en vigueur, à destination des agents permanents et assimilés de l'Agence française de lutte contre le dopage (AFLD).

Les prestations comprennent :

- La gestion et le traitement des commandes des cartes titres-restaurant :
  - o la fabrication de la carte de paiement titres-restaurant ;
  - o la personnalisation, l'incrémentation des titres-restaurant (nombre de titres et valeur faciale) dématérialisés par carte et bénéficiaires ;
  - o l'activation de la carte de paiement titres-restaurant.
- La mise en place d'un accès permanent, sécurisé et gratuit pour l'utilisateur :
  - o au solde de son compte personnel de titres-restaurant ;
  - o à la date de péremption des titres (et à la date limite d'échange) ;
  - o au montant des titres ;
  - o le montant de la valeur faciale du titre.
- Un service d'accompagnement (activation, perte et vol, réclamations, demandes d'informations etc.).
- Toute autre prestation annexe proposée.

A titre indicatif et non contractuel, le nombre mensuel d'agents concernés est compris dans la tranche 50 à 60 agents, pour une estimation annuelle comprise entre 10 000 et 12 000 titres-restaurants.

## 2. Stipulations générales

Les prestations seront délivrées, conformément à la législation applicable à la date d'exécution des prestations.

Le titulaire est chargé de l'émission des titres-restaurant et de leur livraison sous la forme d'une carte à puce prépayée et rechargeable (utilisable dans les mêmes terminaux que la carte bancaire). Il pourra également mettre à disposition la carte sous un format virtuel ou digital, utilisable dans le portefeuille électronique d'un smartphone.

Les titres-restaurants dématérialisés doivent être confectionnés dans les règles de sécurité inhérentes à des valeurs fiduciaires telles que la protection contre les contrefaçons ou le piratage.

Le titulaire s'engage à une obligation de résultat pour exécuter et contrôler toutes les prestations du marché et de ses éventuels avenants. Il doit garantir un niveau de professionnalisme et de qualité.

## 3. Agents bénéficiaires et modalités d'octroi

Les agents concernés sont les agents permanents, les agents en contrat ponctuel, les stagiaires et les apprentis. Ils ne pourront bénéficier que d'un titre-restaurant par jour travaillé en présentiel ou en distanciel. Les congés, RTT, récupération, maladie, paternité, maternité, accidents du travail, formations, autorisations exceptionnelles et toutes autres absences seront décomptés par l'AFLD préalablement. Le créneau horaire du déjeuner doit pouvoir être pris librement au cours de l'amplitude horaire d'une journée travaillée.

La commande pourra être adressée entre le 20 et le dernier jour du mois M. La livraison ou l'implémentation des titres-restaurant de façon dématérialisée devra être effectuée au plus tard le 4<sup>ème</sup> jour du mois M+1.

Le nombre de titres attribués à chaque agent peut être différent en fonction de sa quotité de temps de travail et du nombre de jours travaillés dans le mois.

Ce calendrier sera susceptible de modification par avenant.

Les cartes titres-restaurant seront remis aux bénéficiaires par l'AFLD.

#### **4. Caractéristiques générales**

Les cartes de titres-restaurant auront une durée de validité minimale de 2 ans.

Elles seront conformes aux dispositions des articles R3262-1-1 et suivants du code du travail.

En particulier, elles porteront les mentions suivantes :

- Nom, prénom de l'agent ;
  - Entité à laquelle appartient l'agent ;
  - Le numéro de carte permettant son identification
  - La date d'expiration de la carte
- ainsi que les mentions prévues aux 1° et 2° de l'article.

#### **5. Sécurisation des titres-restaurant dématérialisés**

Les commandes de cartes, leur chargement et remplacement comme leur sécurisation devront respecter les règles de la Commission nationale des titres-restaurant (CNTR).

Un service d'accompagnement (activation, perte et vol, réclamations, demandes d'informations etc.) sera mis en œuvre par l'émetteur.

Une fonctionnalité de blocage automatique du paiement empêchant l'utilisation des titres-restaurant devra être mise en œuvre par l'émetteur conformément 5° de l'Article R3262-1-2 du Code du travail, en particulier lorsque le paiement n'est pas effectué au profit d'une personne ou d'un organisme mentionné au deuxième alinéa de l'article L. 3262-3 ;

Les titres-restaurant doivent être paramétrés pour ne pas être utilisables les dimanches et jours fériés. Par exception et pour les besoins liés à l'activité de certains agents, le paramétrage pour une utilisation les dimanches ou jours fériés pourra être demandé par l'AFLD.

#### **6. Valeur faciale des titres-restaurant**

La valeur faciale du titre-restaurant est fixée à 10 € TTC à la date de notification du marché.

Cette valeur pourra toutefois être modifiée par l'AFLD qui informera le titulaire du nouveau montant à porter sur les titres-restaurant, dans le délai d'un mois minimum avant la mise en application de cette décision.

Cette modification éventuelle sera matérialisée par un avenant au marché, pour une mise en application dans le mois qui suit la date de notification de l'avenant. Les frais de gestion unitaire appliqués par le prestataire sur la valeur faciale ne pourra évoluer à la hausse.

Le titulaire s'engage à modifier gratuitement la valeur des titres-restaurant lors de chaque éventuel changement de valeur faciale.

#### **7. Période de validité des titres-restaurant dématérialisés**

Les titres-restaurant sont valables pour l'année civile de leur distribution et jusqu'au mois de février inclus de l'année suivante.

#### **8. Périmètre du réseau**

L'AFLD attend du titulaire qu'il donne aux bénéficiaires accès à un réseau d'affiliés le plus large possible.

Ce réseau devra intégrer, outre des restaurants, des commerces alimentaires (grande distribution et proximité).

Les titres-restaurant doivent être valables en France métropolitaine.

Sous réserve de la réglementation applicable en la matière, ils pourront être utilisés en particulier sur place, en ligne, et sur les plateformes de livraison :

- les restaurants : restauration traditionnelle, restauration rapide, traiteurs, brasseries, etc.,
- les commerces de détail : boulangeries, boucheries, fruits et légumes, etc.,
- la grande distribution
- les enseignes de ventes à distance

## **9. Interface de gestion des comptes pour les agents**

Le titulaire mettra en place une interface de gestion des comptes créditeurs de titres-restaurant. Chaque agent disposera de son espace personnel, associé au support dématérialisé, lui permettant d'avoir accès à toutes les informations concernant l'état d'utilisation de ses titres-restaurant dématérialisés.

L'interface de gestion sera protégée et accessible par saisie d'un identifiant et d'un mot de passe.

L'agent aura la possibilité de changer son mot de passe d'accès ainsi que les informations personnelles le concernant.

L'interface du titulaire devra, le cas échéant, permettre aux bénéficiaires de demander le report de ses sommes directement depuis leur espace personnel

L'employeur validera via son espace dédié, les demandes de report.

Le titulaire créditera la carte du montant correspondant aux sommes non utilisées, dans un délai de 24 heures, à compter de la validation par l'employeur.

Plusieurs moyens de consultation du solde de son compte devront être mis à disposition des agents. Le compte de gestion sera bloqué, sans « découvert » autorisé. L'agent pourra associer une carte bancaire personnelle pour assurer le complément, le cas échéant.

L'agent devra pouvoir faire opposition, en cas de perte ou vol du support de dématérialisation. Le titulaire mentionnera de manière claire et précise les services à contacter le cas échéant.

Le candidat détaillera dans son mémoire technique l'ensemble des services associés liés à la détention et l'utilisation de la carte.

## **10. Interface de gestion des comptes par l'AFLD**

L'AFLD accèdera à un espace sécurisé et devra pouvoir transmettre les commandes au moyen d'import de données (tableau compatible EXCEL) directement sur l'interface du titulaire.

Le site internet sécurisé du titulaire devra permettre à l'AFLD de :

- Gérer la commande des supports physiques (cartes de paiement) au démarrage de la prestation et livraison sur site et/ou au domicile de l'agent concerné ;
- Procéder au rechargement des cartes et suivre la commande des titres-restaurant (de la commande au rechargement et/ou à la livraison) ;
- Gérer le remplacement des cartes (perte, vol, détérioration) et mise en opposition ;
- Etre informé de toute modification portant sur la réglementation des titres-restaurant ;
- Fournir sur demande la cartographie des établissements acceptant les titres-restaurant en France ;
- Proposer un service d'assistance (traitement des incidents, changement de millésime, renseignements et informations, etc.) ;
- Suivre la situation comptable (montant des commandes, suivi de facturation, paiements effectués avec un historique au minimum d'une année).

Le titulaire présentera dans son mémoire technique l'ergonomie et la simplicité d'utilisation de l'interface de gestion employeur, sous forme de démonstration de l'outil et de l'interface bénéficiaire ou via un accès test de l'outil, pour les deux profils (gestionnaire, bénéficiaire).

Le titulaire devra pouvoir accompagner l'AFLD dans l'appropriation de l'interface mise à sa disposition (formation/sensibilisation).

## **11. Modalités relatives aux commandes**

Les commandes seront transmises par l'AFLD au titulaire au moyen de bons de commande notifiés par messagerie électronique ou via le portail internet du titulaire. A ce titre, le titulaire doit être en mesure de proposer une solution informatique sécurisée destinée à une prise de commandes et de traitements informatisés des cartes et titres-restaurant.

Il devra pouvoir intégrer la liste des agents qui lui sera fournie mensuellement par l'AFLD. Le détail de la commande prise en compte devra être fourni, précisant : nom agent, nombre de titres-restaurant par agent, valeur unitaire, montant total.

L'état des commandes doit être consultable sur l'outil numérique du titulaire. Ce logiciel de gestion des commandes doit répondre à une utilisation simplifiée et rapide. Le titulaire doit fournir à titre gratuit un guide utilisateur détaillé avec le détail des étapes et pourra proposer d'assurer à titre gratuit la formation du personnel à son utilisation.

Le titulaire accuse réception sans délai des commandes effectuées par messagerie électronique, afin de donner une date certaine à cette réception.

Pour les commandes adressées via la plateforme informatique du titulaire, c'est la date de transmission de la commande qui vaut date certaine de réception.

## **12. Délais d'exécution des commandes**

Le délai d'exécution de chaque commande commence à courir à compter de la date certaine de réception de la notification de la commande. La date d'expiration d'une commande est la date de livraison de la totalité de la commande selon les conditions fixées.

La livraison des cartes (commande initiale ou renouvellement) devra avoir lieu impérativement sous 5 jours calendaires à compter de la date de réception de la demande de l'AFLD.

Les titres-restaurant devront être incrémentés sur la carte support, par voie dématérialisée, dans un délai maximum de trois jours calendaires à compter de l'effectivité du paiement de la facture par l'AFLD.

Le titulaire s'engage à respecter les conditions fixées par chaque commande

## **13. Outils statistiques**

L'AFLD devra disposer à tout moment de l'historique des commandes de titres-restaurant (nombre de bénéficiaires et nombre de titres émis à un instant T). L'historique devra être disponible pour une durée minimale de 4 ans.

Pour cela, le titulaire mettra à disposition une solution logicielle d'outils statistiques ou tout autre moyen permettant de mettre à disposition ce reporting (mensuel, trimestriel, semestriel, annuel).

## **14. Fabrication et délivrance**

La fabrication des cartes doit être possible dès la date de notification du marché et pour toute la durée du marché.

La délivrance des cartes de paiement titre-restaurant et leur incrémentation s'effectuent sur une base mensuelle variable selon les jours de présence de l'agent. Le prestataire doit donc être capable de délivrer ou d'incrémenter la carte de paiement titre-restaurant par agent et par mois selon un volume de titres-restaurant variable, conformément aux bons de commande mensuelle.

La livraison des cartes de paiement titre-restaurant s'effectue dans un emballage sécurisé et franco de port.

Le transport s'effectue, sous la responsabilité du titulaire, jusqu'au lieu de livraison pour retraitement. Le conditionnement, le chargement, l'arrimage et le déchargement sont effectués sous sa responsabilité.

Le prestataire doit être titulaire d'une assurance perte ou vol couvrant le transport jusqu'à la remise des cartes titres-restaurant.

Le code confidentiel de la carte, personnel et propre à chaque agent, devra être envoyé séparément

de la carte.

La livraison doit se faire conformément aux exigences du CCAP, du présent CCTP et dans les conditions définies dans l'offre technique du titulaire.

### **15. Titres non utilisés, perdus ou périmés**

En application de l'article R3262-12 du code du travail, le représentant du pouvoir adjudicateur peut obtenir du titulaire, au cours du mois qui suit la période d'utilisation, l'échange des inutilisés en ne versant que la rémunération des frais d'émission prévue à l'acte d'engagement du présent marché. En application de l'article R3262-14, la contre-valeur des titres-restaurant perdus ou périmés, après prélèvement du titulaire effectué sur le fondement de l'article R3262-13, est reversée au profit de l'AFLD, ou à défaut du titulaire du marché. Un chèque correspondant sera donc établi à l'ordre de l'AFLD et envoyé au représentant du pouvoir adjudicateur.

En application de l'article 12 du décret modifié n° 67-1165), le titulaire du marché s'engage à verser annuellement « la ristourne » correspondante aux titres-restaurant perdus ou périmés.

Les modalités de reprise et de remboursement des titres périmés sont précisées dans l'offre du titulaire.

Pour une restitution des titres en cours d'année : Tout au long de l'année, les titres-restaurant en cours de validité qui n'auraient pas été remis à un bénéficiaire absent (ou pour toute autre raison) pendant la période de référence pourront être retournés au titulaire qui en assurera le remboursement selon les modalités déterminées dans l'offre technique.

Pour les titres arrivés à échéance : Le titulaire s'engage à basculer les titres-restaurant non-utilisés dans les conditions prévues à cet effet à la date de fin de validité des titres.

### **16. Cartes défectueuses**

Les cartes défectueuses seront retournées au titulaire du marché dans un délai de jours ouvrés à compter de la constatation du défaut. Le titulaire s'engage à renvoyer et remplacer les cartes défectueuses gratuitement dans un délai de référence de jours ouvrés au plus tard.

Tous les frais liés aux cartes défectueuses seront à la charge du titulaire (transport, réimpression, conditionnement, autre...).

### **17. Cartes de paiement volés ou bloquées et leur remplacement**

En cas de perte, de vol au cours du transport, d'anomalie avérée lors de la réception et de la vérification du contenu, le titulaire devra proposer une procédure d'opposition existante en cas de perte ou de vol de cartes, notamment via un portail internet ou application téléchargeable par les agents.

Le titulaire mettra en place une procédure de remplacement pour assurer une nouvelle livraison et dans un délai maximum de 72 heures à compter de la déclaration de perte ou de vol.

Reprise et remboursement des titres-restaurant périmés et/ou non utilisés

Les modalités de reprise et de remboursement des titres périmés sont précisées dans l'offre du titulaire.

- Pour une restitution des titres en cours d'année :

Tout au long de l'année, les titres-restaurant en cours de validité qui n'auraient pas été remis à un bénéficiaire absent (ou pour toute autre raison) pendant la période de référence pourront être retournés au titulaire qui en assurera le remboursement selon les modalités déterminées dans l'offre technique.

- Pour les titres arrivés à échéance :

Le titulaire s'engage à basculer les titres-restaurant non utilisés dans les conditions prévues à cet effet à la date de fin de validité des titres.

### **18. Fin de marché ou arrêt de services**

A l'issue du marché, le titulaire laissera aux porteurs de cartes une durée d'au moins 6 mois pour solder leurs crédits et avantages acquis. Pendant cette durée, il maintiendra l'accès à ses services (espace client, hotline...) sans supplément de prix.

Il en ira de même pour toute personne qui quitte les effectifs de l'AFLD pendant la durée du marché. A l'issue de cette période, le titulaire procèdera ou fera procéder à la destruction de l'ensemble des données personnelles qui lui ont été communiquées dans le cadre du présent marché. Cette obligation concerne également les données qu'il aurait transmises à des tiers (partenaires commerciaux).

Un certificat attestant de ladite destruction, tant pour le titulaire que ses partenaires, devra être adressé à l'AFLD dans les 30 jours suivant la cessation du service.

### **19. Plan de progrès**

Dans le cas d'une évaluation négative, le titulaire remettra dans les 2 mois suivant le constat de l'AFLD un plan de progrès intégrant les actions proposées pour corriger les dysfonctionnements observés.

### **20. Démarche de développement durable**

Le titulaire doit mettre en œuvre toutes les actions utiles pour réduire son impact environnemental et promouvoir une gestion durable des ressources mobilisées pour exécuter le marché.

L'offre technique du titulaire détaille les mesures environnementales qu'il s'engage à mettre en œuvre.

### **21. Devoir de conseil et d'information**

Le titulaire, du fait de son expertise, est tenu de conseiller l'acheteur 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. Un référent doit être nommé par le titulaire. Les noms et coordonnées téléphoniques et électroniques de cet interlocuteur sont communiqués dès le mémoire technique.

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

Le titulaire s'engage à informer l'acheteur de toute modification de la réglementation, de la norme en vigueur et de son processus de production.

### **22. Correspondants techniques et administratifs**

A compter de la notification de l'accord-cadre, le titulaire désigne le nom et les coordonnées professionnelles de la (ou des) personne(s) chargée(s) de conduire et de diriger l'exécution des prestations en son nom.

Le suivi par l'AFLD de l'accord-cadre est assuré par le service de l'administration générale : [administration@aflid.fr](mailto:administration@aflid.fr)

Le titulaire doit informer l'AFLD, dans les plus brefs délais, des changements affectant son organisation, et en particulier des coordonnées des personnes chargées du suivi d'exécution de l'accord-cadre.

### **23. Avantages commerciaux**

Le titulaire pourra proposer en marge des titres fournis, des avantages commerciaux ayant vocation à optimiser le pouvoir d'achat des bénéficiaires, se présentant par exemple sous forme de réductions, promotions ou autres bons d'achat à valoir dans tout type de commerce. Il privilégiera des offres utilisables dans la zone de chalandise de l'utilisateur ou dans des enseignes présentes nationalement ainsi que sur les sites de commerces en ligne.

Les avantages commerciaux seront impérativement adressés aux bénéficiaires par le seul titulaire, et non par ses partenaires commerciaux. La communication des données personnelles des bénéficiaires (identité, coordonnées personnelles) par la titulaire aux partenaires commerciaux est strictement interdite, sans le consentement explicite et préalable des bénéficiaires.