



Cahier des clauses particulières

N°2025-C du 29/01/2025

Fourniture de titres-restaurant aux agents de la Bpi

Le présent CCP comporte 27 pages, numérotées de 1 à 27



Tableau récapitulatif des articles du CCAP

Article 1 :	Objet de l'accord-cadre
Article 2 :	Procédure de passation / Forme des notifications et informations des parties
Article 3 :	Représentation des parties
Article 4 :	Modalités d'exécution des prestations
Article 5 :	Marchés de prestations similaires
Article 6 :	Prix
Article 7 :	Modalités de règlement
Article 8 :	Pénalités
Article 9 :	Retenue de garantie
Article 10 :	Nantissement et cession
Article 11 :	Résiliation du marché
Article 12 :	Claude de réexamen / Avenant
Article 13 :	Litiges
Article 14 :	Dérogations au CCAG
Annexe technique	



ARTICLE 1 : OBJET DE L'ACCORD-CADRE

1.1 Objet de l'accord-cadre

Le présent accord-cadre a pour objet la fourniture de titres-restaurant ainsi que des prestations associées au profit des agents de la Bibliothèque publique d'information aux conditions prévues par la réglementation du code du travail : soit à titre transitoire, tant que la réglementation l'autorise, sous forme de carnets de titres, soit par la fourniture de cartes dématérialisées incluant le rechargement desdites cartes.

Le détail des prestations est précisé dans l'annexe du présent cahier des clauses particulières (CCP).

Le marché porte sur des prestations de services correspondant au code CPV : 66133000 - Services de traitement d'opérations et services de compensation.

1.2 Allotissement

Le présent accord-cadre ne fait pas l'objet d'un allotissement. Son objet ne permet pas l'identification de prestations distinctes, les prestations fournies en exécution du présent accord-cadre formant un ensemble indissociable.

1.3 Forme de l'accord-cadre

Le présent contrat constitue un accord-cadre mono-attributaire au sens de l'article L2125-1 et de l'article R.2162-2 du code de la commande publique.

Il donne lieu à la passation de bons de commandes dans les conditions fixées aux articles R. 2162-13 et R. 2162-14 du code de la commande publique.

1.4 Responsabilité du titulaire

Le titulaire est tenu de réaliser les prestations de l'accord-cadre de bonne foi avec le soin, les compétences et les aptitudes conformément aux meilleures pratiques de marché, notwithstanding les erreurs ou omissions du présent document, de mettre en œuvre, dans le cadre des missions qui lui sont confiées, tous les procédés et moyens lui permettant de réaliser les prestations conformément aux spécifications du cahier des charges figurant en annexe des présentes et aux règles de l'art.

ARTICLE 2 : PROCEDURE DE PASSATION / FORME DES NOTIFICATIONS ET INFORMATIONS DES PARTIES

2.1 Procédure de passation

La procédure de passation est celle de l'appel d'offres ouvert en application des articles R2161-2 et suivants du code de la commande publique, ainsi que de toutes les dispositions dudit code relatives à l'appel d'offres ouvert.

Il ne peut y avoir de négociation avec les soumissionnaires. Il est seulement possible à la Bpi de leur demander de préciser la teneur de leur offre.

La présente procédure est soumise aux dispositions applicables des articles R2132-7 et suivants du code de la commande publique portant sur le support des communications et échanges d'informations.

2.2 Forme des notifications et informations

Par dérogation à l'article 3.1.1 du CCAG, la notification au titulaire des décisions, observations, ou informations de l'acheteur qui font courir un délai est faite par tout moyen matériel ou dématérialisé permettant de déterminer de façon certaine la date et, le cas échéant, l'heure de sa réception. Cette notification peut être faite par le biais du profil d'acheteur (Place) ou à l'adresse électronique des parties mentionnée dans les documents particuliers du marché.



Lorsque la notification est effectuée par le biais du profil d'acheteur(Place) ou à l'adresse électronique des parties mentionnée dans les documents particuliers du marché, les parties sont réputées avoir reçu cette notification à la date de la première consultation du document qui leur a ainsi été adressé, certifiée par l'accusé de réception délivré par l'application informatique, ou, à défaut de consultation dans un délai de huit jours à compter de la date de mise à disposition du document sur le profil d'acheteur ou d'envoi à l'adresse électronique des parties mentionnée dans les documents particuliers du marché, à l'issue de ce délai.

Les parties déclarent que le courriel et les échanges d'informations électroniques auront la même valeur que l'écrit dans leurs relations contractuelles, soit par courriel à l'adresse indiquée par le titulaire, soit au moyen d'un échange d'informations électronique via la Plateforme des Achats de l'Etat (PLACE), ou tout autre profil d'acheteur utilisé par la Bpi.

Sauf preuve contraire, les dates et heures d'émission et de réception des courriels figurant sur les équipements informatiques de la Bpi feront foi entre les parties. En cas de changement d'adresse de messagerie, le titulaire doit en informer le représentant de l'acheteur. La Bpi est soumise à la même obligation en cas de changement de son profil acheteur.

A titre subsidiaire, l'acheteur a également la faculté de procéder à des notifications par courrier simple ou courrier recommandé avec accusé réception ou remise sur place contre récépissé.

La notification de l'accord-cadre comprend une copie, délivrée sans frais par l'acheteur au titulaire, de l'acte d'engagement et des autres pièces constitutives de l'accord-cadre, à l'exception du CCAG, des CCTG et, plus généralement, de toute pièce ayant fait l'objet d'une publication officielle.

2.3 Pièces constitutives de l'accord-cadre

Par dérogation à l'article 4.1 du CCAG, Les documents contractuels le régissant sont par ordre de priorité décroissant :

- l'acte d'engagement et son annexe financière étant entendu que seuls les prix unitaires ont un caractère contractuel,
- le présent cahier des clauses particulières (CCP),
- le cahier des clauses administratives générales (CCAG.) applicables aux marchés publics de fournitures courantes et services approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021 portant approbation du cahier des clauses administratives générales des marchés publics de fournitures courantes et de services,
- le mémoire technique.

En cas de contradiction ou de différence entre ces divers documents, ceux-ci prévalent dans l'ordre dans lequel ils sont énumérés.

Par dérogation à l'article 4.1 du CCAG, la seule offre financière contractuellement valide est celle remplie par le candidat dans le bordereau de prix annexé à l'acte d'engagement. Aucune valeur contractuelle ne sera reconnue à tout autre document à caractère financier figurant dans l'offre du titulaire.

Les documents contractuels énumérés au présent article constituent l'intégralité des obligations contractuelles des parties. Aucune condition générale ou spécifique figurant dans les documents envoyés par le titulaire ne peut être opposable à la Bpi. Il en est ainsi sans que cette liste soit limitative, des conditions générales figurant sur les factures, des conditions énoncées dans les documents commerciaux.

ARTICLE 3 : REPRESENTATION DES PARTIES

3.1 Représentation de l'acheteur

En application des dispositions de l'article 3.3 du CCAG, la directrice de la Bpi, représentante de l'acheteur est habilitée à émettre toutes les décisions au titre du présent accord-cadre. Ses coordonnées sont indiquées dans l'acte d'engagement.

En vertu des délégations qu'elle a consenties, elle a délégué sa signature à la directrice adjointe et au secrétaire général de la Bpi.



La personne habilitée à suivre et à contrôler l'exécution des prestations réalisées en exécution de l'accord-cadre est la suivante :

- M. Arnaud EPAILLARD, chef du service SRH de la Bpi (tel 01.44.78.43.03), arnaud.epaillard@bpi.fr.

3.2 Représentant du titulaire

En application des dispositions de l'article 3.4 du CCAG, dès la notification de l'accord-cadre, le titulaire désigne une ou plusieurs personnes physiques, habilitées à le représenter auprès du représentant de l'acheteur, pour les besoins de l'exécution de l'accord-cadre.

D'autres personnes physiques peuvent être habilitées par le titulaire en cours d'exécution de l'accord-cadre. Ce ou ces représentants sont réputés disposer des pouvoirs suffisants pour prendre, dès notification de leur nom au représentant de l'acheteur, les décisions nécessaires engageant le titulaire.

Conformément aux dispositions de l'article 3.4.2 du CCAG, le titulaire est tenu de notifier sans délai au représentant de l'acheteur les modifications importantes de fonctionnement de l'entreprise survenant au cours de l'exécution de l'accord-cadre et pouvant influencer sur son déroulement.

Le titulaire doit également notifier sans délai les jugements de redressement ou liquidation judiciaire, toute procédure de sauvegarde, de déclaration de cessation de paiement, d'ouverture d'une procédure collective ou toute mesure d'interdiction de concourir à un marché public prise à son encontre, ainsi que tout jugement ou toute décision administrative ayant une incidence sur l'exécution de l'accord-cadre.

3.3 Référent responsable des prestations désigné par le titulaire

La bonne exécution des prestations du présent accord-cadre est conditionnée par leur réalisation par le ou les personnes nommément désignées par le titulaire dans son mémoire technique en qualité de référent ou référente de l'acheteur. Si une de ces personnes n'est plus en mesure d'accomplir cette tâche, le titulaire doit aviser, sans délai, le pouvoir adjudicateur et prendre toutes dispositions nécessaires, afin d'assurer la poursuite de l'exécution des prestations.

Par dérogation à l'article 3.4.3 du CCAG, concernant le ou les référents ou référentes responsables des prestations désignés nominativement par le titulaire, eu égard à leur importance pour la bonne exécution de l'accord-cadre, le délai pour proposer à l'acheteur un remplaçant disposant de compétences au moins équivalentes est fixé à quinze jours ouvrés (du lundi au vendredi). Passé quinze jours ouvrés (du lundi au vendredi), le remplaçant ou la remplaçante sont considérés comme acceptés s'ils ne sont pas récusés par la Bpi par une décision motivée. Si le pouvoir adjudicateur récusé le remplaçant, le titulaire dispose d'un mois pour proposer un autre remplaçant.

3.4 Personnel non référent du titulaire affecté à l'exécution des prestations

La bonne exécution des prestations dépend essentiellement des compétences, du savoir-faire et de l'expérience de l'ensemble des personnes désignées par le titulaire pour en assurer la réalisation.

Le titulaire est responsable du personnel qu'il a désigné pour la réalisation des prestations objet du présent accord-cadre. Si pour une raison indépendante de leur volonté, tout ou partie du personnel désigné par le titulaire est dans l'impossibilité d'assurer lui-même la réalisation des prestations, le titulaire en avise sans délai l'acheteur et pourvoit à leur remplacement afin que l'exécution des prestations ne s'en trouve ni compromise, ni altérée.

Pour toute prestation, le titulaire s'engage à procéder au remplacement d'une personne absente dans les plus brefs délais par une autre personne possédant, pour la prestation à assurer, une qualification et des compétences au moins équivalentes à celles de la personne initialement désignée par ses soins.

En aucun cas le remplacement du personnel ne peut justifier une augmentation du prix indiqué dans l'accord-cadre.



Le personnel du titulaire demeure à tous égards le salarié de ce dernier (législation du travail, sécurité au travail, congés payés, déplacements, emploi de travailleurs étrangers, etc.) et placé sous sa responsabilité hiérarchique.

Le titulaire est seul responsable du fait de ses agissements, des contraventions aux lois et règlements et ne peut exercer aucun recours contre la Bpi en cas de condamnation encourue par lui, ses préposés ou ses salariés.

Le titulaire a notamment la charge entière de la stricte application des lois et règles (notamment celles de la législation et de la réglementation du travail).

Il est tenu sous sa responsabilité, dans le cadre des prestations faisant l'objet du présent accord-cadre, de veiller à ce que toutes les précautions soient prises en matière de prévention des accidents, pour son propre personnel, pour le personnel de la Bpi et pour les tiers.

Le titulaire est responsable de son personnel ou de celui de ses sous-traitants, en toutes circonstances, et pour quelque cause que ce soit.

3.5 Cotraitance

Il est fait application de l'article 3.5 du CCAG.

En cas de groupement conjoint, la Bpi exige que le mandataire soit solidaire de chacun des autres membres du groupement dans les obligations contractuelles de celui-ci à l'égard de l'acheteur jusqu'à la date à laquelle ses obligations prennent fin.

En cas de groupement, si l'une quelconque des entreprises composant le groupement ne se conforme pas aux obligations qui lui incombent, elle est dite "défaillante". Si l'une des entreprises autre que le mandataire est défaillante, la Bpi la mettra en demeure de satisfaire à ses obligations, dans un délai qu'elle précise. Cette mise en demeure produit de plein droit effet à l'égard du mandataire, sans qu'il soit besoin d'une mention expresse. Le mandataire dispose d'un délai de 8 jours civils à compter du délai imparti à l'entreprise défaillante pour se substituer à elle si la mise en demeure est restée sans effet.

En cas de défaillance du mandataire du groupement, les membres du groupement sont tenus de lui désigner un remplaçant. A défaut, et à l'issue d'un délai de huit jours civils à compter de la notification de la mise en demeure par l'acheteur d'y procéder, le cocontractant exécutant la part financière la plus importante restant à réaliser à la date de cette modification devient le nouveau mandataire du groupement.

3.6 Sous-traitance

Il est fait application de l'article 3.6 du CCAG.

Étant rappelé que la sous-traitance intégrale est interdite, en cas de sous-traitance, l'acheteur exige que les tâches essentielles suivantes soient effectuées directement par le titulaire : mission du référent.

Le titulaire du présent accord-cadre doit indiquer clairement dans le formulaire de sous-traitance (DC4) les activités sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et les dates du contrat de sous-traitance, le montant maximum des sommes à verser par paiement direct au sous-traitant, les conditions de paiement prévues et le cas échéant les modalités de variation de prix, les capacités financières et professionnelles du sous-traitant.

Déclaration de sous-traitance avant notification de l'accord-cadre

La signature de l'accord-cadre vaut acceptation des sous-traitants déclarés avant notification de celui-ci et agrément de leurs conditions de paiement.

Le formulaire de déclaration de sous-traitance (formulaire DC4) est disponible à la rubrique consacrée aux marchés publics du site web du Minefi.



Déclaration de sous-traitance après notification de l'accord-cadre

Si un sous-traitant est introduit en cours d'exécution de l'accord-cadre, le titulaire a l'obligation de le déclarer, d'établir une demande d'acceptation et d'agrément de ses conditions de paiement. Les demandes d'acceptation de sous-traitants doivent être notifiées conformément à l'article 2.2 du CCAP.

Afin d'obtenir l'acceptation et l'agrément de l'acheteur, le titulaire doit présenter son sous-traitant par le biais de l'acte spécial de sous-traitance, dont les formalités sont comprises dans le formulaire DC4 ou équivalent (téléchargeable sur :

<https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>,

<https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-mise-a-jour-formulaire-declaration-sous-traitance-dans-marches-publics>).

L'acheteur doit accepter ou refuser le sous-traitant et agréer ses conditions de paiement. Passé un délai de 21 jours à compter de la remise du DC4 et, le cas échéant, de la remise de l'exemplaire unique pour nantissement (ou du certificat de cessibilité), l'acheteur est réputé avoir accepté le sous-traitant et agréé les conditions de paiement.

En application des dispositions de l'article L.2193-7 du code de la commande publique, le titulaire communique le ou les contrats de sous-traitance à l'acheteur lorsque ce dernier lui en fait la demande sous 15 jours dès réception de la demande.

Par dérogation au CCAG, à défaut d'avoir produit le contrat de sous-traitance, le titulaire encourt une pénalité journalière de 50,00 EUR HT par jour de retard, après une mise en demeure infructueuse après un délai de 15 jours francs.

Le titulaire a recours à la sous-traitance sous sa responsabilité et demeure personnellement responsable de l'exécution devant l'acheteur de toutes les obligations fixées dans l'accord-cadre. Il répond notamment des fautes ou malfaçons commises par son sous-traitant.

Le titulaire reste intégralement tenu envers son sous-traitant qui n'aurait pas été agréé et il doit s'acquitter de ses obligations contractuelles, notamment financières à son égard.

Toute modification dans la répartition des prestations entre titulaire et sous-traitant doit faire l'objet d'un acte spécial modificatif.

ARTICLE 4 : MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Le détail des prestations étant précisé dans l'annexe du présent cahier des clauses particulières (CCP), les stipulations contractuelles fixées ci-après ne se substituent pas à l'annexe au CCP.

4.1. Obligation de conseil

Le titulaire déclare avoir pris connaissance de toutes les contraintes afférentes à la réalisation de ses prestations, telles qu'exposées dans l'accord-cadre, des résultats attendus par l'acheteur, en avoir apprécié la nature et l'importance et être parfaitement capable de les satisfaire. Dans l'expression de ses besoins, notamment en annexe des présentes, la Bpi s'est efforcée de renseigner le titulaire sur la nature des prestations à effectuer, mais il convient de signaler que cette description n'a pas un caractère limitatif, et que le titulaire doit exécuter, comme étant compris dans son prix, sans exception ni réserve, tous les prestations nécessaires et indispensables à l'achèvement complet de celles-ci conformément aux règles de l'art.

En conséquence, le titulaire ne pourra arguer que des erreurs ou des omissions, puissent le dispenser d'exécuter ses prestations conformément aux règles de l'art, ou fassent l'objet d'une demande de suppléments de prix.

Le titulaire a un devoir de conseil (ou d'alerte) s'il se rend compte, lors de ses interventions, de dérèglements, dysfonctionnements, dangers potentiels au titre de ses prestations.

Le titulaire est ainsi tenu à une obligation permanente de conseil et de mise en garde. Dans l'hypothèse où le titulaire ne respecte cette obligation, il ne saurait se prévaloir d'une incohérence dans l'accord-cadre pour s'exonérer de ses obligations contractuelles.



À ce titre, le titulaire s'engage, notamment :

- à proposer à l'acheteur tout complément ou modification des prestations prévues par l'accord-cadre lui semblant souhaitable ;
- à conseiller l'acheteur sur d'éventuelles demandes de sa part qui pourraient mettre en cause les solutions choisies.
- à conseiller l'acheteur sur d'éventuelles demandes incompatibles ou peu compatibles avec le RGPD (règlement européen n° 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données) et à la Loi 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles,
- à conseiller l'acheteur sur les mesures de sécurité à prendre conformément au RGPD (règlement européen n° 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données) et à la Loi 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles.

Ce devoir de conseil est formel et fondé sur la production d'un rapport qui décrit les risques et menaces et propose des actions pour les réduire. Il s'exerce en premier lieu au cours des réunions de lancement et de suivi décrites ci-après.

La réunion de lancement permet notamment :

- d'accompagner la Bpi dans sa décision de commander des titres papier ou uniquement sur des cartes dématérialisées incluant le rechargement desdites cartes ;
- à la Bpi de rappeler la nature des prestations souhaitées ;
- au titulaire et à la Bpi de se présenter leurs représentants et équipes associées ;
- au titulaire de présenter sa carte titre restaurant, ses outils/applications destinés aux porteurs de cartes ainsi qu'aux gestionnaires et SRH ainsi que leurs possibilités ;
- au titulaire de définir et proposer les étapes et les actions à mener pour opérer le déploiement de l'accord-cadre avec présentation d'un planning soumis à la validation de la Bpi ;
- à la Bpi de préciser les modes de communication et/ou de sollicitation ;
- à la Bpi de valider le reporting du titulaire, la nature et le formalisme des comptes rendus, etc. ;
- aux deux parties de préciser les adresses de messagerie électronique utiles permettant d'effectuer les échanges dématérialisés d'informations, de livrables.

Après le déploiement de l'accord-cadre, des réunions de suivi interviendront, trimestriellement la première année d'exécution de l'accord-cadre et annuellement les années suivantes. Les points suivants seront abordés, complétés si nécessaires de sujets à l'ordre du jour demandés par l'une ou l'autre des parties :

- le bilan de l'activité du marché (données chiffrées et commentées) ;
- les éventuelles écarts constatés dans l'exécution des prestations, avec les actions correctives à mettre en place ;
- les actions de communication et de formation éventuellement nécessaires, tant par la production et la communication de documents que par des actions en présentiel/visioconférence auprès des gestionnaires et des bénéficiaires porteurs de carte ;
- les points techniques ouverts.

En tant que de besoin, la Bpi sur son initiative ou à la demande du titulaire pourra convoquer le titulaire à des réunions de travail, ou de pilotage, avec un préavis de 5 jours ouvrés (du lundi au vendredi) comportant l'ordre du jour.

Les comptes-rendus de l'ensemble des réunions précitées seront dressés par le titulaire et transmis à la validation de la Bpi.

4.2 Assurances

Obligation d'assurance :

Le titulaire doit contracter les assurances auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable permettant de garantir sa responsabilité à l'égard de l'acheteur et des tiers, victimes d'accidents ou de dommages causés par l'exécution des prestations.

Il est responsable des dommages que l'exécution des prestations peut engendrer : à son personnel, aux agents de l'acheteur ou à des tiers ; à ses biens, aux biens appartenant à l'acheteur ou à des tiers.



Le titulaire s'engage à régler toutes les primes pour que la Bpi puisse faire valoir ses droits. En tout état de cause, la franchise imposée par la compagnie d'assurance sera à la charge du titulaire.

Il doit justifier, dans un délai de quinze jours à compter de la notification du marché et avant tout début d'exécution de celui-ci, qu'il est titulaire de ces contrats d'assurance, au moyen d'une attestation établissant l'étendue de la responsabilité garantie. À tout moment durant l'exécution du marché, le titulaire doit être en mesure de produire cette attestation, sur demande de l'acheteur, et ce dans un délai de quinze jours à compter de la réception de la demande.

Le titulaire s'engage à informer expressément l'acheteur de toute modification de son contrat d'assurance.

Les sous-traitants doivent fournir les mêmes documents que le titulaire.

4.3 Obligation de confidentialité :

Il est fait application de l'article 5.1 du CCAG.

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés afin de garder confidentiels les informations, les documents et les objets auxquels il aura eu accès lors de l'exécution de l'accord-cadre, sans qu'il soit besoin d'en expliciter systématiquement le caractère confidentiel. Ces informations, documents ou objets ne peuvent être, sans autorisation expresse de l'acheteur, divulgués, publiés, communiqués à des tiers ou être utilisés directement par le titulaire, hors de l'accord-cadre ou à l'issue de son exécution.

Le titulaire s'engage à faire respecter ces obligations à l'ensemble de son personnel, le cas échéant à ses sous-traitants et fournisseurs.

L'acheteur peut demander, à tout moment, au titulaire, de lui retourner les éléments ou supports d'informations confidentielles qui lui auraient été fournis, sans en conserver aucune copie ou trace. La violation de l'obligation de confidentialité par le titulaire pourra entraîner la résiliation de l'accord-cadre pour faute du titulaire.

Il est précisé que cette obligation de confidentialité ne fait pas obstacle à la mention par le titulaire de la réalisation de sa prestation pour le compte de la Bpi dans ses documents commerciaux ou sa communication.

4.4 Obligation de respect de la réglementation des données personnelles :

Le titulaire garantit la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent accord-cadre. Le titulaire veille à ce que les personnes autorisées à traiter des données à caractère personnel en vertu du présent accord-cadre reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel. Le titulaire s'engage à prendre en compte, s'agissant de ses outils ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité appropriées pour garantir la confidentialité, l'intégrité des données personnelles confiées. Au terme du présent accord-cadre, le titulaire s'engage à renvoyer toutes les données à caractère personnel qui lui ont été confiées par la Bpi, à n'en conserver aucune copie et à aviser la Bpi de leur destruction.

Le respect par le titulaire de l'ensemble des mesures imposées par la réglementation protégeant les données personnelles, notamment au regard de la collecte, de l'accessibilité de la confidentialité, du droit de rectification, d'opposition, d'effacement, de portabilité et de sauvegarde des données personnelles est une des conditions essentielles ayant conduit à la conclusion du présent accord-cadre. La Bpi fait du respect desdites mesures une condition essentielle du maintien de l'accord-cadre, que le titulaire s'engage à respecter.

Avant leur mise en œuvre, le titulaire s'engage à signaler à la Bpi les prestations objet du présent accord-cadre qui génèrent la collecte, le traitement ou la communication de données à caractère personnel.



En cas d'évolution de la législation sur la protection des données à caractère personnel en cours d'exécution de l'accord-cadre, il est fait application de l'article 5.2.2 du CCAG. Le titulaire devra informer l'acheteur lorsque la nouvelle réglementation aura été mise en œuvre pour l'accord-cadre.

En cas de manquement par le titulaire ou son sous-traitant à ses obligations légales et contractuelles relatives à la protection des données personnelles, l'accord-cadre peut être résilié pour faute en application de l'article 11.

Si au regard de l'analyse des traitements effectués, le titulaire est le responsable de traitement des données, un document spécifique sera signé entre les parties. Ce document définira notamment l'objet et la durée du traitement, la nature et la finalité du traitement, le type de données à caractère personnel et les catégories de personnes concernées, ainsi que les obligations et les droits des Parties.

Si au regard des traitements effectués, le titulaire correspond à la qualification de sous-traitant il est fait application des clauses suivantes.

Le titulaire est autorisé à traiter pour le compte du pouvoir adjudicateur, pour la durée du présent accord-cadre, les données à caractère personnel nécessaires pour fournir les prestations.

La nature des opérations réalisées sur les données est : identification et utilisation à des fins de communication.

Les finalités du traitement sont la réalisation des services décrits dans le présent CCP.

Les types de données à caractère personnel traitées sont (liste susceptible d'être complétée) : nom, prénom, adresse postale personnelle, n° de téléphone, adresse email, N° d'enregistrement de l'agent.

Les catégories de personnes concernées sont les suivantes : les agents bénéficiaires des titres-restaurant.

Le titulaire du marché s'engage, notamment, à :

- traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/ont l'objet du présent marché ;
- traiter les données conformément aux documents du présent accord-cadre. Si le titulaire considère qu'une instruction est donnée en violation du règlement général sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le pouvoir adjudicateur ;
- si le titulaire est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers (hors de l'Union européenne) ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, il doit informer le pouvoir adjudicateur de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information ;
- garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent marché ;
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent marché :
- s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
- reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel ;
- prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.

Lorsque le titulaire fait appel à un sous-traitant pour mener des activités de traitement spécifiques, il informe préalablement et par écrit l'acheteur de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et les dates du contrat de sous-traitance.

Afin d'obtenir l'acceptation et l'agrément de l'acheteur, le titulaire doit présenter son sous-traitant par le biais de l'acte spécial de sous-traitance, dont les formalités sont comprises dans le formulaire DC4 ou tout autre document équivalent (téléchargeable sur <https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>).

Il appartient au titulaire de s'assurer que le sous-traitant présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences de la législation et de la réglementation en vigueur sur la protection des données. Le titulaire demeure pleinement responsable devant l'acheteur de l'exécution par le sous-traitant de ses obligations.

Il appartient au titulaire de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.



La formulation et le format de l'information doivent être convenus avec le pouvoir adjudicateur avant la collecte de données.

Le titulaire doit répondre, au nom et pour le compte du pouvoir adjudicateur et dans les délais prévus par le règlement général sur la protection des données, aux demandes des personnes concernées en cas d'exercice de leurs droits.

Le titulaire prend attache auprès de son interlocuteur de la Bpi concernant le présent marché afin de notifier au pouvoir adjudicateur toute violation de données à caractère personnel, le tout sous un délai de 4 heures après en avoir pris connaissance par courrier électronique au délégué à la protection des données (dpo@bpi.fr avec copie à servicejuridique@bpi.fr . Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au pouvoir adjudicateur, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente (en l'occurrence, à la Commission nationale de l'informatique et des libertés, CNIL).

Après accord écrit du pouvoir adjudicateur, le titulaire notifie à l'autorité de contrôle compétente, au nom et pour le compte du pouvoir adjudicateur, les violations de données à caractère personnel dans un délai maximum de 72 heures à moins que la violation en question ne soit pas susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques.

Le titulaire tient par écrit un registre de toutes les activités de traitement effectuées pour le compte du pouvoir adjudicateur comprenant :

- les noms et coordonnées du pouvoir adjudicateur pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
- les catégories de traitements effectués pour le compte du pouvoir adjudicateur ;
- le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du règlement général sur la protection des données, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;
- dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, notamment, selon les besoins ;
- l'attribution de pseudonymes et le chiffrement des données à caractère personnel ;
- des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
- des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
- une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

Le titulaire met à la disposition du pouvoir adjudicateur la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre, le cas échéant, la réalisation d'audits, y compris des inspections, par l'acheteur ou un auditeur mandaté par lui, et contribuer à ces audits

Le candidat précise dans son mémoire technique si au regard des traitement prévus en exécution de ses prestations , il correspond à la qualification de responsable de traitement ou de sous-traitant.

Le titulaire met en œuvre les mesures de sécurité suivantes :

- les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
- les moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique.

Au terme de l'exécution du présent marché et des opération de transférabilité, selon le choix du pouvoir adjudicateur, le titulaire ainsi que son(ses) éventuel(s) sous-traitant(s) doivent chacun détruire, effacer, supprimer de manière définitive toutes les données à caractère personnel ou leurs copies, sur quelque support que ce soit, en leur possession et pouvoir attester de la destruction auprès du pouvoir adjudicateur.

Le titulaire communique au pouvoir adjudicateur dès la notification du marché le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un conformément à l'article 37 du règlement européen sur la protection des données, ou, à défaut, l'identité et les coordonnées d'un point de contact dédié à ces questions.



4.5 Protection de la main d'œuvre et conditions de travail

Il est fait application de l'article 6.1 du CCAG.

Les huit conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail (OIT), ratifiées par la France, sont: la convention sur le travail forcé (C29, 1930); la convention sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical (C87, 1948); la convention sur le droit d'organisation et de négociation collective (C98, 1949); la convention sur l'égalité de rémunération (C100, 1951); la convention sur l'abolition du travail forcé (C105, 1957); la convention concernant la discrimination (emploi et profession, C111, 1958); la convention sur l'âge minimum (C138, 1973); la convention sur les pires formes de travail des enfants (C182, 1999).

Le titulaire décrit dans le document exposant sa politique RSE (responsabilité sociale des entreprises) les modalités d'application de ses conventions dans son entreprise. Il communique ce document à la Bpi à première demande de celle-ci.

Travailleurs détachés et/ou étrangers

Les salariés détachés, définis à l'article L. 1261-3 du code du travail, exerçant une activité professionnelle temporaire en France sont soumis aux dispositions de l'article L. 1262-4 du code du travail ainsi qu'à celles du second alinéa de l'article L. 512-1 du code de la sécurité sociale.

Si le titulaire, et/ou le cas échéant ses sous-traitants, recourent à des salariés détachés, ils doivent produire avant le début de chaque détachement d'un ou de plusieurs salariés les documents suivants :

- a) L'accusé de réception de la déclaration de détachement effectuée sur le télé-service " SIPSI " du ministère chargé du travail, conformément aux articles R. 1263-5 et R. 1263-7 du code du travail ;
- b) Une attestation sur l'honneur certifiant que le cocontractant s'est, le cas échéant, acquitté du paiement des sommes dues au titre des amendes prévues aux articles L. 1263-6, L. 1264-1, L. 1264-2 et L. 8115-1 du code du travail. Cette attestation comporte les nom, prénom, raison sociale du cocontractant et la signature de son représentant légal.

Les travailleurs étrangers doivent être munis du titre les autorisant à exercer une activité salariée en France, lorsque la possession de ce titre est exigée, en vertu soit de dispositions législatives ou réglementaires, soit de traités ou accords internationaux.

Travailleurs d'aptitude restreinte

La proportion maximale des travailleurs d'aptitude restreinte et leur rémunération par rapport au nombre total des travailleurs de la même catégorie employés à l'exécution des prestations faisant l'objet du contrat seront conformes à la réglementation en vigueur.

4.6 Suspension de l'exécution de l'accord-cadre

Dans l'hypothèse d'une fermeture de tout ou partie des locaux du Bâtiment Lumière ou de la Bpi, ainsi que pour toute cause indépendante de la volonté de celle-ci, notamment pour cause de grève du personnel de la Bpi, du Centre Pompidou ou de ses fournisseurs, catastrophe naturelle, inondation, menace grave d'attentat, mouvement social exceptionnel, fermeture administrative décidée par les pouvoirs publics, guerre, la Bpi peut suspendre temporairement l'exécution de l'accord-cadre jusqu'au rétablissement de son fonctionnement normal. Si la fermeture des locaux ou de la Bpi revêt un caractère inopiné, la suspension de l'exécution de l'accord-cadre peut intervenir sans préavis. Dans cette hypothèse, la Bpi accorde au titulaire une prolongation du délai d'exécution le cas échéant.

Au surplus, il est fait application de l'article 24.1 du CCAG.



Suspension des prestations en cas de circonstances imprévisibles

Lorsque la poursuite de l'exécution de l'accord-cadre est rendue temporairement impossible du fait d'une circonstance que des parties diligentes ne pouvaient prévoir dans sa nature ou dans son ampleur ou du fait de l'édition par une autorité publique de mesures venant restreindre, interdire, ou modifier de manière importante l'exercice de certaines activités en raison d'une telle circonstance, la suspension de tout ou partie des prestations est prononcée par l'acheteur. Lorsque la suspension est demandée par le titulaire, l'acheteur se prononce sur le bien-fondé de cette demande dans les meilleurs délais.

Dans un délai adapté aux circonstances et qui ne saurait excéder quinze jours à compter de la décision de suspension des prestations, les parties conviennent des modalités de constatation des prestations exécutées et, le cas échéant, du maintien d'une partie des obligations contractuelles restant à la charge du titulaire pendant la suspension. Dans un délai raisonnable, les parties conviennent également des modalités de reprise de l'exécution et, le cas échéant, des modifications à apporter au marché et des modalités de répartition des surcoûts directement induits par ces événements. A défaut d'accord entre les parties, le titulaire est tenu, à l'issue de la suspension, de reprendre l'exécution des prestations dans les conditions prévues par l'accord-cadre et le désaccord est réglé dans les conditions mentionnées à l'article 46 du CCAG.

4.7 Force majeure

En cas de survenance d'un événement de force majeure, les obligations contractuelles affectées par cet événement sont suspendues pendant la durée effective de l'empêchement.

On entend par force majeure, pour l'exécution du présent contrat, tout acte ou événement imprévisible, irrésistible, hors du contrôle des parties et qui rend l'exécution du contrat pratiquement impossible, tel que catastrophe naturelle, incendie, explosion, guerre, insurrection, mobilisation, grève générale, tremblement de terre, mais non les actes ou événements qui rendraient seulement l'exécution d'une obligation plus difficile ou plus onéreuse pour son débiteur.

La partie évoquant un événement de force majeure doit le notifier à l'autre partie par tout moyen permettant d'en assurer la réception et d'en déterminer la date. Lorsque l'événement revêtant les caractéristiques d'un cas de force majeure prend fin, la partie concernée dispose d'une prolongation du délai d'exécution pour exécuter son obligation. Si le cas de force majeure est de nature définitive, la Bpi prononce la résiliation de l'accord-cadre ou du marché subséquent concerné.

4.8 Insertion sociale :

Le présent accord-cadre n'impose pas au titulaire la réalisation d'une action d'insertion permettant l'accès ou le retour à l'emploi de personnes rencontrant des difficultés sociales et/ou professionnelles.

4.9 Clause diversité et égalité

Le ministère de la Culture, autorité de tutelle de la Bibliothèque publique d'information, ayant obtenu le double label « Diversité » et « Egalité », souhaite mobiliser les entreprises dans le cadre de sa politique d'achats responsables.

Il s'engage à mettre en œuvre des procédures et des outils garantissant l'égalité de traitement des personnels dans ses procédures de gestion des ressources humaines. Des actions de sensibilisation et de formation à la prévention des discriminations sont engagées à l'attention de tous les personnels, en ciblant plus particulièrement l'encadrement et les équipes de gestion RH.

Afin de progresser en matière d'égalité entre les femmes et les hommes, le ministère s'engage à mettre en œuvre un plan d'actions pluriannuel pour lutter contre les comportements sexistes et les violences faites aux femmes, favoriser le rééquilibrage de la rémunération entre les femmes et les hommes et développer les parcours professionnels, en particulier l'accès aux fonctions d'encadrement supérieur.

Compte tenu de ces orientations et du statut de la Bpi placée sous la tutelle du ministère de la culture, il est demandé au titulaire de remplir le questionnaire élaboré par le ministère et fourni dans le dossier de consultation.

Le questionnaire renseigné est transmis à l'acheteur dans les quinze jours suivant la date de notification du marché au titulaire.

Dans une démarche d'amélioration et de progrès, le titulaire s'engage à actualiser ce questionnaire à la date anniversaire de la notification de l'accord-cadre, ou un mois avant l'échéance de l'accord-cadre. Le représentant de l'acheteur compare la situation décrite à celle présentée initialement.



Le suivi de cette clause est réalisé par le représentant de l'acheteur qui s'assure principalement de son effectivité et de son actualisation par le titulaire.

4.10 : Clause environnementale :

Le titulaire décrit dans son mémoire technique les mesures prises par ses soins pour respecter les obligations environnementales sur lesquelles il s'engage pour l'exécution du marché au long du cycle de vie des prestations ou fournitures objet du marché, étant rappelé que le cycle de vie est défini à l'article L. 2112-3 du code de la commande publique comme « *l'ensemble des étapes successives ou interdépendantes, y compris la recherche et le développement à réaliser, la production, la commercialisation et ses conditions, le transport, l'utilisation et la maintenance, tout au long de la vie du produit, de l'ouvrage ou du service, depuis l'acquisition des matières premières ou la production des ressources jusqu'à l'élimination, la remise en état et la fin de l'utilisation du produit, de l'ouvrage ou la fin du service* ».

Travaux d'impression effectués dans le cadre du présent marché

Le titulaire suit une démarche environnementale pour les documents remis et travaux d'impression qu'il est susceptible de produire dans le cadre du marché par les actions suivantes :

- utilisation d'un papier écoresponsable, avec par ordre de préférence décroissant : 1) papier recyclé éco-labellisé européen, NF Environnement, Ange bleu ou équivalent ; 2) papier certifié issu de forêts gérées durablement labellisé PEFC, FSC ou équivalent ;
- emploi de différents grammages de papier, le moins élevé possible en fonction des travaux à produire ;
- utilisation d'encre végétales ou à teneur réduite en substances toxiques, etc. ;
- mise en page optimisée afin de générer une impression la plus économe possible en papier et en encre ;
- échange et mise à disposition des documents ou livrables autant que possible au format dématérialisé.

Conformément à l'article 16.2.3 du CCAG, en cas de non-respect des obligations prévues au présent article, et des mesures énoncées dans son mémoire technique, le titulaire se voit appliquer pour chaque manquement, constaté, après mise en demeure restée infructueuse avec un délai de quinze jours, une pénalité de 100 €.

4.11 Prestations supplémentaires ou modificatives :

Il est fait application des dispositions de l'article 23 du CCAG.

4.12 Modalités d'émission et d'exécution des bons de commande

Les bons de commande sont notifiés par tout moyen permettant d'en accuser date de réception certaine.

Notamment, en cas de commandes transmises par messagerie, le titulaire doit systématiquement envoyer par retour de mail un accusé de réception de la commande.

La signature des bons de commande, qu'elle soit électronique ou non, n'est pas requise.

Les bons de commandes sont émis en fonction des besoins de la Bpi. Chaque bon de commande comportera :

- les noms et adresse du titulaire,
- le numéro du présent accord-cadre,
- le numéro du bon de commande,
- la désignation des prestations commandées,
- le montant total du bon de commande (HT, TVA et TTC),
- le lieu de livraison ou d'exécution,
- le délai de livraison ou d'exécution
- l'adresse de facturation,

Conformément à l'article 3.7.2 du CCAG, lorsque le titulaire estime que les prescriptions d'un bon de commande appellent des observations de sa part, il doit les notifier dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date de réception du bon de commande, sous peine de forclusion. En cas de cotraitance, les bons de commande sont adressés au mandataire du groupement qui a seule compétence pour formuler des observations à l'acheteur.



Le titulaire se conforme aux bons de commande qui lui sont notifiés, que ceux-ci aient ou non fait l'objet d'observations de sa part. Lorsque le titulaire est mis dans l'impossibilité de respecter le délai contractuel, du fait de l'acheteur ou du fait d'un événement ayant le caractère de force majeure, l'acheteur prolonge le délai d'exécution. Pour bénéficier de cette prolongation, le titulaire signale à l'acheteur les faits, dans les 15 jours de leur apparition, et avant l'expiration du délai contractuel. Il lui indique la durée de prolongation souhaitée. L'acheteur dispose de 15 jours pour lui notifier sa décision. La durée d'exécution de l'accord-cadre ou des bons de commande est prolongée dans les conditions prévues par le CCAG de référence.

Modification de l'exécution des bons de commande

La modification éventuelle des bons de commande émis pour un motif d'intérêt général ou tenant aux nécessités du service public s'effectuera par un ordre de service de la Bpi, conformément à l'article 23 du CCAG.

Interruption de l'exécution des prestations d'un bon de commande

Par ordre de service, la Bpi peut décider l'interruption définitive de tout ou partie des prestations d'un bon de commande.

S'agissant d'une mesure d'exécution du contrat susceptible néanmoins de causer un préjudice au titulaire, la Bpi règle à titre d'indemnité et ce à l'exclusion de toute autre dédommagement une indemnité de 5 % des prestations commandées, non exécutées afférentes au bon de commande concerné. Le décompte de liquidation du bon de commande comportera, sous réserve de la production des justificatifs afférents.

Au débit du titulaire :

- le montant des sommes versées à titre d'acompte, de règlement partiel définitif et de solde ;
- le montant des pénalités.

Au crédit du titulaire :

- la valeur contractuelle des prestations admises, y compris, s'il y a lieu, les intérêts moratoires,
- la valeur des prestations supplémentaires fournies éventuellement à la demande de la Bpi,
- Les dépenses engagées par le titulaire en vue de l'exécution des prestations qui n'ont pas été fournies à la Bpi, dans la mesure où ces dépenses n'ont pas été amorties antérieurement ou ne peuvent pas l'être ultérieurement, à savoir :
 - le coût des matières et objets approvisionnés en vue de l'exécution du bon de commande ;
 - le coût des installations, matériels et outillages réalisés en vue de l'exécution du bon de commande ;
 - les autres frais du titulaire se rapportant directement à l'exécution du bon de commande,
 - Les dépenses de personnel dont le titulaire apporte la preuve qu'elles résultent directement et nécessairement de l'interruption du bon de commande,
- l'indemnité précitée de 5 % appliquée à la différence entre le montant hors TVA non révisé du bon de commande et le montant hors TVA non révisé des prestations admises.

4.13 Vérification des prestations

Les opérations de vérification sont effectuées en application du CCAG-FCS. L'acheteur dispose d'un délai de 10 jours ouvrés pour procéder aux opérations de vérification. Passé ce délai, la décision d'admission est réputée acquise. Par dérogation à l'article 27.3 du CCAG FCS, le titulaire n'est pas avisé des jours et heures fixés pour les vérifications.

ARTICLE 5 : MARCHES DE PRESTATIONS SIMILAIRES

Sans que cela soit une obligation pour elle, la Bpi envisage conformément à l'article R.2122-7 du code de la commande publique de passer un ou plusieurs marchés publics négociés sans mise en concurrence auprès du titulaire initial et destinés à la réalisation de prestations de services similaires à celles confiées au titulaire du présent accord-cadre.



ARTICLE 6 : PRIX

6.1 Caractère des prix

Les prix sont établis sur la base des conditions économiques en vigueur au mois M0 correspondant au mois de la date limite de remise des offres.

Contenu des prix

Les prix sont établis en considérant comme incluses toutes les sujétions normalement prévisibles telles Les prix sont établis en considérant comme incluses toutes les sujétions normalement prévisibles telles que visées à l'article 10.1 du CCAG-FCS.

Les prix sont réputés complets. Sont également comprises toutes les dépenses afférentes à la tenue des réunions de lancement, et de suivi, aux réunions et aux échanges écrits ou téléphoniques dans le cadre de l'obligation de conseil du titulaire, toutes les dépenses afférentes, à l'impression éventuelle des titres-restaurant, à la coordination des prestations, à la formation des salariés du titulaire affectés à l'exécution du marché, à leur encadrement, toutes fournitures et main d'œuvre, nécessaires à l'exécution complète des prestations conformément aux règles de l'art, toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres applicables aux prestations ainsi que toute sujétion, aléas et frais accessoires, provisions pour risques et marges bénéficiaires.

Prix de l'accord-cadre

Les prix de l'accord-cadre ont un caractère unitaire. Les prix des prestations fournies au titre du présent accord-cadre figurent dans le bordereau des prix unitaires annexé à l'acte d'engagement.

Variation des prix

Les prix du présent accord-cadre sont fermes.

6.2 Quantités de l'accord-cadre

Le présent accord-cadre est conclu sans quantité minimum annuelle avec une quantité maximum annuelle de 59 000 titres-restaurant qu'ils soit sous forme papier ou dématérialisés.

ARTICLE 7 - MODALITES DE REGLEMENT

Le paiement s'effectuera suivant les règles de la comptabilité publique dans les conditions prévues à l'article 11 du CCAG.

7.1 Avance

Sans objet au regard de la durée d'exécution des bons de commande.

7.2 Echancier des paiements

La périodicité des acomptes est fixée à trois (3) mois au maximum.

La demande d'acompte et son versement s'effectuent dans le cadre des articles R.2191-21 et suivants du code de la commande publique et sur la base des prestations effectuées. Les demandes d'acomptes et le solde sont justifiés à partir du constat du service fait.

La périodicité peut être ramenée à un mois selon les conditions fixées à l'article R.2191-22 du code de la commande publique. Le paiement des acomptes n'a pas de caractère définitif. Le dernier paiement intervient sous forme de solde.



7.3 Délai de paiement

Conformément à l'article R2192-10 du code de la commande publique, le délai global de paiement est de 30 jours à compter de la réception de la facture ou de la date d'exécution des prestations lorsqu'elle est postérieure à la date de réception de la demande de paiement.

Les intérêts moratoires courent à partir du jour suivant l'expiration du délai global jusqu'à la date de mise en paiement du principal incluse. Le défaut de paiement dans le délai susvisé fait courir de plein droit et sans autres formalités des intérêts moratoires au profit du titulaire, au taux d'intérêt de la principale facilité de refinancement appliquée par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement principal la plus récente effectuée avant le premier jour de calendrier du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir majoré de huit points.

Le titulaire bénéficie dans les mêmes conditions de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement fixée à 40 euros.

Les intérêts moratoires et l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement sont payés dans un délai de quarante-cinq jours suivant la mise en paiement du principal.

Les paiements sont effectués au compte ouvert au nom du titulaire, tel qu'il figure dans le cadre B de l'acte d'engagement. Le comptable assignataire chargé des paiements est l'agent comptable de la Bpi.

7.4 Etablissement des factures :

Les factures comporteront, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- le nom et adresse du créancier, son numéro Siret,
- la domiciliation bancaire (numéro de compte, réf Iban et code Bic),
- la référence et la date du marché,
- la prestation réalisée,
- le montant hors TVA de la prestation exécutée,
- le prix des prestations accessoires,
- le taux et le montant de la TVA,
- le montant total des prestations.

7.5. Facturation électronique

Conformément aux articles L 2192-1 et suivants du code de la commande publique, les bénéficiaires d'une commande publique doivent transmettre obligatoirement leurs factures sous forme électronique.

L'émission et la transmission des factures sont effectuées selon les dispositions de l'article D.2192-1 et suivants et de l'article R. 2192-3 du Code de la commande publique.

La transmission des factures sous forme dématérialisée s'effectue au moyen d'une solution mutualisée dénommée « Chorus Pro » dont le fonctionnement est régi par l'arrêté et le décret précités.

La transmission de factures en mode « portail » s'effectue à partir du portail internet mis à disposition des émetteurs à l'adresse suivante : <https://chorus-pro.gouv.fr>.

Pour la transmission des factures via ChorusPro, le titulaire utilisera l'identifiant Bpi 18004309300038 – Service 806 Ressources humaines.

7.6 Demandes de paiement des sous-traitants ayant droit au paiement direct (> 600 € ttc)

Conformément aux articles 2193-10 et suivants du code de la commande publique, le sous-traitant adresse sa demande de paiement, libellée au nom de l'acheteur, au titulaire du présent accord-cadre, par tout moyen permettant d'en assurer la réception et d'en déterminer la date, ou la dépose auprès du titulaire contre récépissé.



Le titulaire dispose de quinze jours à compter de la signature de l'accusé de réception ou du récépissé pour donner son accord ou notifier un refus, d'une part, au sous-traitant et, d'autre part, à l'acheteur.

S'il ne recourt pas à la facturation électronique, le sous-traitant adresse ensuite sa demande de paiement à l'acheteur, accompagnée des factures et de l'accusé de réception ou du récépissé attestant que le titulaire a bien reçu la demande ou de l'avis postal attestant que le pli a été refusé ou n'a pas été réclamé.

L'acheteur ou la personne désignée par lui dans l'accord-cadre adresse sans délai au titulaire une copie des factures produites par le sous-traitant.

L'acheteur procède au paiement du sous-traitant dans le délai prévu à l'article R2192-10 du code de la commande publique. Ce délai court à compter de la réception par l'acheteur de l'accord, total ou partiel, du titulaire sur le paiement demandé, ou de l'expiration du délai de 15 jours susmentionné si, pendant ce délai, le titulaire n'a notifié aucun accord ni aucun refus, ou encore de la réception par l'acheteur de l'avis postal indiquant que le pli n'a pas été réclamé ou refusé.

L'acheteur informe le titulaire des paiements qu'il effectue au sous-traitant.

Les factures des sous-traitants font apparaître :

- outre les mentions légales, les indications suivantes :
- la domiciliation bancaire (numéro de compte, IBAN et BIC),
- le référence et la date de l'accord-cadre,
- le numéro et la date du bon de commande le cas échéant,
- le numéro du marché subséquent le cas échéant,
- le montant hors TVA de la prestation exécutée,
- le taux et le montant de la TVA,
- le montant total des prestations,
- la date d'émission de la facture,
- l'identification du sous-traitant (raison sociale, adresse, n° SIRET),
- l'objet des prestations sous-traitées et leur période de réalisation (avec précision du poste et/ou du bon de commande concerné).

7.7. Modifications financières pour circonstances imprévisibles

Lorsque des circonstances imprévisibles et extérieures aux parties surviennent en cours d'exécution, les parties peuvent convenir d'une modification des clauses financières, si celle-ci est nécessaire à la poursuite de l'exécution, dans les conditions prévues à l'article R.2194-5 du code de la commande publique. Une telle modification n'est qu'une faculté pour l'acheteur.

S'il envisage de modifier le contrat pour tenir compte des surcoûts engendrés par les circonstances imprévisibles, l'acheteur se fonde sur les justifications financières précises que lui apporte le titulaire.

Seules peuvent être prises en compte les circonstances produisant un effet réel et certain sur l'exécution de l'accord-cadre, la présente clause n'ayant pas pour objet de compenser des surcoûts dont la survenance n'est qu'hypothétique.

A l'appui de toute demande tendant à la modification des conditions financières du présent accord-cadre, le titulaire doit :

Adresser un mémoire en réclamation à l'acheteur démontrant l'existence d'une circonstance imprévisible au sens de l'article R.2194-5 du code de la commande publique ;

Justifier son prix de revient initial, tel qu'envisagé à la date de remise de son offre, et, par conséquent, sa marge bénéficiaire ainsi que les éventuelles provisions pour risques intégrées dans son prix ;

Fournir tout document de nature comptable (bilans, factures, ...) ou contractuelle (notamment les contrats de fournitures ou de sous-traitance), attestant de la réalité et de l'étendue des surcoûts supportés depuis la survenance de l'évènement imprévisible, pour l'exécution du présent marché.

L'acheteur vérifie la réalité et la sincérité de ces documents et décide de la suite à donner à la demande du titulaire.

En cas d'acceptation de la demande par l'acheteur, les modifications apportées aux prix, aux tarifs ou aux clauses d'évolution des prix, font l'objet d'un avenant signé par les deux parties.



ARTICLE 8 : PENALITES

8.1 Pénalités de retard

Il est fait application de l'article 14.1 du CCAG.

8.2 Lutte contre le travail dissimulé

Si dans le cadre du dispositif d'alerte prévu à l'article L.8222-6 du code du travail, un agent de contrôle signale à l'acheteur que le titulaire ne s'acquitte pas des formalités mentionnées à l'article L.8221-3 à L.8221-5 du code du travail, l'acheteur doit adresser une mise en demeure au titulaire par tout moyen écrit permettant d'en déterminer la date et d'en assurer la réception, lui enjoignant de faire cesser cette situation et d'en apporter la preuve.

Le titulaire ainsi mis en demeure apporte à l'acheteur, dans un délai de deux mois, la preuve qu'il a mis fin à la situation délictuelle. A défaut, l'accord-cadre peut être résilié pour faute sans indemnité, aux frais et risques du titulaire.

ARTICLE 9 : RETENUE DE GARANTIE

Le présent accord-cadre ne prévoit pas de retenue de garantie.

ARTICLE 10 : NANTISSEMENT ET CESSIION

Le titulaire est admis au bénéfice du nantissement et de la cession. Le certificat de cessibilité en vue du nantissement ou de la cession de créances sera délivré sans frais par la directrice de la Bpi.

La personne habilitée à donner les renseignements prévus à l'article R2191-60 du code de la commande publique est la directrice de la Bpi.

ARTICLE 11 : RESILIATION DU MARCHÉ

Le chapitre 7 du CCAG est applicable. La Bpi peut résilier tout ou partie du marché.

11.1 Difficultés d'exécution du marché

Il est précisé que lorsque dans les conditions de l'article 40.1 du CCAG, l'acheteur résilie tout ou partie de l'accord-cadre au motif de difficultés techniques particulières d'exécution ou en raison d'un événement ayant le caractère de force majeure, le titulaire n'a droit à aucune indemnité.

11.2 Résiliation pour faute

La Bpi peut résilier tout ou partie de l'accord-cadre, sans que le titulaire ne puisse prétendre au versement d'indemnités en cas de défaut d'exécution de l'accord-cadre caractérisé notamment par l'inexécution par ce dernier de ses obligations.

Sauf dans les cas prévus aux g, i, m et n du 41.1 du CCAG, cette résiliation ne peut intervenir qu'après l'émission d'une mise en demeure, avec un délai d'exécution précisé par l'acheteur, puis restée infructueuse et dans laquelle celui-ci informe le titulaire de la sanction envisagée et l'invite à présenter ses observations.

Il est précisé que dans l'hypothèse où la Bpi devrait prononcer le rejet des prestations du titulaire, celui-ci pourra encourir au choix de l'acheteur, après mise en demeure, la résiliation totale ou partielle de l'accord-cadre pour faute.

Après signature de l'accord-cadre, en cas d'omission des déclarations lui incombant en matière fiscale ou sociale ou si le titulaire n'a pas acquitté les impôts, taxes, contributions ou cotisations sociales exigibles ou refusé de produire les pièces prévues aux articles R 324-4 ou R 324-7 du code du travail, l'accord-cadre est résilié pour faute du titulaire.



Toutefois, si le titulaire est exclu de la procédure de passation des marchés publics en application des articles L2141-1 à L 2141-5 du code de la commande publique, la décision de résiliation intervient sans mise en demeure après que le titulaire ait été informé de la sanction envisagée et invité à présenter ses observations dans un délai de quinze jours.

La résiliation prend effet à la date fixée dans la décision ou, à défaut d'une autre date, à la date de notification de cette décision. En cas de résiliation pour faute, les conséquences pécuniaires de celle-ci, en particulier dans l'hypothèse d'une exécution des prestations prévues par l'accord-cadre par un tiers aux frais et risques du titulaire, sont à la charge de celui-ci. La décision de résiliation mentionne le cas échéant le choix de la Bpi de recourir à une exécution des prestations aux frais et risques du titulaire.

Dans les cas prévus à l'article 45.1 du CCAG, l'acheteur peut faire procéder par un tiers à l'exécution de tout ou partie des prestations prévues par l'accord-cadre, aux frais et risques du titulaire. La mise en œuvre de l'exécution des prestations aux frais et risques est effectuée conformément aux stipulations de l'article 45 du CCAG.

ARTICLE 12 : CLAUSE DE REEXAMEN / AVENANT

En tant que de besoin, chacune des parties peut demander le réexamen des conditions du contrat par tout moyen à l'autre partie. Le réexamen peut porter en particulier sur une modification des prestations pour adapter la prestation aux besoins de la Bpi, ou l'ajout de prestations non prévues au marché et connexes aux prestations objet du présent accord-cadre. En cas d'accord des parties, celles-ci fixeront ses modalités par voie d'avenant.

Le réexamen peut porter également sur le changement de titulaire en cas notamment de fusion, cession, absorption du cocontractant de l'acheteur ; en cas de groupement sur l'ajout d'un cotraitant suite à la défaillance d'un membre du groupement.

En cas de circonstance que des parties diligentes ne pouvaient prévoir dans sa nature ou dans son ampleur et modifiant de manière significative les conditions d'exécution de l'accord-cadre, les parties examinent de bonne foi les conséquences, notamment financières, de cette circonstance. Le cas échéant, les parties conviennent, par avenant, des modalités de prise en charge, totale ou partielle, des surcoûts directement induits par cette circonstance sur la base de justificatifs fournis par le titulaire. Il est tenu compte, notamment :

- des surcoûts liés aux modifications d'exécution des prestations ;
- des conséquences liées à la prolongation des délais d'exécution de l'accord-cadre.

Le titulaire est tenu de demander, en temps utile, qu'il soit procédé à des constatations contradictoires pour permettre à l'acheteur d'évaluer les moyens supplémentaires effectivement mis en œuvre.

Sont exclues de cette évaluation, les augmentations de prix prises en compte dans les index ou indices utilisés pour la révision des prix de l'accord-cadre.

Les surcoûts pris en charge par l'acheteur peuvent faire l'objet d'une avance dans les conditions fixées dans l'avenant conclu en application du présent article.

ARTICLE 13 : LITIGES

Le présent marché est soumis aux lois et règlements français, à l'exception des règles de conflit de loi qui pourraient avoir pour effet de renvoyer, pour la résolution matérielle du litige, à une autre législation. Pour toute contestation survenant sur l'interprétation ou l'exécution du présent contrat et qui ne pourrait être réglée à l'amiable, sans préjudice de la faculté de la Bpi d'émettre un titre exécutoire, attribution est faite à la juridiction administrative territorialement compétente.

ARTICLE 14 : DEROGATIONS AU CCAG

Dérogation à l'article 3.1.1 du CCAG, à l'article 2.2 du CCAP,
Dérogation à l'article 4.1 du CCAG à l'article 2.3 du CCAP,
Dérogation à l'article 3.4.3 du CCAG à l'article 3.3.3 du CCAP,
Dérogation à l'article 27.3 du CCAG FCS à l'article 4.12 du CCAP.



Annexe : Détail des prestations attendues

Contexte :

Présentation de la Bibliothèque publique d'information

La Bibliothèque publique d'information, plus connue par ses usagers sous le sigle Bpi, est un établissement public national à caractère administratif doté de la personnalité civile et de l'autonomie financière, placé sous la tutelle du ministre chargé de la culture et lié par convention à l'établissement public du Centre national d'art et de culture Georges-Pompidou. Elle est soumise au droit de la commande publique en sa qualité d'acheteur. Sa gestion budgétaire et comptable est régie par le décret n°2012-1246 du 7 novembre 2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique (GBCP).

Missions

La Bpi a pour mission d'enrichir, de conserver et de mettre à disposition de tous les publics, gratuitement et en libre accès, un choix constamment tenu à jour de collections, françaises et étrangères, de documents d'information générale et d'actualité ; d'offrir un ensemble d'activités et de médiations dans le domaine de la culture et des arts, en coordination avec la programmation du Centre national d'art et de culture Georges Pompidou.

Bibliothèque nationale, elle a également une importante mission de coopération avec les bibliothèques publiques du territoire dont elle favorise par différents programmes d'action la mutualisation des bonnes pratiques. Elle est dotée d'un service Etudes et recherche qui mène des programmes de recherche sur les publics et les usages des bibliothèques et les pratiques de lecture.

La Bpi participe aux activités du Centre national d'art et de culture Georges-Pompidou. Elle recourt à ses services communs, aux conditions fixées par la convention liant les deux établissements.

Personnel

Source rapport d'activité 2023 : « Au 31 décembre, la Bpi comptait 231 agents permanents dont 168 agents fonctionnaires et 63 agents contractuels. Les fonctionnaires appartiennent à la filière des bibliothèques (133 agents) ou aux filières administratives et techniques (35 agents) tandis que 36 des agents contractuels sont rémunérés par le ministère de la Culture et 27 par la Bpi. À ces personnels permanents s'ajoutent des personnels contractuels horaires qui viennent d'une part, renforcer les fonctions d'accueil des publics, de rangement et de bulletinage des périodiques, et d'autre part, assurer des missions administratives ou techniques pour répondre à des besoins ponctuels de remplacement d'agents permanents ou de surcroît d'activité. Au 31 décembre 2023, le nombre de ces agents s'élève à 56, équivalent à 32 équivalents temps plein (ETP). Ces agents sont essentiellement recrutés à temps non complet (jusqu'à 70 % d'un temps plein). ».

A noter, la grande majorité des personnels employés à la Bpi ne sont pas rémunérés directement par l'établissement, mais par l'Etat. En conséquence pour ces agents, la Bpi ne dresse pas de bulletins de paye, n'étant pas l'organisme payeur.

Espaces

Les espaces publics de la Bpi situés dans l'emblématique bâtiment du Centre National d'Art et de Culture Georges Pompidou à Paris, créé en 1977 par les architectes Rogers et Piano sont relocalisés temporairement au 2^{ème} et 3^{ème} étage de l'aile Sud de l'immeuble Lumière (40 avenue des Terroirs de France, 75012 Paris). Ces locaux ouvriront au public à partir du 25/08/2025. Les agents de l'établissement seront donc très prochainement répartis sur deux sites : les locaux administratifs de la Bpi au 25, rue du Renard 75004 Paris et l'immeuble Lumière. Par ailleurs, une part notable des agents, les programmeurs culturels et des agents techniques, participeront à des missions d'action culturelle dites hors les murs, mais situés dans Paris intramuros.



Description technique des prestations attendues

Périmètre des prestations attendues

Le présent accord-cadre a pour objet la fourniture de titres-restaurant ainsi que des prestations associées au profit des agents de la Bibliothèque publique d'information aux conditions prévues par la réglementation du code du travail :
soit à titre transitoire, tant que la réglementation l'autorise, sous forme de carnets de titres,
soit par la fourniture de cartes dématérialisées incluant le rechargement desdites cartes.

En concertation avec le titulaire, dans un délai de 3 jours ouvrés, à compter de la réunion de lancement, la Bpi indiquera par ordre de service transmis au titulaire si elle commande des titres papier ou si la fourniture portera uniquement sur des cartes dématérialisées incluant le rechargement desdites cartes.

Les prestations comprennent :

- La gestion et le traitement des commandes des cartes et titres-restaurant :

*fournies sous forme de carnets ou de planches ou de cartes dématérialisées. Un modèle de titre-restaurant sera proposé dans l'offre du candidat. Ce projet de titre-restaurant « *spécimen* » sera agréé par la Bpi,

*fournies par l'émission des titres-restaurant livré sous la forme d'une carte à puce prépayée et rechargeable (utilisable dans les mêmes terminaux que la carte bancaire), mise éventuellement à disposition à la demande de l'agent bénéficiaire sous un format virtuel ou numérique, utilisable à partir d'un smartphone incluant :

- la fabrication de la carte de paiement titres-restaurant ;
- la personnalisation, (nombre de titres et valeur faciale) dématérialisés par carte et bénéficiaires,
- l'activation de la carte de paiement titres-restaurant,
- La mise en place d'un accès permanent, sécurisé et gratuit pour le bénéficiaire au solde de son compte personnel de titres-restaurant, à la date de péremption des titres, à la date limite d'échange et toute autre information pertinente.

- Une prestation d'accompagnement et de conseil à destination des décideurs de l'établissement, des gestionnaires financiers et SRH de la Bpi, ainsi que des utilisateurs bénéficiaires.

- Un service d'accompagnement (activation, perte et vol, réclamations, demandes d'information etc.).

- Toute autre prestation annexe proposée par le titulaire.

Mentions obligatoires portées sur le titre-restaurant (papier) et cartes dématérialisées :

Titres-restaurant

Conformément à l'article R 3263-1 du Code du travail, les titres-restaurants (papier) porteront notamment les mentions suivantes :

1. Les noms et adresse de l'émetteur ;
2. Les noms et adresse de la personne de l'établissement bancaire à qui les titres sont présentés au remboursement par les restaurateurs ou les détaillants de fruits et légumes ;
3. Le montant de la valeur libératoire du titre ;
4. L'année civile d'émission ;
5. La période d'utilisation par les salariés bénéficiaires, telle qu'elle est définie à l'article R.3262-5 du code du travail ;
6. Le numéro dans une série continue de nombres caractérisant l'émission.

Cartes dématérialisées

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 (Bpi) à laquelle appartient l'agent,
- Le numéro de carte permettant son identification,
- La date d'expiration de la carte,



- Le logo de la Bpi.

Un modèle de carte dématérialisé sera proposé dans l'offre du candidat.

Le titulaire fournit les titres-restaurant sous forme de cartes à puce avec réalisation des paiements selon le choix du porteur/bénéficiaire unique par composition d'un code confidentiel ou par utilisation du paiement « sans contact ».

Les cartes fournies dans le présent accord-cadre répondent aux normes légales, réglementaires et spécifications techniques en vigueur concernant les cartes à puce. Si l'évolution des normes en vigueur ou de la réglementation nécessitaient leur remplacement, le titulaire prendrait en charge gratuitement leur réédition, sans dégradation du service rendu aux bénéficiaires.

Ces cartes permettent la réalisation d'achats, au centime près, des articles autorisés par la réglementation applicable au titres-restaurant, et, autant de fois que souhaitées, dans la limite du plafond journalier ainsi que du crédit et du solde de chaque carte ; le solde de la carte ne peut en aucun cas être négatif.

Ces cartes dématérialisées et les titres-restaurant papier sont utilisables :

- auprès des points de vente physiques (restaurateurs, commerçants, magasins d'alimentation, etc.) pour paiement par l'intermédiaire d'un TPE avec ou sans contact ;
- auprès des partenaires de distribution en ligne du titulaire, pour paiement en ligne (titres-restaurant papier non concernés).

Les cartes dématérialisées et les titres-restaurant papier sont utilisables sur tout le territoire national uniquement les jours ouvrables (lundi au samedi), sauf pour les agents amenés à travailler le dimanche et les jours fériés (agents participant aux permanences d'accueil du public et aux missions d'action culturelles).

VALEUR DU TITRE-RESTAURANT ET MONTANT CHARGE SUR LES CARTES

La valeur du titre-restaurant au démarrage du marché est d'environ 8 euros par jour travaillé. Le montant définitif est communiqué par la Bpi dans un délai de 3 jours ouvrés, à compter de la réunion de lancement, par ordre de service transmis au titulaire.

La Bpi peut modifier la valeur journalière des titres-restaurant tout au long de l'accord-cadre ; la Bpi en informe préalablement le titulaire qui traite ces demandes sans frais supplémentaires.

La Bpi se réserve le droit de demander en cours d'exécution du marché la prise en compte simultanée par le titulaire de chargement de titres-restaurant de montants journaliers différenciés entre différents bénéficiaires.

Le chargement du montant des titres-restaurant sur les cartes et sur les documents papier doit se faire sur la base du montant de 1 valeur nominale pour 1 jour travaillé.

Le calcul du nombre de jours travaillés par chaque bénéficiaire est effectué par la Bpi préalablement à la demande de chargement qu'elle communique au titulaire après extraction des données utiles de son SIRH (logiciel EKSAE).

La commande pourra être adressée entre le 20 et le dernier jour du mois M. La livraison des titres-restaurant papier ou le chargement des titres-restaurant de façon dématérialisée devra être effectuée au plus tard le 4ème 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. La Bpi en cas d'arrivée d'un nouvel agent aura la faculté de passer des commandes ponctuelles, comme de même pour pallier tout dysfonctionnement technique.

Accompagnement et conseil à destination des décideurs de l'établissement, des gestionnaires financiers et SRH de la Bpi, ainsi que des utilisateurs bénéficiaires

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 dans 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 la réglementation en vigueur en tant que de besoin et de toute modification de celle-ci.

Accompagnement des décideurs de la Bpi et du SRH de la Bpi

Le titulaire fait de son référent, l'interlocuteur principal de la Bpi pour le déploiement et le suivi d'exécution de l'accord-cadre. Durant la phase de déploiement des prestations, intercalée entre la notification de l'accord-cadre et la date de début d'exploitation des cartes ou des titres-restaurant papier, le titulaire accompagne la Bpi et les gestionnaires du SRH de la Bpi notamment :

- Pour préparer et mettre en forme la liste des bénéficiaires et leurs informations personnelles, en vue de l'intégration de ces données dans l'espace/outil du titulaire à destination des gestionnaires ainsi que de la réalisation des commandes et chargement de cartes ;
- Pour définir les modalités d'adressage et les formats d'adresse des cartes ;
- Sur la prise en main de l'outil de gestion du titulaire ;
- Si nécessaire, par une rapide formation des gestionnaires du SRH de la Bpi.

L'accompagnement du titulaire se traduit également et notamment durant le déploiement par :

- la fourniture de support en ligne et/ou de documents formatés ;
- des réunions (en visio ou en présentiel) avec le SRH de la Bpi, sur l'avancement du déploiement du marché (planning, etc.) ;
- l'animation en tant que de besoin des réunions d'assistance au déploiement à destination des gestionnaires, en présentiel ou en visioconférence ;
- des échanges téléphoniques et électroniques en tant que de besoin visant à traiter rapidement les questions du SRH.

Au-delà de la période d'initialisation des prestations, si nécessaire, des sessions supplémentaires de formation à la gestion des utilisateurs et des cartes sont organisées.

En outre, le titulaire accompagne la Bpi dans le cadre des réunions de lancement et de suivi du marché.

Les prix des différents échanges, de la documentation fournie ainsi que des réunions (y compris les comptes rendus) sont compris dans les prix unitaires de l'accord-cadre indiqués au Bpu.

Accompagnement des bénéficiaires

Durant la phase de déploiement des prestations, intercalée entre la notification de l'accord-cadre et la date de début d'exploitation des cartes ou des titres-restaurant papier, le titulaire accompagne les futurs porteurs dans la prise en main de leurs cartes ou titres-restaurant papier notamment en terme :

- d'utilisation auprès des commerces physiques ;
- de possibilités pratiques de paiement en ligne (achat sur site, offres promotionnelles, partenaires commerciaux, dons, etc.) ;
- d'administration de leur outil de paiement par l'intermédiaire de l'application mobile et du site internet du titulaire ;
- des différentes actions réalisables par l'intermédiaire du support téléphonique et/ou mail.

A cet effet, le titulaire :

- fournit la documentation et/ou les tutoriels dématérialisés appropriés ;
- organise des sessions de formation aux utilisateurs.

Si nécessaire le titulaire organise des sessions supplémentaires de formation en cours de l'accord-cadre, au-delà de la période d'initialisation des prestations.

Les prix des différents échanges, de la documentation fournie ainsi que des réunions (y compris les comptes rendus) sont compris dans les prix unitaires de l'accord-cadre indiqués au Bpu.



Gestion et traitement des commandes des cartes et titres-restaurant

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

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.

Outil de gestion du titulaire

La Bpi 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 la Bpi de :

- Gérer la commande des supports physiques (cartes de paiement, titre-restaurant papier) au démarrage de la prestation et livraison sur site de la Bpi;
- 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 ;
- Fournir sur demande la cartographie des établissements acceptant les titres-restaurant en Ile de 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 et de l'interface bénéficiaire via un accès test de l'outil, pour les deux profils (gestionnaire, bénéficiaire). En tant que de besoin des mots de passe provisoires seront communiqués par le candidat.

Modalités relatives aux commandes :

Les commandes seront transmises par la Bpi 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 la Bpi. 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 sans supplément de prix un guide utilisateur détaillé avec le détail des étapes.

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.

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



Les modalités de livraison des cartes et des titres-restaurant papier seront décrites précisément par le titulaire dans son offre. Les cartes seront activées sans supplément de prix.

Délais d'exécution des commandes

Le délai de livraison titres-restaurant papier, des cartes (hors code pin) est au maximum de 5 jours calendaires à compter de la date de réception de la commande par la Bpi, sur le site de la Bpi. Les cartes activées devront être créditées dans un délai de 24 h à compter de la demande de la Bpi.

Assistance téléphonique

Le titulaire met à disposition des porteurs de cartes un service d'assistance téléphonique avec un numéro obligatoirement vert ou gratuit qui leur permet idéalement et notamment de :

- connaître leur solde de carte ;
- désactiver/activer leur carte si celle-ci est égarée/retrouvée ;
- désactiver/activer le sans contact ;
- demander une opposition sur leur carte suite à un vol ou à une perte définitive ; le titulaire remplace ensuite la carte mise en opposition par une nouvelle ;
- signaler un dysfonctionnement de la carte ; le titulaire remplace ensuite la carte qui dysfonctionne par une nouvelle ;
- avoir des réponses aux questions sur le fonctionnement et les services associés à leur carte

Pour la bonne exécution des prestations, le titulaire met à disposition des gestionnaires de cartes du SRH de la Bpi, les coordonnées téléphoniques et courriels d'un service, et dans le meilleur des cas d'un interlocuteur unique, facilitateur et point d'entrée vers les ressources internes du titulaire, pour :

- faciliter la gestion mensuelle des commandes ;
- répondre aux questions du SRH et des gestionnaires de cartes ;
- conseiller la Bpi pour répondre aux questions des bénéficiaires ;
- obtenir des états statistiques réguliers ou ponctuels sur les consommations, les chargements, etc. ;
- répondre à toute demande urgente.

Le titulaire mettra également un outil statistique récapitulant l'historique des commandes de la Bpi et de l'utilisation des titres-restaurant par les bénéficiaires pendant toute la durée de l'accord-cadre.

Echange des titres-restaurants non utilisés

Conformément à l'article R 3262-12 du Code du travail, les titres restaurants qui n'ont pas été utilisés pendant leur millésime de validité pourront être échangés au cours du mois qui suit la période d'utilisation de l'année suivant leur millésime d'émission.

Le titulaire permet également autant que possible à la Bpi de récupérer les éventuels trop payés à la fin de la période autorisée d'utilisation des titres-restaurant papier ou des cartes dématérialisées ; une telle situation peut en effet découler d'un constat à la fin du tout dernier mois d'utilisation des cartes d'un déficit de jours effectivement travaillés par rapport aux jours à travailler crédités en début de mois

Le titulaire précise ces sujets dans son mémoire technique.

Fin de l'accord-cadre

Au terme de l'accord-cadre, 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 la Bpi pendant la durée de l'accord-cadre.



A l'issue de cette période après accord de la Bpi, 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 la Bpi dans les 30 jours suivant la cessation du service.

Au plus tard 3 mois avant la fin de l'accord-cadre, le titulaire fournit une extraction de données relatives aux actuels bénéficiaires du marché de la Bpi. Cette extraction correspond très précisément à celle dont le titulaire ou tout autre entreprise fournissant des titres-restaurant aurait besoin pour initialiser un marché identique au présent accord-cadre avec un nouveau client ; cette extraction doit permettre de créer dans le système informatique d'un éventuel nouveau titulaire d'un futur marché les bénéficiaires de la Bpi ainsi que d'assurer la création physique et la livraison de leurs cartes.

Cette extraction doit cependant être purgée des bénéficiaires qui ne sont plus crédités de nouveaux montants de titres-restaurant depuis au moins 6 mois.

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.

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 l'accord-cadre. Le mémoire technique du titulaire détaille les mesures environnementales qu'il s'engage à mettre en œuvre.