

Cahier des Clauses Techniques Particulières

DAF_2024_001929

relatif à la

Prestations d'accès à un réseau d'opérateurs de restauration pour l'alimentation du personnel du Ministère des Armées hors des enceintes militaires par le moyen d'une carte monétique.

Lot 1 - Prestations d'accès à un réseau d'opérateurs de restauration pour l'alimentation du personnel du Ministère des Armées hors des enceintes militaires par le moyen d'une carte monétique dans le cadre des missions et opérations intérieures, hors frais de déplacement et exercices.

SOMMAIRE

ARTICLE PRELIMINAIRE – CONTEXTE.....	4
ARTICLE 1 – OBJET	4
ARTICLE 2 – EXIGENCE RELATIVE AU RESEAU ET VOLUMETRIE (POSTE 1)	4
2.1 Outil monétique	4
EXI 01 : Solution monétique, sans avance de frais avec paiement via un TPE	4
EXI 02 : Caractéristiques des cartes à puces	5
Le titulaire s’assure du renouvellement des cartes sans frais complémentaires en cas de péremption de ces dernières avant la fin de vie du marché. Le cas échéant, il prend attache avec l’auteur du bon de commande afin confirmer les modalités de livraison des nouvelles cartes.....	5
EXI 03 : Livraison des cartes	5
2.2 Volume des cartes à puces.....	6
EXI 04 : Volume estimatif de cartes à fournir	6
2.3 Réseau d’affiliés.....	6
EXI 05 : Le réseau d’affiliés comporte tous les types de restauration.....	6
EXI 06 : Zone de couverture : France métropolitaine et Corse	6
EXI 07 : Accès aux lieux de restauration.....	7
EXI 08 : Plage d’ouverture des lieux de restauration.....	7
ARTICLE 3 –CARACTERISTIQUE DES OUTILS (POSTE 1)	7
3.1 Le plafond et restriction d’horaire	7
EXI 09 : Plafonds journalier et par repas	7
EXI 10 : Évolution du plafond.....	7
EXI 11 : Utilisation quotidienne	7
3.2 Les restrictions liées à l’utilisation des cartes.....	8
EXI 12 : Seul l’achat de produits alimentaires est autorisé	8
EXI 13 : Impossibilité de commande de prestations livrées.....	8
ARTICLE 4 –LE SYSTEME D’INFORMATION (POSTE 2)	8
4.1 Caractéristiques et utilisation	8
EXI 14 : Anonymat des bénéficiaires	8
EXI 15 : Portail client du SI	8

EXI 16 : Mentions minimum sur le SI	8
EXI 17 : Recherche de lieux de restauration	8
4.2 Mise à jour et sécurité	9
EXI 18 : Mises à jour des points de restauration	9
EXI 19 : Confidentialité	9
EXI 20 : Sécurité de l'infrastructure.....	9
EXI 21 : Traitement des données en fin de marché	9
ARTICLE 5 –OUTILS DE REPORTING ET DE PILOTAGE DE L'ACTIVITÉ (POSTE 2)	9
5.1 Management opérationnel	9
EXI 22 : Management de la prestation	9
5.2 Outils de pilotage.....	10
EXI 23 : Contenu du reporting ROUTINE.....	10
ARTICLE 6 – ASSISTANCES (POSTE 2).....	12
EXI 24 : Assistance utilisateur	12
EXI 25 : Modalité en cas de perte/vol ou détérioration	12
EXI 26 : Situation de crise URGENT	12
ARTICLE 7 – RECYCLAGE (POSTE 3)	13
EXI 27 : Recyclage des cartes détériorées ou usagées	13
ARTICLE 8 – DEPLOIEMENT	13
8.1 Réunion de lancement	13
8.2 Réunion de suivi	13
8.3 Réunion d'information complémentaire (poste 4)	13
ARTICLE 9 – PLAN DE CHARGEMENT DES CARTES (POSTE 5)	14
EXI 28 : Approvisionnement financier de la carte	14
EXI 29 : Plan de chargement et avance de frais.....	14
GLOSSAIRE.....	15

ARTICLE PRELIMINAIRE – CONTEXTE

Pour le présent marché l'objectif est de mettre en place un dispositif qui donnera la possibilité aux personnels du Ministère des Armées (MINARM) de se restaurer le matin, midi et soir, 7 jours sur 7, toute l'année, au sein d'un réseau de lieux permettant de se restaurer sur l'ensemble du territoire métropolitain.

Ce dispositif doit disposer d'une grande souplesse et doit utilement pouvoir répondre à un besoin de restauration urgente.

La solution mise en place doit intégrer la modernité et la technologie digitale et notamment mettre à disposition un mode de paiement pratique pour les bénéficiaires. Les dépenses engagées doivent être pilotables par l'autorité hiérarchique et conforme aux règles de la commande publique.

L'ensemble des données doivent faire l'objet d'un système de reporting efficace permettant notamment de contrôler la procédure de service fait.

ARTICLE 1 – OBJET

Le présent accord cadre a pour objet la réalisation de prestations d'accès à un réseau d'opérateurs de restauration pour l'alimentation du personnel du Ministère des Armées hors des enceintes militaires par le moyen d'une carte monétique.

Le lot 1 concerne les prestations d'accès à un réseau d'opérateurs de restauration pour l'alimentation du personnel du Ministère des Armées hors des enceintes militaires par le moyen d'une carte monétique dans le cadre des missions et opérations intérieures, hors frais de déplacement et exercices.

Le besoin se compose de la fourniture aux utilisateurs d'un dispositif monétique fonctionnant par carte à puce, l'accès à un système d'information sur périphérique mobile permettant l'accès à la gestion courante du dispositif au moyen d'un système de reporting et la mise en place d'une équipe projet.

L'accord cadre se compose de 5 postes :

- Poste 1 : fourniture des cartes à puces (poste à BDC) : comprenant notamment la fabrication, l'envoi des cartes, le renouvellement automatique des cartes en cas de péremption avant la fin de vie du marché et le primo-paramétrage d'utilisation des cartes ;
- Poste 2 : maintenance, assistance et reporting (poste forfaitaire) : comprenant notamment la gestion courante du dispositif, les éventuels frais bancaires, la maintenance de l'application, l'assistance utilisateur, l'accès au reporting, le paramétrage et la mise à jour de l'application du titulaire, l'accès au réseau d'affilié, la modification de paramétrage des cartes actives ainsi que la réunion annuelle de suivi du marché ;
- Poste 3 : recyclage des cartes usagées (poste à BDC) : comprenant notamment la mise en place d'un système de collecte, la mise à disposition de ce système de collecte, la récupération et le recyclage des cartes usagées ;
- Poste 4 : action de communication (poste à BDC) : comprenant notamment des réunions d'information en présentiel à destination des encadrants ou des usagers
- Poste 5 : remboursement des dépenses d'alimentation (facturation au réel) : comprenant notamment la mise en place automatique des dotations sur les cartes et le paiement des dépenses réellement effectuées par les cartes monétiques.

ARTICLE 2 – EXIGENCE RELATIVE AU RESEAU ET VOLUMETRIE (POSTE 1)

2.1 Outil monétique

EXI 01 : Solution monétique, sans avance de frais avec paiement via un TPE

Le titulaire doit mettre à disposition une solution monétique, excluant toute possibilité de paiement via un enrôlement sur un téléphone personnel, permettant au bénéficiaire d'assurer le paiement des prestations auprès des points de vente, sans avoir à faire l'avance d'aucun frais, via un terminal de paiement électronique (TPE) standard.

Le serveur d'autorisation répond à l'ensemble de ces exigences de sécurité et vérifie :

- que le commerçant est autorisé légalement à accepter les cartes ;
- que la carte est bien valide ;
- que le paiement demandé répond bien aux règles imposées par l'administration et à la législation en vigueur concernant les titres restaurant

Tout paiement doit être impossible dès lors qu'une carte est déclarée perdue, volée et/ou détériorée.

EXI 02 : Caractéristiques des cartes à puces

La solution monétique doit respecter les prescriptions ci-dessous.

Il s'agit d'une carte à puce :

- non nominative ;
- portant un numéro pour identification ;
- permettant le paiement sans contact et disposant d'un code PIN pour son utilisation courante, transmis en même temps que les cartes ;
- personnalisée :
 - o l'intitulé « Ministère des Armées » et un logo (ces éléments seront transmis au titulaire au plus tard au moment de l'émission du bon de commande) ;
 - o le libellé de la carte : carte « anonyme » mais comportant le nom de l'opération à laquelle elle se rattache : Sentinelle, Résilience... ;
 - o la date d'expiration ;
 - o les coordonnées permettant au bénéficiaire d'accéder à son espace personnel ;
 - o les coordonnées de l'assistance téléphonique dédiée ;
 - o le numéro d'identification ;
 - o les nom et adresse du titulaire (afin d'identifier le prestataire assurant le paiement des transactions aux affiliés).
- active toute la durée du marché dès lors qu'elle n'a pas subi de vol/détérioration ;
- avec un plafond journalier, qui peut être modulable ;
- avec un paiement sécable plusieurs fois dans la journée au centime près (à partir de 1€) ;
- blocable instantanément par le bénéficiaire en cas de perte, vol et/ou détérioration ;
- permettant la déconnexion du SI à distance par l'administration lors de la réintégration.

Le titulaire s'assure du renouvellement des cartes sans frais complémentaires en cas de péremption de ces dernières avant la fin de vie du marché. Le cas échéant, il prend attache avec l'auteur du bon de commande afin confirmer les modalités de livraison des nouvelles cartes.

Ces cartes sont accompagnées d'un flyer ou d'une notice d'utilisation rappelant les éléments essentiels encadrants sont utilisation.

EXI 03 : Livraison des cartes

Les cartes sont livrées suite à l'émission d'un bon de commande par l'administration. Le délai de livraison à la réception du bon de commande ne doit pas dépasser 3 mois. Le délai entre la commande et la livraison est évaluée dans le cadre de l'offre du candidat (annexe 2 de l'AE).

Les lieux de livraison sont définis sur le bon de commande. Les livraisons peuvent avoir lieu partout en France (Corse comprise).

Le mode de livraison (véhicule, regroupement de commande, ... ainsi que son impact sur l'environnement sera pris en compte dans le cadre de l'analyse de l'offre du candidat (annexe 2 de l'AE).

2.2 Volume des cartes à puces

EXI 04 : Volume estimatif de cartes à fournir

Le système proposé doit être quantitativement adaptable en temps réel, en fonction de la fluctuation des effectifs à nourrir.

La solution demandée s'adresse potentiellement à tous le personnel du MINARM en mission hors frais de déplacement dès lors que l'utilisation est conforme à l'objet du marché.

Si l'opération SENTINELLE est identifiée pour bénéficier de cette solution, d'autres opérations de plus ou moins grandes ampleurs (Vigipirate / Cuirasse / Plan de Défense opérationnelle du Territoire...), de plus ou moins longue durée peuvent également y prétendre avec l'accord du Responsable d'Unités Opérationnelles (RUO).

Éléments volumétriques :

Le volume de la Force Sentinelle peut fortement varier en peu de temps et pour des durées aléatoires. Au socle de 6 000 hommes peuvent venir s'ajouter des unités en renfort : renforts planifiés ou engagement d'un échelon supplémentaire pour atteindre 10 000 hommes, voire 20 000 hommes.

Afin de permettre un engagement en urgence de la Force, des cartes doivent être disponibles au plus près des besoins.

- 6 000 cartes « chargées » pour une utilisation quasi permanente à mettre en service auprès de l'ensemble des GSC "accueil" de la force Sentinelle, selon une répartition qui sera apportée à l'émission des bons de commandes,
- 14 000 cartes « vides » pour une utilisation en cas d'engagement de la réserve (opérationnelle/stratégique) à conserver au niveau du CIRL.

Ces estimations n'ont pas de valeur contractuelle. En effet, cet effectif est un ordre de grandeur, il peut être amené à augmenter, mais peut également baisser en fonction de la fréquence et de la densité de l'engagement opérationnel des armées.

2.3 Réseau d'affiliés

EXI 05 : Le réseau d'affiliés comporte tous les types de restauration

L'ensemble des cartes commandées et livrées doivent permettre d'accéder au réseau d'affiliés sans coût complémentaire. Le nombre de prestataires affiliés et leurs répartitions géographiques font l'objet d'une pondération dans le cadre de l'offre du candidat (annexe 3 de l'AE).

Le réseau d'affiliés doit pouvoir intégrer tout type de restauration du moment qu'elle permet d'offrir une prestation alimentaire satisfaisante aux bénéficiaires. Sans être exhaustif, on peut citer :

- les restaurants privés ;
- les restaurants publics ;
- la restauration collective (restaurants inter-entreprises, inter-administratifs) ;
- la restauration de type fast-food ;
- la vente à emporter ;
- les supermarchés, les libres services alimentaires etc...

EXI 06 : Zone de couverture : France métropolitaine et Corse

Le dispositif doit couvrir la France métropolitaine et la Corse, incluant les zones urbaines, péri-urbaines et rurales. Les gares, aéroports, lieux touristiques, lieux de grands passage, centres commerciaux doivent obligatoirement être couverts par l'offre de restauration du titulaire.

La possibilité d'une utilisation en Outremer est appréciée dans le cadre de l'offre du candidat (annexe 3 de l'AE).

EXI 07 : Accès aux lieux de restauration

Les bénéficiaires qui se déplacent sur des lieux de restauration sont généralement en tenue de combat. Ils peuvent être équipés d'armements et de munitions.

L'accès aux lieux de restauration doit être possible dans ces conditions. Toute potentielle difficulté d'accès pour des raisons propres à l'établissement doit être portées à la connaissance de l'administration et des utilisateurs.

EXI 08 : Plage d'ouverture des lieux de restauration

Au sein d'une majorité d'établissements d'une zone géographique considérée, la prestation doit pouvoir être délivrée 7 jours sur 7 toute l'année. Cela intègre les jours fériés et la possibilité de prendre des repas en dehors des horaires traditionnels.

ARTICLE 3 –CARACTERISTIQUES DES OUTILS (POSTE 1)

3.1 Le plafond et restriction d'horaire

EXI 09 : Plafonds journalier et par repas

Le plafond initial journalier est estimé à 32 €, au titre du petit-déjeuner, du déjeuner et du dîner.

En cas d'atteinte du plafond fixé, le dépassement est à la charge du bénéficiaire.

Le prix plafond des repas doit être paramétrable.

Pour exemple, le tarif de 32 € par jour doit permettre à un usager de manger 3 fois par jour selon le principe suivant :

- Petit-déjeuner : 4,00 € maximum ;
- Déjeuner : 14,00 € maximum ;
- Dîner : 14,00 € maximum.

Néanmoins, au regard du besoin opérationnel à la date de notification du marché, ce plafond initial peut être amené à évoluer. De ce fait, ce dernier n'a pas valeur contractuel.

EXI 10 : Évolution du plafond

Les plafonds journaliers doivent pouvoir évoluer au cours du marché si le besoin en est exprimé. Ces évolutions doivent pouvoir se faire sur la globalité des cartes comme sur une partie d'entre elles, dans le délai indiqué dans l'offre du candidat (annexe 3 de l'AE). Ce délai est pris en compte dans l'évaluation de l'offre du candidat.

Le plafond journalier est mentionné dans le bon de commande, il peut être modifié par ordre de service (modification comprise dans le poste 2).

EXI 11 : Utilisation quotidienne

Dans la limite de ces plafonds journaliers, le bénéficiaire doit pouvoir utiliser ce moyen de paiement sans restriction d'horaires, ni de nombre d'utilisations auprès des points de vente.

Toutefois, des créneaux horaires d'utilisations peuvent être identifiés par l'administration. Une utilisation du système monétique en dehors de ces créneaux doit être identifiée par le titulaire dans le cadre du reporting.

Tout paramétrage permettant de bloquer les utilisations sur certains jours, horaires ou zone géographique est pris en compte dans le cadre de l'analyse de l'offre du candidat (annexe 3 de l'AE).

Tout dysfonctionnement des supports au moment du paiement, comme un rejet, ne doit pas impacter le plafond journalier utilisable par le personnel.

Les créneaux horaires d'utilisation des cartes sont indiqués dans le bon de commande, ils peuvent être modifiés par un ordre de service (modification comprise dans le poste 2).

3.2 Les restrictions liées à l'utilisation des cartes

EXI 12 : Seul l'achat de produits alimentaires est autorisé

Le titulaire doit s'engager à ce que la solution proposée :

- respecte la législation en vigueur sur les titres restaurants ;
- ne permette pas l'arrondi au centime supérieur lorsque cela est proposé par les fournisseurs affiliés à son réseau.

Les moyens mis en place par le candidat pour respecter cette exigence son pris en compte dans le cadre de l'analyse de son offre (annexe 3 de l'AE).

EXI 13 : Impossibilité de commande de prestations livrées

Pour des raisons de sécurité, la livraison des prestations aux bénéficiaires par coursier ou autres est interdite. Le titulaire s'engage à rendre impossible la commande de prestation livrée et payée par le dispositif de paiement du marché.

ARTICLE 4 –LE SYSTEME D'INFORMATION (POSTE 2)

Le titulaire met à disposition des bénéficiaires un système d'information sur périphérique mobile (compatible Android et iOS). Cette solution permettra aux bénéficiaires de suivre le solde de leur carte, repérer des points de restauration acceptant le moyen de paiement du présent marché et suivre l'actualité du dispositif.

Le prestataire se tiendra à disposition de l'administration afin d'apporter les réponses quant à la gestion des flux de données et de tout élément technique s'y rapportant (hébergement, etc...).

4.1 Caractéristiques et utilisation

EXI 14 : Anonymat des bénéficiaires

Le système proposé respecte l'anonymat des bénéficiaires. De ce fait, le SI connexe ainsi que la carte en elle-même, ne doivent faire mention d'aucune identité, et doivent reposer sur la base de numéro.

EXI 15 : Portail client du SI

Le titulaire doit permettre l'accès à un espace client. La connexion au SI doit se faire grâce à des identifiants uniques non modifiables associés à une carte. Le système ne doit pas collecter de données personnelles.

Le bénéficiaire est alerté des actualités relatives au dispositif ainsi que du solde actuel de sa carte. Sont également accessibles sur le SI un historique des transactions, la gestion du compte et la recherche de lieux de restauration.

EXI 16 : Mentions minimum sur le SI

Les bénéficiaires doivent, a minima, avoir connaissance grâce au SI des éléments mentionnés ci-après :

- lieu et de l'adresse du point de vente ;
- nom et de la typologie du commerce ;
- heures et jours d'ouverture en semaine, week-ends et jours fériés ;
- numéro de téléphone et/ou une adresse mail de contact.

EXI 17 : Recherche de lieux de restauration

Le SI (compatible Android et IOS) doit permettre la recherche aisée de lieux de restauration sans obliger l'utilisateur à se géo-localiser automatiquement. Aussi, les bénéficiaires doivent pouvoir activer et désactiver la géolocalisation du SI. Le SI doit pouvoir fonctionner sans géolocalisation.

4.2 Mise à jour et sécurité

EXI 18 : Mises à jour des points de restauration

Le titulaire s'assure de la mise à jour régulière des points de restauration sur le SI. De plus, il transmet chaque trimestre au CIRL, la liste des différents points de restauration mise à jour, dans un format qui est décidé lors de la réunion de lancement (WORD, EXCEL, PDF, ...).

EXI 19 : Confidentialité

Les systèmes d'information, la sécurisation des locaux et les procédures mises en place font obstacle à la divulgation de données à des personnes, entités ou systèmes non autorisés.

Le titulaire garantit une discrétion totale de la part de son personnel ainsi que la sécurisation des différentes transmissions électroniques.

Une charte de confidentialité doit figurer dans chacun des contrats de travail de ses collaborateurs.

Dans le cadre des opérations, le titulaire s'engage formellement à respecter la confidentialité totale sur les informations mises à sa disposition et n'en avoir aucun usage.

EXI 20 : Sécurité de l'infrastructure

Les infrastructures du titulaire doivent offrir un niveau de sécurité maximal à leurs utilisateurs.

Les infrastructures bancaires doivent offrir le niveau de sécurité requis dans le respect des exigences du secteur.

Transactions dites à autorisation systématique : aucun paiement ne peut être accepté sans que l'ensemble des contrôles n'ait été effectué par les systèmes du titulaire : commerçant habilité, contrôle du plafond de la carte, contrôle du fait que la carte n'a pas été déclarée volée, etc.

Compte tenu des informations issues de l'exécution du présent accord cadre, le lieu de stockage des données doit être en UE ou dans un pays que l'UE reconnaît comme ayant un niveau de protection des données personnelles équivalent au RGPD (décision d'adéquation rendue par la Commission européenne le 28 juin 2021).

EXI 21 : Traitement des données en fin de marché

Le titulaire s'engage à suivre, en fin de marché, la procédure qui sera définie par le CIRL pour le traitement des données stockées au cours de l'exécution du marché.

ARTICLE 5 –OUTILS DE REPORTING ET DE PILOTAGE DE L'ACTIVITÉ (POSTE 2)

5.1 Management opérationnel

EXI 22 : Management de la prestation

Le titulaire met à la disposition de l'administration une équipe projet dimensionnée au marché. Cette équipe projet est dédiée à la gestion du marché, et elle est l'interlocuteur privilégié de l'Administration.

L'administration doit pouvoir disposer d'un interlocuteur toute l'année, y compris pendant les jours fériés et vacances (charge au titulaire d'assurer une suppléance) afin de pouvoir répondre aux différentes demandes évoquées dans le présent CCTP.

Pour se faire, le titulaire transmettra les coordonnées de l'équipe de projet (adresse fonctionnelle à privilégier) lors de la réunion de lancement.

Le chef de projet doit être présent pour toutes les étapes importantes du marché (travaux de lancement, phase de communication...) et aux réunions de suivi qui peuvent être programmées durant le 1^{er} semestre d'utilisation la 1^{ère} année, et une fois par an ensuite.

Les actions qui peuvent être demandées dans le cadre du management de projet sont listées ci-dessous (liste non exhaustives) et sont assorties d'un degré de criticité, qui demande une réponse plus ou moins rapide en fonction de celui-ci.

ROUTINE : le titulaire répond aux sollicitations de l'administration avec diligence, dans un délai maximum de 5 jours ouvrés à compter de la demande en cas de demande de routine.

IMPORTANT : le titulaire répond aux sollicitations de l'administration avec diligence, dans un délai maximum de 24 heures ouvrées à compter de la demande en cas de requête Importante.

URGENT : le titulaire répond aux sollicitations de l'administration dans un délai maximum de 2 heures en cas de demande urgente.

Les réponses apportées par le titulaire doivent permettre à l'administration de solutionner la problématique évoquée ou de mettre en place des solutions palliatives assurant la continuité de l'exécution du présent marché.

Liste des demandes possibles (si une demande n'est pas listées ci-dessous, elle sera qualifiée par l'administration lors de son apparition) :

- répondre aux questions de l'administration **ROUTINE** ;
- assurer le pilotage opérationnel de l'activité et animer la fonction « reporting » **ROUTINE** ;
- assurer le pilotage du réseau des affiliés du titulaire **ROUTINE** ;
- lancer la fabrication et la mise à disposition des cartes **IMPORTANT** ;
- assurer le suivi des transactions **IMPORTANT** ;
- mettre à disposition le reporting d'activité et des consommations **IMPORTANT** ;
- assurer la coordination et l'efficacité des assistances techniques **ROUTINE** ;
- faire face à toute situation complexe **URGENT**.

Parallèlement, le CIRL désigne des référents locaux (PFC/DOL, GSC, DL SCA, ...) qui seront communiqués au titulaire lors de la réunion de lancement. Ces correspondants devront pouvoir solliciter le titulaire et accéder aux outils de suivi et reporting conformément aux exigences du présent CCTP.

Ils auront entre autre notamment la mission d'assurer :

- le renouvellement des cartes le cas échéant (en cas de perte, vol et/ou détérioration) ;
- l'exploitation des données issues des outils de reporting au niveau local ;
- le compte rendu des dysfonctionnements tant vers la société que vers l'administration.

Tout changement de correspondant sera transmis au titulaire.

Au titre d'activités exceptionnelles (JO par exemple), un comité de pilotage peut être mis en place par les Armées et assurer dès lors un niveau de supervision en lien avec le CIRL.

5.2 Outils de pilotage

EXI 23 : Contenu du reporting **ROUTINE**

Le CIRL, le RPA et le CIAO auront accès à l'outil de reporting qui devra être mis à jour de manière hebdomadaire (a minima). Cet outil doit permettre l'accès aux données de reporting suivantes :

- l'ensemble des demandes d'autorisation ;
- l'ensemble des rejets (avec le motif du rejet) ;
- l'ensemble des transactions autorisées ;

- le suivi des rechargements des cartes ;
- la répartition géographique des cartes.

L'outil de reporting doit indiquer date/heure/montant/site de la délivrance de la prestation et son adresse/Département en chiffre.

Chaque élément cité ci-dessus devra être pouvoir être isolé sur un tableur.

Des entités désignées par le CIAO et/ou le CIRL pourront bénéficier d'accès restreint à des données de reporting en lien avec leurs zones de responsabilité

Ces données permettent au MINARM de piloter l'activité restauration hors enceintes militaires et d'assurer un contrôle interne. Grâce à ce reporting, l'administration se tient informée en permanence d'éléments qui permettent, in fine, une transparence totale de la dépense alimentaire réalisée.

Le moyen d'accès à ces données par l'administration est laissé au libre choix du titulaire, cependant l'accès à ces données **ne doit pas** être proposé par le biais d'un logiciel à installer sur les postes de travail de l'administration. Si le titulaire est en mesure de proposer l'accès à ces données par un autre biais (site internet etc.), il le précise dans son mémoire technique.

Le titulaire doit être capable de fournir sur demande du CIAO ou du CIRL une extraction des activités faisant apparaître les informations suivantes :

Objectifs	Détails
Coûts	Montant global dépensé par les bénéficiaires et sur une zone identifiée
	Consommation individuelle (par carte) par mois
	Prix payé à chaque repas, avec n° autorisation bancaire, n° de carte, bases de défense de rattachement, date et heure de transaction, montant, nom du points de restauration de la transaction, ville du point de restauration de transaction
	Montant des frais complémentaires, montant des factures
Incidents	Nombre et type d'incidents recensés (vols, détérioration, impossibilité d'effectuer une transaction, ...)
	Nombre de cartes mises hors d'usage

Dans le cadre de besoins de pilotage opérationnel, l'administration peut être amenée à solliciter ponctuellement l'équipe projet :

- dans le cadre de suivi et de contrôle interne, au niveau local, zonal, ou central ;
- dans le cadre d'une meilleure efficience au titre de l'activité repas hors emprises militaires.

Par exemple il peut s'agir de recenser :

- le volume de transactions sur une zone donnée ;
- le coût des repas sur une BdD ;
- le nombre de transactions opérées sur une tranche horaire ;
- le nombre de cartes déployées/actives ;
- etc

L'ensemble des résultats obtenus au cours de ce marché est cédé exclusivement au pouvoir adjudicateur qui peut les exploiter librement. Le titulaire ne peut les exploiter à titre commercial ou expérimental.

De plus, le titulaire tient également à jour le fichier des transactions alimentaires réalisées auprès de son réseau d'affiliés. Ce fichier est nécessaire pour le remboursement des frais d'alimentation au titulaire. Ce fichier est transmis par le titulaire sur la demande du RUO dans un délai maximum de 10 jours. Ce fichier doit identifier les transactions qui n'ont pas aboutie (exemple : transaction refusée, abandonnée, ...) ayant conduit à l'absence de paiement.

Si le titulaire est en mesure d'apporter une solution pour le traçage des éventuelles utilisations frauduleuses du dispositif, il le présente dans son mémoire technique.

Les actions mises en œuvre pour suivre les dépenses, identifier les utilisations hors créneaux ainsi que tous les dysfonctionnements est appréciée dans le cadre de l'analyse de l'offre du candidat (annexe 3 de l'AE). Il est également pris en compte les moyens mis en œuvre pour établir la facturation au réel et ne pas refacturer les échecs de paiements lors de la présentation de la carte.

ARTICLE 6 – ASSISTANCES (POSTE 2)

EXI 24 : Assistance utilisateur

Un service d'assistance utilisateur réactif est accessible du lundi au vendredi de 08h30 à 18h00, par tout moyen efficace de communication pour les bénéficiaires et pour l'administration.

Ce service d'assistance a notamment pour mission :

- l'information et l'assistance des utilisateurs sur l'utilisation de l'application et de la carte ;
- l'apport de réponses fiables et complètes dans les meilleurs délais ;
- la prise en charge des incidents.

Elle a également notamment en charge la remontée des problématiques des restaurants qui accueillent le personnel du MINARM, comme par exemple :

- la gestion de la sécurité pour la présence de militaires en armes ;
- la gestion de la tarification et du paiement des factures ;
- la gestion de l'accueil reçu par le personnel du MINARM ;
- la gestion des points divers.

EXI 25 : Modalité en cas de perte/vol ou détérioration

La solution monétique doit pouvoir être désactivée rapidement et simplement, sur déclaration du bénéficiaire auprès du titulaire, en cas de perte, vol ou détérioration de celle-ci. Cette déclaration doit bloquer l'utilisation de la carte dans les 08 heures ouvrées maximum suivant la déclaration.

Le titulaire proposera un moyen de communication dans le cadre de son offre d'assistance et de maintenance de la solution monétique.

En cas de carte déclarée défectueuse, hors mauvais emploi de la part du bénéficiaire, le titulaire s'engage à renvoyer à ses frais une nouvelle solution monétique

EXI 26 : Situation de crise URGENT

Une situation de crise peut être une panne des transactions bancaires ou une attaque informatique rendant les transactions bancaires totalement inopérantes.

Toute situation de crise doit pouvoir faire l'objet de l'instauration d'un mode dégradé de délivrance de la prestation, pour lequel la première action concrète est de communiquer rapidement auprès du POC de l'administration les difficultés rencontrées.

C'est pourquoi, suite à un événement exceptionnel, le titulaire doit tout mettre en œuvre :

- Pour donner l'alerte dans les 2 heures ;

- Donner des informations en vue d'un retour à la normale dans les 6 heures.

ARTICLE 7 – RECYCLAGE (POSTE 3)

EXI 27 : Recyclage des cartes détériorées ou usagées

Après émission d'un bon de commande, le titulaire met à disposition de l'administration dans un délai de 30 jours maximum un moyen de collecte permettant la récupération des cartes détériorées ou usagées. Ces dernières sont ensuite récupérées par le titulaire sur demande de l'administration.

Ce moyen de collecte doit être suffisamment compact pour être installé dans un bureau ou une zone de passage (couloir / entrée d'un bâtiment). Ce dernier doit être identifiable facilement et présenter un visuel explicatif de son utilisation.

Le titulaire communiquera ses actions en faveur du réemploi / recyclage / traitement des cartes usagées. Ces actions seront prises en compte dans le cadre de l'analyse de l'offre du candidat (annexe 3 de l'AE).

ARTICLE 8 – DEPLOIEMENT

8.1 Réunion de lancement

À l'issue de la notification du marché, le CIRL prend contact avec le représentant du titulaire pour organiser une réunion de lancement. L'organisation de cette réunion est à la charge du CIRL en partenariat avec le pouvoir adjudicateur. Celle-ci prendra la forme d'une réunion en présentielle (titulaire, CIRL et RPA a minima) avec possibilité pour l'administration (autres acteurs) d'y participer par le biais d'une visio-conférence.

Cette réunion a pour objectif (liste non exhaustive) :

- de transmettre au titulaire l'ensemble des coordonnées utiles des différents contacts de l'administration en charge du suivi du marché ;
- d'expliquer à tous les différents acteurs le mode d'exécution du présent accord cadre.
- de valider les modalités et le format de diffusion de la liste des points de vente ;
- de permettre au titulaire d'identifier son équipe de projet auprès de l'ensemble des différents acteurs de l'administration.

8.2 Réunion de suivi

Une réunion de suivi annuelle est prévue à une date proche de la date anniversaire de notification du marché. Elle est à l'initiative du titulaire qui prendra attache avec le CIRL pour définir les modalités pratiques de son organisation (et des participants).

Elle a pour objectif (liste non exhaustive) :

- de balayer l'activité durant l'année écoulée ;
- de traiter tous problèmes éventuels ;
- de mettre à jour la liste des intervenants de l'administration et du titulaire sur le projet ;
- de faire un bilan des remontées de dysfonctionnements apparus ;
- de faire le bilan des éventuelles situations de crise et de leur traitement.

L'organisation matérielle est à la charge du pouvoir adjudicateur.

8.3 Réunion d'information complémentaire (poste 4)

À l'issue de la réunion de lancement, des réunions d'informations et de communication à destination d'autres bénéficiaires peuvent être demandées par l'administration.

Elles se tiennent en présentiel et peuvent se dérouler partout en France. Chaque réunion peut être réalisée au bénéfice d'un maximum de 30 personnes sur une demi-journée.

Cette réunion est à la charge du bénéficiaire et est déclenchée par bon de commande.

Les attendus de cette réunion sont communiqués par l'administration au minimum 15 jours avant la date de la réunion.

Cette réunion peut avoir notamment pour vocation :

- d'aider à la construction d'un logo ;
- de faire évoluer un flyer ou une notice explicative ;
- de rappeler les règles d'utilisation des cartes monétiques ;
- de définir une action de communication en cas de déploiement d'une nouvelle carte (exemple : lors du déploiement d'un nouveau dispositif, du déclenchement d'une alerte ou d'une mission, ...).

ARTICLE 9 – PLAN DE CHARGEMENT DES CARTES (POSTE 5)

EXI 28 : Approvisionnement financier de la carte

La carte doit être approvisionnée en liquidités de telle sorte qu'elle doit rester opérable à tout moment dès lors qu'elle est active et qu'elle ne fait pas l'objet d'une opposition.

EXI 29 : Plan de chargement et avance de frais

Le titulaire doit être en mesure de supporter l'avance de frais liée au chargement des cartes qui seront distribuées. À titre d'information, lors du précédent marché, les cartes initialement mises à disposition étaient chargées à hauteur de 700 € et le réapprovisionnement de ces cartes était réalisé dès lors que le montant plancher de 100 € était atteint.

Les caractéristiques du chargement et de son réapprovisionnement sont transmises au titulaire lors de la commande des cartes (ANNEXE 1 du CCAP). Toute demande modification du plan de chargement est communiquée au titulaire par ordre de service (modification comprise dans le poste 2).

Ce chargement et les réapprovisionnements qui s'en suivent sont réalisés automatiquement par le titulaire sans bon de commande spécifique.

Toutefois, en cas d'opération particulière ou de grande envergure, l'administration peut demander au titulaire de recharger les cartes à hauteur d'un montant spécifique et suivants des modalités d'exécution spécifiques.

GLOSSAIRE

MINARM : Ministère des Armées

SCA : Service du Commissariat des Armées

CIAO : Centre interarmées des Opérations

CIRL : Centre interarmées du soutien restauration – loisirs

PFC SE: Plate-Forme Commissariat Sud Est

RPA : Représentant Pouvoir Adjudicateur (PFC-SE de Lyon)

SE : Service Exécutant (PFC-SE de Lyon)

BdD : Bases de Défense

GSC : Groupement de Soutien du Commissariat

DCS : Division Conduite du Soutien

Bénéficiaires : les bénéficiaires sont les personnels du MINARM devant se restaurer