

## **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES**

**n° CCTP/25/04 du 5 juin 2025**

### **ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES**

---

**Fourniture de Titres Restaurant  
et prestations associées  
pour les Agents de la CCI GRAND EST**

---

**Consultation n°2025/CONSU/04 du 5 juin 2025**

**CCI GRAND EST**  
**14 rue de la HAYE - 67300 SCHILTIGHEIM**  
**Adresse postale : CS 90065 – 67012 STRASBOURG Cedex**

## **ARTICLE 1 – DEFINITIONS**

### **CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE GRAND EST**

**Président : Jean-Paul HASSELER**

14 Rue de la Haye

67300 SCHILTIGHEIM

Établissement public administratif de l'Etat.

Siret : 130 022 668 00524

### **La CCI Grand Est est l'employeur de l'ensemble du personnel qui est mis à disposition des CCI Territoriales.**

Une seule CCI de Région dénommée CCI Grand Est issue du regroupement des anciennes CCI Région Champagne Ardenne, Lorraine et Alsace.

### **Le Réseau consulaire des CCI du Grand Est est composé de 7 CCIT Territoriales :**

#### **CCIT DE TROYES ET DE L'AUBE (CCIT 10)**

**Président : Sylvain CONVERS**

1 Boulevard Charles Baltet

10001 TROYES CEDEX

#### **CCIT MARNE ARDENNES (CCIMA 51.08)**

**Président : François GOMARIZ**

42 rue Grande Étape

51010 CHALONS EN CHAMPAGNE

#### **CCIT DE LA MEUSE HAUTE-MARNE (CCIMH 52.55)**

**Président : Richard PAPAOGLOU**

55 rue Président Carnot

52115 SAINT-DIZIER

#### **CCIT GRAND NANCY METROPOLE MEURTHE ET MOSELLE (CCIGNM 54)**

**Président : François PELISSIER**

53 Rue Stanislas

54042 NANCY

#### **CCIT DE MOSELLE METROPOLE METZ (CCIM 57)**

**Président : Fabrice GENTER**

10-12 Avenue Foch

57016 METZ

#### **CCIT ALSACE EUROMETROPOLE (CCIAE 67.68)**

**Président : Jean-Luc HEIMBURGER**

14 rue de la HAYE

67300 SCHILTIGHEIM

#### **CCIT DES VOSGES (CCIV 88)**

**Présidente : Anne-Christine FRERE**

10 Rue Claude Gelée

88051 EPINAL

## **ARTICLE 2 – OBJET DE LA CONSULTATION**

Le présent marché a pour objet la réalisation, la fourniture et la livraison de titre restaurant et prestations associées pour les personnels de la CCI région Grand Est (CCI GE).

Est entendu par services associés (ouverture et frais de paramétrage de comptes, frais de gestion, frais de livraison, frais d'opposition et de réédition ...).

Par principe la commande porte sur des cartes titres restaurant. Le titulaire devra toutefois être en capacité de proposer une solution carte titre restaurant 100% dématérialisée.

## **ARTICLE 3 – ETENDUE DE LA CONSULTATION**

Le marché s'exécute au fur et à mesure l'émission de bons de commande émis par le pouvoir adjudicateur. La quantité de bénéficiaires indiquée ci-après est indicative et ne vaut en aucun cas engagement du pouvoir adjudicateur.

### **3.1 Nombre d'agents bénéficiaires**

Le nombre de bénéficiaires est actuellement de : **661 agents** répartis sur l'ensemble de la région GRAND EST.

Le nombre d'agents est susceptible d'évoluer à la hausse comme à la baisse au cours de l'exécution du marché.

### **3.2 Valeur faciale**

Actuellement la valeur faciale est de 9,00 Euros.

La valeur faciale est susceptible de modifications en fonction des négociations et accords salariaux.

Le prestataire doit être en capacité d'intégrer les modifications de valeurs faciales sur le mois suivant la notification par le représentant du pouvoir adjudicateur par tout moyen permettant de déterminer une date et une heure certaine.

## **ARTICLE 4 PRESTATIONS ATTENDUES**

### **4.1 La carte titre restaurant**

La fourniture de titres restaurant est aujourd'hui dématérialisés par l'utilisation d'une carte à puce prépayée avec code confidentiel.

Elle doit être utilisable en France Métropolitaine du Lundi au Samedi, le dimanche et jours fériés étant exclus.

La carte dématérialisée est un mode de paiement personnel et nominatif.

La cartes doit permettre une possibilité d'utilisation sur supports multiples :

- par application smartphone,
- cartes physique.

Celle-ci peut être 100% dématérialisée (utilisation exclusivement via une application ou autre système dématérialisé accessible par tous) et/ou opter pour un choix hybride avec la commande d'une carte (support physique) sans frais supplémentaire.

#### **4.1.1 – Possibilités de règlement**

La carte titre restaurant doit permettre de réaliser, à minima :

- des paiement avec contact (avec saisi d'un code confidentiel secret communiqué, le nombre de tentative de saisie du code erroné est limité),
- des paiements sans contact (sans saisi du code confidentiel avec un nombre de paiement limité demandant ponctuellement la saisi du code confidentiel),
- des paiements sur internet (grâce à l'inscription du cryptogramme sur la carte),

- des paiements mobiles (pour les cartes 100% dématérialisée).

Les modes de paiement sont opérationnels dès activation du compte et/ou dès réception de la carte.

Concernant le paiement sans contact, et celui-ci doit pouvoir être couplé avec une carte bancaire pour payer en une seule fois les montants dépassant le plafond journalier autorisé par la carte, notamment pour les achats effectués sur internet.

Le mode de paiement sans contact doit pouvoir être désactivé à la demande de l'agent.

#### **4.1.2 – Mentions obligatoire sur la carte**

La carte titre restaurant est une carte à puce personnelle à chaque bénéficiaire, à minima les mentions suivantes devront apparaître sur la carte :

- le n° de la carte,
- le nom du bénéficiaire
- le nom de l'employeur,
- la date limite de validité,
- le logo utilisation sans contact,
- le logo du réseau d'acceptation,
- le cryptogramme (paiement sur internet)
- les mentions obligatoires définies par voie réglementaire.

#### **4.1.3. Solde annuel - millésime**

Le titulaire devra automatiquement transférer le solde du millésime du 31/12/N sur le nouveau millésime N+1 dans le cas où la carte présenterait un solde positif, le délai entre la reprise du solde de l'année N et le transfert sur l'année N+1 ne pourra **excéder 5 jours ouvrés**.

Le transfert de solde positif d'un millésime à un autre doit être automatique et de préférence sans limite de plafond. Le titulaire précisera dans son offre s'il existe un montant plafond pour le transfert de solde.

L'indisponibilité du solde des agents ne doit pas excéder 15 jours calendaires. Le titulaire précisera dans son offre les moyens mis en œuvre pour limiter l'indisponibilité du solde des agents.

#### **4.1.4. Gestion du solde de la carte en fin de marché**

Le collaborateur conservera le solde acquis sur sa carte à la fin du marché. Ce solde sera toujours effectif sur cette carte ou sur une nouvelle sans frais supplémentaires pour la CCI GE.

#### **4.1.5 – Gestion des carte titre restaurant en cas de vol, perte ou piratage**

Le titulaire doit pouvoir proposer à la CCIGE des moyens d'opposition et de sécurité en cas de vol, de perte ou de piratage.

### **4.2 Qualité de couverture de la carte**

Les titres sont valables sur toute la France métropolitaine.

Le titulaire du marché doit proposer un important réseau affilié permettant l'utilisation régulière de la carte, notamment sur le Grand-Est, les départements et arrondissements.

Le titulaire doit mettre à disposition de la CCI et des bénéficiaires une liste actualisée des établissements affiliés acceptant la carte.

## **ARTICLE 5 PLATEFORME DE GESTION**

Le titulaire devra mettre à disposition de la CCIGE une plateforme de gestion possédant 2 interfaces (gestionnaire et utilisateur).

### **5.1 Interface gestionnaire**

#### **5.1.1 Généralités**

L'interface doit être accessible par plusieurs personnes avec des codes d'accès différents.

Elle permettra, à minima, de :

- Gérer les bénéficiaires (ajout et suppression d'agents),
- Commander les cartes (avec la possibilité d'effectuer un suivi de livraison des cartes),
- Gérer le rechargement des cartes (ex : import de fichiers, contrôle des rechargements),
- Modifier les caractéristiques d'un agent si besoin (adresse postale par exemple),
- Effectuer le suivi du traitement (rechargement et livraison de cartes au domicile de l'agent),
- Obtenir différents listings de suivi (liste bénéficiaires, carte active ou non, numéro de carte etc..).

#### **5.1.2 Gestion des bénéficiaires**

L'interface gestionnaire devra permettre l'import des données personnelles des agents à partir d'un logiciel bureautique type tableur. L'interface devra permettre une gestion autonome des bénéficiaires par les gestionnaires (ajout, suppression, modification de coordonnées, etc.).

Il est stipulé que certains paramètres étant susceptibles de varier, ils seront communiqués au prestataire pressenti avant démarrage du contrat, lors de la réunion de mise au point du marché, ou au cours du déroulement du contrat.

#### **5.1.3 Passation des commandes**

Le présent marché s'exécute par la génération mensuelle de commande. Le titulaire doit mettre à disposition de la CCIGE une interface sécurisée de commande de ligne.

- ✓ **Emetteur des commandes** : La gestion administrative des titres restaurant pour l'ensemble des bénéficiaires est centralisée à la DRH de la CCI GE
- ✓ **Périodicité** : chaque fin de mois (principalement entre le 25 et le 30) (à noter que pour le mois de décembre la commande pourra s'effectuer entre le 14 et le 25, voir en début du mois de janvier N+1),
- ✓ **Base de commande** : génération d'un fichier issu de notre logiciel de paie HR4U (SIRH National des CCI) correspondant à notre commande mensuelle de titres restaurant.  
Le format du fichier et le schéma d'enregistrement sont fournis en annexe au présent CCTP.
- ✓ **Envoi de la commande** : le fichier devra être déposé sur un site sécurisé qui devra permettre l'émission d'un accusé de réception transmis par voie dématérialisée,
- ✓ **Suivi de la commande** : l'interface dédiée et sécurisée doit permettre la traçabilité et suivi de l'état d'avancement de la commande et des livraisons,
- ✓ **Livraison** : la livraison des cartes s'effectue au domicile du collaborateur conformément aux dispositions du présent CCTP.

La génération des titres doit être possible dès la notification du marché.

#### **5.1.4 Chargement des cartes**

Le titulaire doit être en capacité de charger les cartes commandées dès notification du marché à partir des informations données par la CCIGE.

Les titres dématérialisés devront être créditées sous **trois (3) jours ouvrés maximum** sur le solde de l'agent à compter de la date de la validation de la commande.

Durant toute la durée du marché, chaque fin de mois (principalement entre le 25 et le 30) (à noter que pour le mois de décembre la commande pourra s'effectuer entre le 14 et le 25, voir en début du mois de

janvier N+1).

Le nombre de titres restaurants par agent sera indiqué dans un fichier de recensement transmis mensuellement au titulaire.

Le montant chargé sur les cartes devra correspondre au fichier transmis mensuellement.

Les montants peuvent varier d'un mois sur l'autre et le nombre de collaborateurs également.

#### **5.1.5 Éléments de reporting**

Le titulaire fournit des éléments statistiques détaillés **trimestriellement** à la CCIGE.

Ces reportings devront faire apparaître globalement et par établissement, à minima les éléments suivants :

- le volume de titre émis sur la période,
- le chiffre d'affaires sur la période,
- le nombre de comptes créés,
- le nombre de cartes actives,
- le nombre de réédition des cartes à la demande des agents
- la répartition des achats effectués avec la carte (boulangerie / Supermarché / Restaurants etc..).

Une réunion prestataire-DRH sera **organisée au moins une fois par an** pour permettre de faire un point et permettre au prestataire de faire un reporting, ou plusieurs fois par an si nécessaire afin de faire remonter d'éventuelles difficultés.

#### **5.1.6 Service client et assistance**

La CCIGE transmettra les coordonnées de la personne en charge de la gestion du marché.

Le titulaire devra mettre à disposition de la CCIGE un interlocuteur dédié pour la gestion et le suivi du compte, il devra communiquer son nom et ses coordonnées (numéro et courriel) à la CCIGE.

Le titulaire devra informer la CCIGE de toute modification de la réglementation relative aux titres-restaurants.

### **5.2 Interface utilisateur**

Interface utilisateur (web et application mobile) permettant la consultation simple et rapide du montant de leur solde à partir de codes personnels et confidentiels :

- Interface sécurisée et consultable 24h/24 et 7j/7,
- Consultation du solde de la carte,
- Déclaration perte ou vol,
- Commerces acceptants les titres dématérialisés,
- Capacité de bloquer la carte en cas de perte, de vol ou de piratage,
- Fonction de paiement via l'application smartphone (carte dématérialisée) et possibilité de combiner avec une carte bancaire,
- Espace d'aide.

Une assistance client devra être mise à disposition des agents pour toute question relative au fonctionnement de la carte auprès des agents de la CCI GE.

### **5.3 Formation et atelier de présentation**

#### **5.3.1 Réunion de lancement**

Le titulaire doit proposer une réunion de lancement dans le mois suivant la notification du marché afin de présenter le fonctionnement de la carte et des prestations décrites dans le mémoire technique du titulaire.

La réunion de lancement peut être suivie si besoin d'une ou plusieurs réunions techniques visant à définir les modalités opérationnelles de réalisation des prestations et le paramétrage des dispositifs informatiques.

Le titulaire devra être en capacité de diagnostiquer les enjeux internes, proposer des solutions, participer et animer des réunions, mettre à disposition de la documentation, fournir des supports de communication interne dès la notification du marché.

Le titulaire devra se rendre disponible pour participer des réunions ponctuelles de suivi avec des représentants de la direction et du personnel portant notamment sur les éléments de reporting, les éventuelles difficultés rencontrées par les utilisateurs, les actions correctives proposées / mises en œuvre, .. Ces réunions n'entraînent pas de facturation de la part du titulaire.

### **5.3.2 Formation gestionnaire**

Le titulaire proposera une formation à destination des gestionnaires concernant l'utilisation de l'interface. Cette formation aura pour but de présenter l'outil et de former les gestionnaires à son utilisation quotidienne.

### **5.3.3 Présentation agent**

Le titulaire proposera, à destination des agents, des actions de communication visant à les accompagner lors du changement de prestataire.

### **5.3.4 Maintenance**

En application de l'article 13 du CCAP, le prestataire devra assurer durant toute la durée du marché la maintenance, curative, préventive et prédictive des interfaces gestionnaire et agent.

## **ARTICLE 6 LIVRAISON**

### **6.1 Livraison des cartes titres restaurant**

Toutes les livraisons seront rendues franco de port et d'emballage.

Par défaut, les cartes titres restaurant seront à envoyer au domicile des agents.

Si une livraison doit exceptionnellement être effectuée à la CCIGE, elle se fera exclusivement au siège de celle-ci et à l'attention de la Direction des Ressources Humaines.

Si lors de la réception, le colis fait apparaître des anomalies (dégradation, conditionnement, défectueux), il sera retourné. Le titulaire devra supporter dans ce cas l'intégralité des frais du fait du refus. Le titulaire devra faire fabriquer et envoyer dans un délai de 48 heure un nouveau colis.

De même, toute commande perdue lors du transport devra être fabriquée de nouveau et envoyée, sous 48 heures, sans coût additionnel.

#### **6.1.1 Livraison des cartes (1<sup>ère</sup> commande)**

Le titulaire adressera les cartes titres restaurant au domicile des collaborateurs, selon les adresses renseignées dans l'outil de commande.

Le délai de livraison des cartes devra s'effectuer dans le délai indiquer dans l'offre du titulaire et ne devra pas excéder **sept (7) jours ouvrés maximum à compter de la date de validation de la commande**.

Les cartes seront adressées inactives pour des raisons de sécurité. Le titulaire adressera le mot de passe personnel et individuel pour l'activation et l'utilisation de la carte à chaque agent avec l'ensemble des instructions nécessaires à son bon fonctionnement.

Le titulaire devra indiquer dans le mémoire technique les modalités de livraison du mot de passe et les conditions de sécurité (ex : courrier en AR au domicile de l'agent...).

#### **6.1.2 Livraison des cartes en cours de marché**

Le titulaire devra être en capacité de fournir des cartes et de les créditer tout au long de l'année en fonction des arrivées des nouveaux agents dans le délai indiqué dans son offre dans la limite **sept (7) jours ouvrés maximum à compter de la validation de la déclaration de perte, vol ou piratage de la commande**.

Dans le cas où les cartes titres restaurant arrive à expiration en cours de marché, le titulaire devra faire parvenir aux agents une nouvelles cartes titre restaurant avec les moyens d'activation sécurisés, dans les meilleurs délais afin de ne pas impacter la continuité de services.

En cas de carte défectueuse, la réédition est réputée incluse dans le prix.

## **ARTICLE 7 – DEVELOPPEMENT DURABLE**

Le titulaire du marché doit être engagé dans une démarche de développement durable dont les spécifications sont décrites à l'article 11 du CCAP dans le cadre de l'exécution des prestations attendues et dans son modèle économique et son fonctionnement.

Le prestataire s'engage à proposer une solution de recyclage pour les cartes usagées conformément aux éléments inscrits dans son offre.

De manière générale, le prestataire s'engage à prendre en charge la politique RSE dans toutes ses dimensions : économique, sociale, environnementale.

## **ARTICLE 8 – OBLIGATIONS**

### **8.1 Obligations du prestataire**

De manière expresse, et en qualité de professionnel, le prestataire s'engage à :

- ✓ Mettre en place les moyens nécessaires pour assurer la prise en compte et le suivi de la commande et également à ce que la qualité de ses prestations soit strictement conforme aux dispositions du présent contrat et à son offre technique,
- ✓ Prévenir dans les plus brefs délais la CCI GE de tout événement et/ou fait de nature à mettre en danger la bonne exécution des prestations dont elle a la responsabilité et de prendre avec diligence et dans les plus brefs délais toutes les mesures qu'elle jugera nécessaires tout en informant la CCI GE sans retard,
- ✓ Prendre à sa charge l'assurance perte, vol ou piratage des cartes titres restaurant pendant leur acheminement jusqu'à leur remise auprès des sites de livraison,
- ✓ Coopérer de façon étroite et à mettre à la disposition de la CCI GE toutes ses compétences et tout son savoir-faire,
- ✓ Exécuter avec toutes les diligences inhérentes à ce type de contrat son obligation de conseil et de mise en garde, compte tenu de la mission qu'elle assure,
- ✓ Assurer la prise en compte de l'augmentation éventuelle de la valeur faciale de certains titres restaurant en cours de contrat,
- ✓ Transférer les soldes inutilisés en fin de millésime vers le nouveau millésime de manière automatique,
- ✓ Informer la CCI GE de toute modification de la réglementation des titres restaurant,
- ✓ Proposer un outil de gestion (matrice, maquette) dont il indiquera les caractéristiques techniques dans le cadre de réponse technique : ce (ou ces) outil(s) permettront, entre autres, d'établir les commandes, d'effectuer le suivi de gestion ou autres,
- ✓ Assurer par des actions effectuées auprès du réseau d'affiliés le développement de l'emploi des titres restaurant et le développement du réseau d'affiliés.
- ✓ Désigner un interlocuteur opérationnel unique pour ce marché, à communiquer ses coordonnées directes de téléphone fixe et/ou mobile, et de courriel accessible à l'ensemble des interlocuteurs désignés par la CCI GE. La liste de ces interlocuteurs sera communiquée au titulaire pressenti lors de la réunion de lancement du marché. Ce responsable désigné par le prestataire doit pouvoir être joint à tout moment (aux heures ouvrées) et prendre toute décision opérationnelle nécessaire, notamment en cas de situation exceptionnelle (grève, problème de livraison, etc...) pour assurer la bonne exécution des prestations,
- ✓ Garantir que tous ses agents participant à l'exécution des prestations ont les formations, qualifications, diplômes et habilitations nécessaires à leur activité, avant toute prise de fonction,
- ✓ Transmettre des états, des statistiques ou des extractions de données exigées par la CCI GE dans les délais indiqués au présent CCTP ou proposées dans l'offre acceptée par la CCI GE. Une non-communication des éléments entraînerait l'application de pénalités à l'encontre du titulaire du marché telles que définies dans le Cahier des clauses administratives particulières du marché.
- ✓ En cas de décès d'un agent possédant un solde positif sur sa carte titre restaurant, le titulaire sur



demande de la CCI GE devra proposer une solution afin qu'un ayant droit puisse hériter de la somme restante lui étant due. Dans certains cas un notaire peut être amené à intervenir et réclamer la somme, dès lors le service émetteur sera dans l'obligation de répondre aux consignes données. Le titulaire s'engage transmettre l'information à l'employeur dans les meilleurs délais.

## **8.2 -Obligations de la CCI Grand Est**

La CCI Grand Est s'engage à :

- ✓ Communiquer les précisions, listes et compléments d'information nécessaires au titulaire pressenti lors de la réunion de lancement du marché
- ✓ Informer le titulaire sur les modifications de la valeur faciale des titres restaurant ou de la répartition employeur, 3 semaines avant sa mise en application,
- ✓ Transmettre mensuellement (à l'exception de décembre N qui pourrait être communiqué début janvier N+1) le fichier permettant le traitement par le prestataire la génération des titres restaurant et la création de nouvelles cartes,
- ✓ S'approvisionner exclusivement auprès du prestataire pendant la durée du marché.