



**Cahier des clauses techniques particulières
(CCTP)**

N° 25 008 PNCAL

Fourniture de titres restaurant sur cartes physiques et virtuelles

**Lot 1 : pour les agents du Parc national de Port-Cros et du Conservatoire
botanique national méditerranéen**

Lot 2 : pour les agents du Parc national des Calanques

Table des matières

Objet du marché.....3

Article 1 : Objet de l'accord-cadre.....3

Article 2 : Nature et description des prestations.....3

2.1 : Choix du support.....3

2.2 : Titres dématérialisés.....4

2.2.1 : Exécution de la prestation.....4

2.2.2 : Modalités d'utilisation des titres.....4

2.2.3 : Délais.....5

2.2.4 : Remboursement des titres restaurant.....5

2.3 : Valeur faciale.....6

3.5 : Commandes.....6

3.7 : Conditions de livraison.....6

3.8 : Réception des cartes.....7

3.8.1 : Réception des cartes.....7

3.8.2 : Conditions générales de réception.....7

3.9 : Vérification de la commande pour le chargement des cartes.....7

3.10 : Solution informatique de gestion des titres-restaurant.....7

3.10.1 : Assistance technique.....7

3.10.2 : Espace pour les bénéficiaires.....7

3.11 : Perte et Vol de titres délivrés aux agents.....8

3.12 : Reprise des titres restaurants.....8

3.12.1 : Titres dématérialisés.....8

3.13 : Modalités de communication.....8

3.14 : Réunion de lancement.....8

3.15 Suivi de l'exécution du marché public.....8

L'« acheteur » désigne le pouvoir adjudicateur qui conclut le marché avec le titulaire, ou son représentant pour chacun des lots.

Le Parc national des Calanques est mandaté pour conduire la procédure d'élaboration du marché et de mise en concurrence jusqu'à l'attribution ; la signature de chaque marché et la passation des bons de commandes liés à chacun des lots, et leur règlement, relèvent de chacun des utilisateurs finaux : l'Association PNPC/CBNMed pour le lot 1 et le PNCAL pour le lot 2.

Objet du marché

Le présent accord-cadre a pour objet l'émission et la livraison de titres restaurant, nominatifs, sur cartes physiques et virtuelles, destinés aux agents :

- Lot 1 : du Parc national de Port-Cros (PNPC) et du Conservatoire botanique national méditerranéen (CBNMed).
- Lot 2 : du Parc national des Calanques (PNCAL).

Article 1 : Objet de l'accord-cadre

Le présent accord-cadre a pour objet l'émission de titres restaurant nominatifs et livraison des cartes physiques et virtuelles, destinés aux agents des Parcs nommés supra et selon leur choix.

La répartition entre cartes physiques et virtuelles n'est pas encore précisée car l'usage en cours au moment de la consultation est la mise à disposition de carnets papier.

A titre purement indicatif, le volume des prestations actuelles peut être estimé à :

	PNPC / CBNMed (lot 1)	PNCAL (lot 2)
Montant de la contre-valeur faciale	5 €	9.20 €
Nombre moyen de bénéficiaires par mois	80	80
Nombre de titres restaurant commandés sur une année	14 400	16 000
Montant global moyen annuel des contre valeurs faciales commandées	72 000	153 000
Répartition de la valeur faciale entre employeur et salarié	60 / 40	60 /40

Le nombre de bénéficiaires est susceptible d'augmenter pendant la période estivale (renfort des saisonniers).

Les prestations s'exécutent au fur et à mesure de l'émission de bons de commande dans les conditions fixées aux articles R. 2162-2 et R. 2162-13 et 14 du Code de la Commande Publique.

Article 2 : Nature et description des prestations

2.1 : Choix du support

Les titres de restauration sont fournis mensuellement sur support dématérialisé selon les commandes effectuées pour chacun des lots.

2.2 : Titres dématérialisés

Les titres restaurant dématérialisés doivent présenter toutes les caractéristiques prévues par l'article R.3262-1-2 du Code du Travail. S'agissant de « titres spéciaux de paiement dématérialisés », le titulaire doit s'assurer de se conformer au référentiel établi par la Banque de France en la matière.

2.2.1 : Exécution de la prestation

Cartes physiques ou virtuelles

- L'émission de titres restaurants dématérialisés,
- La fabrication, le transport et la livraison des cartes physiques inactives sur les lieux de livraison indiqués lors de la commande, et séparément les modalités d'activation,
- La mise à disposition et l'activation des cartes virtuelles,
- Le rechargement des cartes,
- Permettre l'utilisation de la carte plusieurs fois dans la journée (dans la limite du solde disponible et du plafond d'utilisation quotidien),

Les outils associés

- La mise à disposition de l'acheteur les outils permettant la gestion des agents bénéficiaires, le suivi et le reporting (restitutions détaillées des commandes, nombre de bénéficiaires, nombre de titres commandés, solde des comptes...),
- La mise à disposition d'un espace personnel dématérialisé à destination des bénéficiaires des titres restaurant, pour consulter et gérer leur compte personnel,
- Le décompte au centime près des consommations par carte de l'agent bénéficiaire,

Le support

- La maintenance des applications dédiées,
- La prise en charge par assistance des diverses demandes émises par les agents et par l'employeur (réclamations, renseignements, gestion, SAV, déclaration de perte ou de vol, gestion de la commande, respect des délais de traitement des réponses, information en cas d'anomalies ...),
- Une assistance technique pour toute interrogation de l'acheteur liée à l'exécution de la prestation,
- En cas de changement de prestataire, la reprise des données issues de l'application de commande du précédent prestataire.

L'accompagnement

- Un accompagnement dans la mise en œuvre de cette nouvelle prestation,
- La mise à disposition de l'ensemble des personnels concernés par les titres restaurant, des outils et avantages développés par le titulaire,
- L'accompagnement auprès de l'acheteur et des agents bénéficiaires lors du déploiement des titres-restaurant et son assistance tout au long de l'exécution du marché,
- La fourniture des supports de communication dématérialisée au profit de l'acheteur pour information des utilisateurs à la mise en place du marché,
- La mise à disposition des agents bénéficiaires d'un réseau de restaurateurs et de commerçants notamment locaux habilités à accepter les titres restaurants dématérialisés comme moyen de paiement d'un repas ou d'achat de denrées alimentaires,

2.2.2 : Modalités d'utilisation des titres

Le titulaire doit fournir des titres restaurants dématérialisés par carte physique ou virtuelle, et doivent porter les mentions prévues par la réglementation en vigueur aux articles R3262-1-2, R3262-8 et R3262-10 du Code du Travail, et notamment :

- Les nom et prénom de l'agent,
- La dénomination sociale de l'employeur,
- Le nom de l'émetteur,
- L'établissement bancaire auprès duquel est ouvert le compte titres-restaurant
- Le numéro de série,
- La date d'expiration,

Le titulaire s'engage à fabriquer et distribuer des cartes qui doivent impérativement être nominatives et sécurisées par code PIN (L'envoi de la carte physique et des codes PIN s'effectuent de manières distinctes). Le code PIN doit être récupérable à tout instant par le bénéficiaire en cas de besoin.

Le bénéficiaire doit pouvoir consulter le solde de sa carte à tout instant. Les cartes doivent permettre le paiement avec contact par l'insertion de la carte dans le terminal de paiement et sans contact. Le support doit être compatible avec les lecteurs de cartes bancaires usuellement rencontrés dans les commerces et restaurants (de type Visa, Mastercard...). La durée de validité de la carte doit être de quatre (4) ans.

Les cartes devront être remplacées automatiquement par le titulaire, à l'expiration de leur validité, sans rupture de service. Ce remplacement intervient également en cas de changement de réglementation.

En cas de vol ou de perte de carte, le bénéficiaire doit pouvoir y faire immédiatement opposition et le titulaire assurera une recherche informatique permettant de communiquer le lieu éventuel d'utilisation de la carte.

2.2.3 : Délais

Le titulaire doit accuser réception de la commande transmise par l'acheteur dans un délai de 24 heures ouvrées maximum.

- Le titulaire doit fournir les nouvelles cartes dans un délai maximal de 5 jours ouvrés, il peut s'engager sur un délai inférieur,
- Le titulaire doit procéder au rechargement des cartes dans un délai de 48 heures ouvrées maximum après avoir accusé réception de la commande. Le titulaire peut proposer des durées inférieures s'il s'y engage contractuellement.
- Le titulaire informera l'acheteur et les bénéficiaires du rechargement de leur carte via leur compte en ligne ou via l'application smartphone s'il y en existe une.

En cas de chargement à tort du fait de l'acheteur ou du titulaire, ce dernier procède au remboursement du crédit.

2.2.4 : Remboursement des titres restaurant

Titres non utilisés :

A la fin du millésime, le solde des cartes non utilisé est reporté sur le millésime suivant, dans les conditions prévues à l'article R.3262-5 du code du travail.

Titres défectueux, volés ou perdus :

En cas de perte, de vol ou de dégradation, la réédition de la carte est prévue par le titulaire. Elle est rechargée avec le solde à la suite de la déclaration d'opposition.

En cas de carte défectueuse, de vol ou de perte, le titulaire garantit le remplacement de la carte et son contenu dans un délai de cinq (5) jours ouvrés.

Ce délai court à partir de la date de demande de renouvellement du support effectué par l'acheteur. Le titulaire garantit ensuite le rechargement des cartes conformément au solde restant sur la carte au moment de la déclaration de vol ou de perte.

A l'expiration du marché, le titulaire met en place un circuit de recyclage des cartes physiques.

2.3 : Valeur faciale

La valeur faciale du titre-restaurant s'élève aujourd'hui à :

- 5 € pour les agents du PNPC et du CBNMed
- 9,20 € pour les agents du PNCAL

La valeur faciale est susceptible d'évoluer pendant l'exécution de l'accord-cadre. En cas de modification, l'acheteur se rapprochera du titulaire pour intégrer cette modification au moins 1 mois avant la date d'effet du changement par le biais d'un avenant.

3.5 : Commandes

La fréquence des commandes est mensuelle, soit 12 par an. Il n'y a pas de minimum de titres à demander par commande.

La commande des titres restaurant s'effectue par transmission au titulaire des données correspondantes selon les modalités décrites dans son offre, et préférentiellement par une commande sur le compte client sur le site internet du titulaire.

Ce fichier contient le nombre de titres à émettre pour chaque agent bénéficiaire concerné, pour le mois correspondant. Le titulaire émet le nombre de titres en fonction de la répartition (carte physique ou carte virtuelle) pour chaque agent bénéficiaire.

La carte est utilisable tous les jours du lundi au samedi. (Pour certains agents, dont l'employeur précise la liste à l'émetteur, les titres-restaurant sont utilisables les dimanches et jours fériés) Cette amplitude est due au travail régulier des équipes notamment de terrain sur les week-ends et des présences à des événements se déroulant sur des jours habituellement non travaillés.

Commande ponctuelle :

En dehors de la procédure de commande mensuelle, l'acheteur pourrait effectuer des commandes ponctuelles de titres-restaurant pour les agents nouvellement arrivés dont la dotation mensuelle de titres restaurant n'a pas pu être prise en compte dans la commande mensuelle.

3.7 : Conditions de livraison

Les cartes physiques sont envoyées à l'adresse indiquée lors de la commande afin d'être réceptionnées un jour ouvré.

Les modalités de livraison des cartes physiques devront être suffisamment sécurisées afin d'éviter les erreurs d'adresse de livraison et les pertes de titres restaurant.

Conformément à l'article 20.3 du CCAG, le transport des fournitures s'effectue, sous la responsabilité du titulaire, jusqu'au lieu de livraison. Le conditionnement et la livraison sont effectués sous sa responsabilité. Toute livraison égarée du fait du non-respect des modalités contractuelles sera à la charge du titulaire et ne pourra pas être facturée à l'acheteur.

Le titulaire prendra en charge l'assurance perte ou vol des titres restaurant pendant leur acheminement jusqu'à l'adresse de livraison.

Les conditions et délais de livraison sont précisées par le candidat dans son offre mais elle ne doivent pas excéder 5 jours ouvrés.

3.8 : Réception des cartes

3.8.1 : Réception des cartes

La réception des cartes titres restaurant s'effectue sur site de l'acheteur ou au domicile personnel des bénéficiaires selon le ou les choix opérés.

3.8.2 : Conditions générales de réception

Les colis doivent être livrés et remis contre accusé réception à l'acheteur.

Chaque colis comporte :

- le listing détaillé des cartes par site et agent,
- les quantités totales livrées par site,
- tous autres documents permettant un contrôle rigoureux des livraisons.

Les mesures utilisées pour la sécurisation des livraisons sont détaillées dans le mémoire technique du titulaire.

3.9 : Vérification de la commande pour le chargement des cartes

Dès le chargement des cartes, le titulaire communique la liste des agents bénéficiant de cartes. Cette liste comprend les noms des agents bénéficiaires, le nombre et le montant des titres transférés.

3.10 : Solution informatique de gestion des titres-restaurant

Le candidat devra indiquer dans son mémoire technique, les caractéristiques techniques et fonctionnelles et les ressources nécessaires au bon fonctionnement de la solution informatique de gestion des titres-restaurants qu'il propose dans le cadre de l'exécution des prestations du présent accord-cadre.

L'acheteur privilégie une solution proposant une architecture entièrement Web, utilisable à l'aide d'un simple navigateur Internet, à savoir, de préférence sans aucun composant (plugins, ActiveX...).

3.10.1 : Assistance technique

Le titulaire assure une assistance technique tant auprès des gestionnaires qu'auprès des agents bénéficiaires. A cette fin, il désigne des interlocuteurs pour traiter de toute question liée à la gestion opérationnelle des prestations : traitement du fichier de commande, assistance relative à l'utilisation des outils en ligne, réclamations, etc.

Le titulaire met à disposition de l'acheteur une procédure de suivi des différentes réclamations (téléphone, mail, espace en ligne) et une liste d'interlocuteurs.

3.10.2 : Espace pour les bénéficiaires

Afin de faciliter l'utilisation des cartes par les agents bénéficiaires, le titulaire met à disposition un site internet et une application mobile avec un espace personnel sécurisé, ainsi qu'un support téléphonique, permettant d'informer et d'orienter les agents notamment :

- De trouver un restaurant ou un commerçant acceptant le titre-restaurant du bénéficiaire selon différents filtres de recherche dont la géolocalisation,
- De consulter le solde dans leur espace personnel ou ticket de caisse,
- De faire opposition 24H/24 et 7J/7 en cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse (ce dispositif devra être disponible via une ligne téléphonique sur des horaires différents),
- De payer au-delà du plafond légal journalier en associant une carte bancaire du bénéficiaire,
- Si possible de payer par mobile afin de faciliter son utilisation.

Cet espace client doit être opérationnel pour l'ensemble des agents bénéficiaires dès le premier chargement des cartes.

Les éléments précités prévalent également en cours de marché pour la création de cartes pour les nouveaux agents pour chacun des lots.

3.11 : Perte et Vol de titres délivrés aux agents

En cas de vol d'une carte physique ou du support de la carte virtuelle, le bénéficiaire fait une déclaration selon les modalités énoncées par le titulaire afin qu'il puisse s'opposer à l'utilisation de la dite carte et puisse fournir une nouvelle carte recreditée à l'identique avant déclaration d'opposition. Le titulaire peut être sollicité à effectuer une recherche (informatique, etc.), à la demande de l'acheteur, et à lui communiquer les résultats de cette enquête.

Les modalités de remboursement des titres restaurant, en cas de perte ou de vol, sont détaillées dans le mémoire technique du titulaire.

3.12 : Reprise des titres restaurants

3.12.1 : Titres dématérialisés

En cas de perte, de carte défectueuse, de vol, etc. le titulaire garantit le remplacement de la carte et de son contenu, dans le respect du délai maximum indiqué au 3.3.4, soit 5 jours ouvrés, ou de son offre. Les titres dématérialisés sont reportés automatiquement sur l'année n+1 sans action spécifique de la part de l'acheteur.

3.13 : Modalités de communication

Les échanges de documents entre le titulaire et l'acheteur se font essentiellement par voie électronique. Les modalités pratiques de ces échanges seront arrêtées au cours de la réunion de lancement.

Pour chaque besoin, les modalités de saisine du titulaire, sont précisées dans son offre. Ces modalités seront arrêtées d'un commun accord entre le titulaire et l'acheteur au cours de la réunion de lancement.

3.14 : Réunion de lancement

Dans les vingt (20) jours suivant la notification de l'accord-cadre et avant tout début d'exécution, une réunion est organisée entre le titulaire et l'acheteur.

Cette réunion a pour objet de remettre au titulaire toutes les informations et documents nécessaires à la bonne réalisation des prestations.

3.15 Suivi de l'exécution du marché public

Le service chargé du suivi de l'exécution de l'accord-cadre est désigné à notification pour chacun des lots.

Le titulaire s'engage à désigner dans son offre, un interlocuteur privilégié chargé du suivi de l'accord-cadre et habilité à le représenter pour toute question relative à son exécution.

Dans le cadre de l'exécution du marché, l'acheteur se réserve le droit de demander une réunion de suivi annuelle afin d'assurer le suivi de la bonne exécution du marché.

Le titulaire adressera à l'acheteur deux relevés de comptes semestriels, au plus tard les 1er juin et 1er décembre de l'année N retraçant le nombre et le montant total des titres commandés, par bénéficiaires et support (papier ou numérique) durant l'année N.

Il présentera également un reporting de suivi des incidents qui devra comporter :

- Le nombre de réclamations à la commande,
- Le volume de titre émis sur la période,
- Le nombre de procédures de remplacement pour perte ou vol des supports,
- Le nombre d'incidents lors d'utilisation des titres,
- Le chiffre d'affaires sur la période.

Ce reporting doit être accessible en ligne et facilement convertible en format Excel. L'historique devra être disponible pendant toute la durée du marché.

Le titulaire transmet régulièrement à l'acheteur les éventuelles demandes d'amélioration ainsi qu'un compte-rendu synthétique des remarques de dysfonctionnement émanant des agents bénéficiaires. Les notifications d'incidents et de demandes d'amélioration transmis par le titulaire à l'acheteur sont anonymisés.