

## CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Accord-cadre à bons de commandes de Fournitures courantes et services

**EPF de Grand Est / EPA Alzette-Belval - Marché public titres restaurants**

**ACCORD-CADRE PASSÉ SELON UN APPEL D'OFFRES OUVERT**

(Articles L. 2124-2 et R. 2124-2 du Code de la Commande Publique)

## Le contexte

L'établissement public foncier de Grand-Est (EPFGE) est un établissement public industriel et commercial, il emploie environ 90 personnes.

Il gère également, dans le cadre d'une convention de mutualisation, les effectifs de l'EPA Alzette-Belval (Etablissement public d'aménagement) environ 13 personnes.

Son personnel bénéficie d'un droit aux titres restaurants, ce droit est acquis en fonction de chaque jour complets travaillés et est réduit en fonction des absences des agents.

La valeur faciale des titres-restaurant est commune aux deux établissements ; elle est de 11.80€.

L'interlocuteur du prestataire sera l'EPFGE qui gère les contrats et les commandes pour son propre compte et pour le compte de l'EPA Alzette-Belval (EPA).

## Chapitre 1 : Description du besoin

### **Article 1 : Objet du marché**

L'objet du marché concerne la prestation suivante :

***La prestation d'émission et de livraison de titres restaurants papiers et supports dématérialisés (carte ou application mobile) pour le personnel de l'Etablissement public foncier de Grand-est et de l'EPA Alzette-Belval.***

***L'émission de titres restaurants papiers étant soumise à des évolutions règlementaires à intervenir dans les prochaines années, cette prestation prendra fin automatiquement lorsque le législateur aura mis en œuvre la dématérialisation complète et obligatoire des titres.***

Le marché concerne à la fois l'Etablissement public foncier de Grand-est, et également l'EPA Alzette-Belval, géré par l'EPFGE dans le cadre d'une convention de mutualisation. L'EPFGE gère les contrats et commandes de titres restaurants pour l'EPA, mais les facturations et paiements se feront par chaque établissement distinct.

### **Article 2 : Modalités d'émission**

Les agents des deux établissements pourront, au choix, et tant que le législateur le permet, bénéficier de l'un des formats ci-après qui devront donc être proposés :

- Sous format papier, avec un chéquier individuel comportant des titres restaurants,
- Sous forme dématérialisée, avec la mise en place de « cartes de paiement » nominative et sécurisée accompagnée d'une application mobile.

Ainsi, le titulaire du marché devra obligatoirement présenter les 2 modalités possibles de titres restaurants. Toute offre qui ne comportera pas ces 2 méthodes (dématérialisée et papier) sera considérée comme offre irrégulière et sera ensuite rejetée.

### **Article 3 : Données statistiques**

Les informations suivantes sont données à titre indicatif aux candidats pour ce qui concerne la répartition des titres par établissement et par type de support.

|                        | 2022          | 2023          | 2024          |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|
| TR papier EPF          | 11 645        | 12 019        | 9 597         |
| TR papier EPA          | 1 087         | 889           | 829           |
| <b>TOTAL TR papier</b> | <b>12 732</b> | <b>12 908</b> | <b>10 426</b> |
| % TR papier            | 74%           | 75%           | 61%           |
| TR démat EPF           | 3 671         | 4 125         | 6 644         |
| TR démat EPA           | 794           | 1 089         | 1 292         |
| <b>TOTAL TR démat</b>  | <b>4 465</b>  | <b>5 214</b>  | <b>7 936</b>  |
| % TR démat             | 26%           | 30%           | 46%           |
| <b>TOTAL TR</b>        | <b>17 197</b> | <b>18 122</b> | <b>18 362</b> |
| Total TR EPF           | 15 316        | 16 144        | 16 241        |
| Total TR EPA           | 1 881         | 1 978         | 2 121         |
| Valeur totale          | 184 974 €     | 210 892 €     | 216 671 €     |

## **Chapitre 2 : Condition d'exécution de la prestation pour les titres restaurants papiers**

### **Article 1 : Gestion des commandes**

Les commandes de titres restaurants seront passées chaque mois au regard des droits acquis le mois m-1 par chaque agent bénéficiaire, par le biais d'une méthode et d'un format proposé par le prestataire (tableau excel, espace internet, modèle fourni...).

Plusieurs commandes pourront être transmises au cours d'un même mois, correspondants à des nouveaux besoin de l'EPFGE.

Le titulaire du marché devra assurer la compatibilité entre son système de gestion informatique et d'émission des titres et les systèmes informatiques du bureau des ressources humaines de l'EPFGE. En cas de défaillance de ces moyens de transmission, le bon de commande pourra être émis par le représentant du pouvoir adjudicateur, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Lors de la première commande, le titulaire du marché recevra les informations suivantes, qui seront ensuite mises à jour régulièrement :

- La liste des agents bénéficiaires des titres restaurants (prénom, noms d'usage et de naissance, n° de matricule)
- L'adresse de livraison et le nom de la personne habilitée à recevoir les titres restaurants dans les locaux de l'EPFGE et de l'EPA.

Les noms des personnes habilitées à passer des commandes seront également précisés au titulaire dès la notification du marché.

Concernant le suivi des commandes, le titulaire du marché devra être capable d'informer les services de l'EPFGE de l'avancement des commandes en cas de sollicitations de l'établissement.

## **Article 2 : La production des titres restaurants papiers**

Les titres restaurant émis par le titulaire du marché, conformément à la commande, seront présentés sous la forme de chèquiers individuels pouvant contenir un nombre de titres variable d'un mois à l'autre.

Toutes les mentions prévues en application du Code du Travail dans ses articles R.3262-1-1 et R3262-1-2, R3262 modifiés par le Décret n°2014-294 du 6 mars 2014 et de l'article 2 du Décret n° 67.1165 du 22 décembre 1967 devront figurer sur les titres.

Les titres restaurants devront comporter les *mentions obligatoires* suivantes :

- Le nom et l'adresse de l'émetteur ;
- Le nom et l'adresse de l'établissement bancaire à qui les titres sont présentés au remboursement par les restaurateurs ou les détaillants en fruits et légumes
- Le montant de la valeur faciale du titre ;
- L'année civile d'émission ;
- Le numéro dans une série continue de nombres caractérisant l'émission.

Les titres restaurant devront également inclure les mentions suivantes :

- Le nom et l'adresse de l'établissement
- Le nombre total de titres restaurant contenus dans chaque chéquier (visibles depuis la couverture)
- La numérotation décroissante des titres
- La validité géographique (nationale)
- L'identification du bénéficiaire visibles sur la couverture
- Le millésime de validité
- La mention « titre restaurant ou équivalent »
- Les modalités et la date limite d'utilisation

Le chéquier et ses titres devront être sécurisés pour fiabiliser son utilisation et éviter les contrefaçons.

## **Article 3 : Valeur faciale**

La valeur faciale est de 11.80 €.

Les valeurs faciales sont susceptibles de modifications en fonction des négociations et accords salariaux à venir en cours d'exécution du contrat. Le prestataire doit avoir la capacité d'intégrer les modifications de valeurs faciales sur le mois suivant.

## Chapitre 3 : Conditionnement et livraison des titres restaurants papiers

La répartition des chéquiers de titres restaurant sera effectuée par le biais d'enveloppe ou de colis, correspondant chacun à des colis bien distincts pour l'EPFGE et l'EPA.

Les systèmes de fermeture des colis et des conditionnements doivent permettre de déceler une ouverture non autorisée. Tout dommage résultant de l'insuffisance ou de la défectuosité de l'emballage est à la charge du titulaire qui devra veiller à ce que celui-ci assure une protection parfaite des titres.

La livraison s'effectue dans un délai de 72 heures à compter de la réception de la commande passée par voie électronique. Les colis seront à livrer chaque mois à chaque établissement, sur leurs heures d'ouverture, uniquement du lundi au vendredi, contre signature par une personne habilitée.

Le titulaire du marché doit apporter dans son offre des éléments sécurisant la livraison des titres restaurant et la traçabilité de la réception. Les livraisons sont effectuées sous sa responsabilité. En cas de vol ou de litige avant la réception définitive, l'EPFGE ne pourra être tenue responsable.

En cas de défaillance et de retard dans la livraison, des pénalités de retard seront appliquées conformément aux modalités définies dans le CCAP.

Le titulaire devra remettre un bon de livraison après chaque livraison et remettre les titres contre signature d'un accusé de réception, pouvant être le double du bon de livraison.

La signature du bon de livraison ne vaut pas admission des fournitures qui feront l'objet de vérifications. L'établissement public foncier de Grand-est disposera de 2 jours ouvrés pour vérifier le contenu du colis et faire part d'éventuels manquements au titulaire.

Le bon de livraison mentionnera à minima :

- Le numéro de commande
- Le numéro de client
- Le numéro de colis
- La date de livraison
- Le nombre de paquets
- Le nombre de carnets et le nombre de titres
- La plage des numéros de titres restaurant
- La valeur faciale
- Le nom et l'adresse du lieu de livraison
- Le nom et l'adresse du destinataire du paquet ainsi que la mention :

**« A l'attention du Bureau des Ressources-Humaines - A réceptionner  
uniquement par une personne habilitée ».**

### **Admission des fournitures**

L'établissement dispose d'un délai de 2 jours ouvrés minimum à partir du jour de la livraison pour réaliser les opérations de vérification du contenu des colis et faire part au prestataire d'éventuels

manquements. En l'absence de délai plus important proposé par le candidat dans l'acte d'engagement, le délai fixé par l'EPFGE sera appliqué.

Chaque colis sera également accompagné d'un bordereau d'émargement sur support papier comportant :

- Le nombre de carnets
- Le nombre de titres par chéquier/bénéficiaire
- Le premier et le dernier numéro de chèque
- Le nombre de colis
- Le nom, prénom, matricule des bénéficiaires
- Une colonne dédiée à l'émargement des bénéficiaires lors de la remise des chèquiers
- La pagination du document.

Le titulaire du marché devra souscrire une assurance perte et vol des titres restaurant, valable jusqu'à la réception et vérification qualitative et quantitative de la livraison des titres restaurant par les personnes habilitées par l'établissement.

## **Chapitre 4 : Conditions d'exécution de la prestation pour les titres restaurants dématérialisés (carte et application mobile)**

Outre les prestations relatives à la prestation de titres restaurants papiers listées ci-avant, il est demandé aux candidats de formuler une proposition de titres restaurant sur support dématérialisé (carte et/ou application mobile liée à l'utilisation de cette carte).

L'application mobile doit notamment permettre de :

- Consulter le solde restant sur sa carte,
- Recharger les titres restaurants mensuellement,
- Proposer le paiement mobile directement grâce à cette application sans avoir à utiliser la carte.

Le titre restaurant dématérialisé est un moyen de paiement nominatif, sous forme de carte (support physique). Chaque carte doit donner accès à un compte dédié sur une application mobile sur laquelle sont chargées les valeurs des titres restaurant dématérialisés.

La carte est une carte à puce, prépayée avec un code confidentiel ou paiement sans contact, personnelle à chaque bénéficiaire, nominative, utilisable en France uniquement pendant la durée de validité de la carte.

### **Article 1 : Gestion des commandes**

Comme pour la prestation relative aux titres restaurants papiers, la commande sera effectuée selon le format et la méthode proposée par le prestataire.

Les commandes sont effectuées pour chaque mois et le rechargement de la carte se fait mensuellement sur l'application mobile lors de la commande passée par l'EPFGE pour son propre compte et celui de l'EPA.

Plusieurs commandes pourront être transmises au cours d'un même mois, correspondant à des nouveaux besoins ou départ de personnel de l'EPFGE et de l'EPA.

## **Article 2 : Production des supports dématérialisés et alimentation mensuelle**

Doivent figurer obligatoirement sur le support physique du paiement dématérialisé et le cas échéant, être accessibles sur l'équipement terminal utilisé pour procéder au paiement, les mentions suivantes :

- Le nom et l'adresse de l'émetteur ;
- Le nom et l'adresse de l'établissement bancaire à qui les titres sont présentés au remboursement par les restaurateurs ou les détaillants en fruits et légumes.

Les supports émis par le titulaire du marché, conformément à la commande de l'Etablissement Public Foncier de Grand Est, doivent également comporter les mentions suivantes :

- Le nom de l'employeur du bénéficiaire
- Le nom, prénom et n° de matricule du bénéficiaire
- Le numéro de série
- La date d'expiration.

Le salarié doit pouvoir accéder de manière permanente et gratuite, par l'application mobile ou sur l'équipement terminal utilisé pour procéder au paiement :

- Au solde de son compte de titres-restaurant ;
- Au montant de la valeur libératoire du titre ;
- Au montant des titres périmés.

## **Article 3 : Livraison des supports dématérialisés**

La livraison des supports dématérialisés sera répartie en plusieurs enveloppes ou colis, correspondant à l'EPFGE pour ses supports et à l'EPA, pour les siens.

Les colis seront exclusivement remis aux personnes habilitées à réceptionner les cartes. Les noms de ces personnes seront précisés à la première commande.

La livraison des supports dématérialisés devra être assurée dans un délai maximum de 72 heures à compter de la transmission de la commande. En cas de défaillance et de retard dans la livraison, des pénalités de retard seront appliquées conformément aux modalités définies dans le CCAG.

Le titulaire doit apporter dans son offre des éléments sécurisant à la fois la livraison des supports dématérialisés sur le lieu de livraison unique et aussi l'activation de chaque support. Il devra remettre un bon de livraison des supports après livraison sur site. Chaque enveloppe ou colis sera accompagné d'une liste alphabétique, sur support papier, mentionnant le nombre de cartes. Ce document sera établi selon un modèle permettant l'émargement des bénéficiaires lors de la remise des cartes.

Le titulaire du marché devra souscrire une assurance perte et vol des cartes valable jusqu'à la réception des titres restaurant par les personnes habilitées par l'EPFGE.

L'établissement dispose d'un délai de 2 jours ouvrés minimum à partir du jour de la livraison pour réaliser les opérations de vérification du contenu des colis et faire part au prestataire d'éventuels manquements. En l'absence de délai plus important proposé par le candidat dans l'acte d'engagement, le délai fixé par l'administration sera appliqué.

S'agissant de l'alimentation mensuelle, le crédit sur les supports devra être assuré dans un délai maximum de 72 heures à compter de la transmission de la commande.

#### **Article 4 : Système d'alimentation et de gestion des titres dématérialisés**

Le système de gestion des titres dématérialisés devra inclure à minima les prestations suivantes :

- Mise à disposition des applications permettant le chargement des titres dématérialisés : mise à disposition initiale, renouvellement en cas de perte ou vol sans frais supplémentaire, renouvellement périodique, alimentation mensuelle,
- Les supports devront permettre un paiement avec et/ou sans contact. Le choix sera effectué par l'établissement au moment de l'émission de la commande.
- La carte devra être acceptée soit par le réseau d'acceptation Visa/Mastercard soit par le réseau Conecs ET Visa/Mastercard.
- Information du bénéficiaire lors du rechargement de sa carte, par tout moyen approprié.
- En plus des obligations listées à l'article R 3262-1-2 2° du code du travail qui indiquent les différentes modalités de consultation, le titulaire doit laisser la possibilité pour les bénéficiaires de consulter sur Internet de façon sécurisée leur solde disponible et les dates de validité.
- Existence d'un dispositif de blocage du support en cas de perte ou de vol du support.

### **Chapitre 5 : Facturation**

La facturation doit être effectuée séparément au nom de chaque établissement (EPF et EPA) en fonction des commandes passées.

La facturation est mensuelle, les factures doivent être déposées de façon dématérialisée sur la plateforme CHORUS de chaque établissement.

Le prestataire produira un état financier détaillé en annexe à la facture globale, qui sera adressée à l'Etablissement Public Foncier de Grand-est. Le détail de cette annexe sera arrêté avec les titulaires lors de la réunion de mise au point du marché.

### **Chapitre 6 : Garantie**

La fourniture de titres restaurant, pour les deux supports, doit être garantie contre tout vice de fabrication pendant un an à compter du jour de l'admission. Au titre de cette garantie, le titulaire s'oblige à remplacer à ses frais les titres restaurant qui seraient reconnus défectueux.



## Chapitre 7 : Accompagnement

Dès la notification du marché, le titulaire prendra attache avec l'établissement public foncier de Grand-est, responsable de ses commandes et des commandes pour l'EPA, pour mettre en place l'organisation et sécuriser la première commande.

Sur toute la durée du marché, le titulaire proposera des correspondants dédiés pour répondre à l'EPFGE. Des points de régulation seront organisés autant que de besoin. L'attributaire devra accompagner l'établissement dans les changements de fonctionnement engendrés par le passage du titre restaurant papier à la carte, même s'il est partiel (réunions, informations, autres...).

## Chapitre 8 : Reprise des titres restaurants non utilisés et périmés

Le titulaire s'engage à reprendre et rembourser les titres restaurant non retirés par les agents et ceux non utilisés du millésime précédent (périmés) au plus tard le 31 janvier. Les retours de ces titres se feront à la charge du prestataire.

## Chapitre 9 : Reprise des titres commandés à tort

### **Article 1 : Reprise de titres commandés à tort**

Le titulaire devra procéder à la reprise des titres commandés à tort et prévoir les modalités de réacheminement sécurisé à sa charge. Il proposera une procédure permettant à l'EPFGE d'obtenir un avoir ou le remboursement de ces titres.

### **Article 2 : Titres non présentés au remboursement**

Le titulaire s'engage à reverser à l'EPFGE la contre-valeur de titres non présentés au remboursement dans les délais légaux en application de l'article L.3262-5 du code du travail. Cette opération est réalisée avant la fin du deuxième mois suivant l'expiration de leur période d'utilisation.

## Chapitre 10 : Devoir de conseil et d'information

Le titulaire s'engage à informer l'établissement public foncier de Grand-est de toute évolution juridique relative aux titres restaurant.

## Chapitre 11 : Obligations du prestataire

Le prestataire doit être en mesure de produire, sur demande de l'EPFGE des éléments statistiques détaillés, trimestriels ou mensuels dont à minima un état en valeur et en nombre des titres restaurants délivrés pour chaque établissement.

Le titulaire s'engage à désigner un interlocuteur opérationnel unique pour ce marché, à communiquer ses coordonnées directes de téléphone fixe et/ou mobile et de courrier accessible à l'ensemble des interlocuteurs désignés par l'EPFGE.

Le 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 une bonne exécution des prestations. A cet effet, le prestataire précisera les conditions de mise en œuvre des modalités permettant d'assurer une continuité de service.

Le titulaire garanti 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.