

# **Procédure d'appel d'offres ouvert** **(articles R2124-2 et R2161-2 à R2161-5 du Code de la commande publique)**

---

## **Fourniture de « Titres restaurants », de « CESU » et de « Chèques-vacances »**

---

### **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES N° 2025-29**

## CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

<b>1. Prestation attendue .....</b>	<b>3</b>
1.1 Caractéristiques des titres restaurant, des « CESU » et des Chèques-vacances.....	3
1.1.1 - Format.....	3
1.1.2 - Valeur faciale.....	5
1.2 Instruction des demandes .....	6
1.3 Plateforme d'intervention et outils de gestion.....	7
1.3.1 - Mise en place de la plateforme d'intervention (tous lots).....	7
1.3.2 - Mise à disposition d'un outil de gestion et de suivi dématérialisé des commandes (tous lots).....	7
1.3.3 - Mise en place d'une plateforme de gestion des titres restaurant (lot 1) .....	8
1.3.4 - Mise en place d'une plateforme de gestion des CESU (lot 2).....	9
1.3.5 - Mise en place d'une plateforme de gestion des Chèques-vacances (lot 3).....	9
1.3.6 - Reporting (tous lots) .....	9
1.4 Sécurité des titres restaurant et CESU – Garde d'enfant (Lots 1 et 2) .....	11
1.4.1 – Assurance, perte et vol.....	11
1.4.2 – Reprise et remboursement des titres ou chèques périmés et/ou non utilisés.....	11
1.4.3 – Transfert de la gestion à l'issue de l'accord-cadre (tous lots).....	12
1.4.4 – Communication réglementaires et pratiques sur l'utilisation des titres et chèques (tous lots).....	12
1.5 Création des supports de communications.....	12
1.6 Construction des modèles de documents .....	13
<b>2. Dispositions générales .....</b>	<b>13</b>
2.1 Suivi de l'exécution du marché .....	13
2.2 Service client.....	13
2.3 Conditions de livraison.....	13
2.4 Assistance au démarrage .....	13
2.5 Respect de la loi « informatique et libertés » .....	14
2.6 Démarches de responsabilité sociétale et environnementale.....	14

# CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

## 1. Prestation attendue

### 1.1 Caractéristiques des titres restaurant, des « CESU » et des Chèques-vacances

#### 1.1.1 - Format

##### **Pour le lot n°1 Titres restaurant :**

Les titres restaurant sont fournis sous format dématérialisé par le biais d'une carte à puce. La carte est nominative et porte mention du nom et prénom de l'agent et de la raison sociale de l'IFCE (initiales).

Le titulaire indiquera dans son mémoire technique s'il y a la possibilité de transférer le solde des cartes dématérialisées d'un précédent prestataire vers les cartes dématérialisées fournies par le nouveau prestataire du marché.

Le titulaire précise également dans son offre : les délais d'instruction et d'envoi des cartes aux bénéficiaires.

Le titulaire précisera le coût (acquisition des cartes, frais d'envoi, frais de chargement, etc.) et les modalités de mise en œuvre (délai d'envoi, modalités de chargement des cartes, etc.).

Le titulaire met à disposition des bénéficiaires une information complète relative au dispositif, notamment s'agissant des consultations de solde de carte, de demandes de remplacement...

Les cartes dématérialisées devront disposer des caractéristiques suivantes :

- Utilisable « sans contact » et si possible avec code PIN, dans la limite des plafonds réglementaires ;
- Utilisable éventuellement sur d'autres supports dématérialisés (type : smartphone) ;
- Validité nationale (métropole ou selon réglementation en vigueur) ;
- Utilisable avec tous les terminaux de paiement électroniques ;
- Utilisable du lundi au samedi inclus (selon réglementation en vigueur) ;
- Paiement au centime près, utilisation du solde journalier en une ou plusieurs transactions ;
- Report automatique du solde sur l'année suivante ;
- Consultation du solde du jour en temps réel, le solde total et l'historique des transactions ;
- Possibilité de bloquer la carte en cas de perte, vol ou détérioration de la carte et de demander son renouvellement sous un délai de 48h ;
- Possibilité de payer également au travers de l'application en ligne via son smartphone

Il n'y a plus de notion de péremption des titres en format dématérialisé, le solde se reportant automatiquement d'une année sur l'autre.

**Pour le lot n°2 Chèques emploi service universels « Garde d'enfants de moins de six ans » :**

Les CESU - Garde d'enfant - sont émis sur format papier, conformément aux prescriptions définies ci-après.

Les titres, délivrés sous forme de carnets, sont personnalisés en application de la réglementation en vigueur et dans le respect des préconisations formulées par l'IFCE, notamment par l'impression au recto des éléments suivants :

- les prénoms et nom du bénéficiaire ;
- la valeur faciale des titres ;
- le millésime d'émission ou celui de l'année suivante si le titre est émis en décembre ;
- l'objet des CESU : la garde d'enfants âgés de moins de six ans ;
- l'identité du financeur, à savoir : « IFCE 19230 Arnac Pompadour » ;
- le logo de l'IFCE conforme à la charte graphique de l'établissement.

Les CESU – garde d'enfants peuvent également être émis sous forme dématérialisée, si le titulaire a été habilité à émettre un instrument de paiement prépayé sous cette forme en remplacement du titre spécial de paiement. Dans ce cas et sous réserve de l'accord du bénéficiaire, l'émetteur n'imprime et ne personnalise pas les titres conformément à la réglementation. Il ouvre au bénéficiaire un « compte » correspondant à un droit de tirage. Le prestataire délivre aux bénéficiaires un identifiant et un mot de passe personnels leur permettant d'accéder et de gérer leur compte, ainsi que des fonctions de gestion a minima : crédit, solde, historique.

Les modalités de cette dématérialisation sont précisées dans l'offre technique du titulaire.

Le titulaire met à disposition des bénéficiaires une information complète relative au dispositif, notamment s'agissant des dates limites de validité, des remises en paiement, de demandes de remplacement et des présentations au remboursement des titres.

Les titres CESU - Garde d'enfant – sont remis aux bénéficiaires :

- soit par envoi postal par le titulaire en recommandé avec avis de réception à leur domicile, les frais d'expédition restant à la charge de l'IFCE (inclus dans le bordereau de prix unitaires) ;
- soit directement à un guichet de son réseau si le prestataire en dispose. Dans ce cas, le bénéficiaire devra signer sur place un avis ou justificatif de réception ;
- soit, sous réserve de l'habilitation du prestataire à émettre le CESU préfinancé sous forme dématérialisée ainsi que de l'acceptation du bénéficiaire, par la mise à disposition du montant de l'aide par le biais de l'ouverture d'un « compte » ouvert au bénéficiaire et correspondant à un droit de tirage. Les prescriptions du paragraphe 1.2.3 relatives à la plateforme des titres restaurants seront applicables aux CESU – Garde d'enfant.

### **Pour le lot n°3 Chèques-vacances :**

Le prestataire assure la fonction d'intermédiaire fournissant les moyens humains et techniques, faisant l'interface entre le bénéficiaire, l'IFCE et l'ANCV.

Les Chèques-vacances sont émis sur format papier ou de façon dématérialisée, par l'intermédiaire de l'ANCV, seule habilitée à les délivrer.

Le titulaire ouvre au bénéficiaire un « compte » correspondant à la gestion de son épargne. Le prestataire délivre aux bénéficiaires un identifiant et un mot de passe personnels leur permettant d'accéder et de gérer leur demande et suivi de plan d'épargne chèques vacances.

Les modalités de la dématérialisation de gestion de l'épargne sont précisées dans l'offre technique du titulaire.

Le bénéficiaire définit un montant mensuel d'épargne ainsi qu'une durée (entre 4 et 12 mois).

Le bénéficiaire peut cumuler plusieurs demandes d'épargne successives dans l'année civile mais le cumul des mois d'épargne de chaque plan ne peut dépasser l'année civile.

La bonification de l'employeur n'intervient qu'au terme du plan.

Les Chèques-vacances sont remis aux bénéficiaires :

- soit par envoi postal par l'ANCV (avec participation de 10€ demandée au bénéficiaire)
- soit, sous forme dématérialisée de Chèque-vacances par le biais de l'ANCV-connect.

### **1.1.2 - Valeur faciale**

#### **Pour le lot n°1 Titres restaurant :**

La valeur faciale des titres restaurant est de **7,62 €** avec une participation de l'IFCE à hauteur de 50 % soit 3,81 €. La valeur faciale peut être révisée sur simple décision de l'établissement.

À tout moment, au cours de l'exécution du marché, l'IFCE se réserve la possibilité de demander au titulaire de fournir aux bénéficiaires des titres restaurant d'une valeur faciale différente.

Le titulaire procède aux changements sur les titres restaurant ainsi que sur la documentation mise à disposition le mois suivant la réception de la commande.

#### **Pour le lot n°2 : Chèques emploi service universels « Garde d'enfants de moins de six ans » :**

La valeur faciale des titres CESU - Garde d'enfant de moins de six ans est fixée aux montants suivants : cinq (5), dix (10), quinze (15), vingt (20), cinquante (50) euros et toute autre valeur. A titre d'exemple, pour un droit de 243,10 €, le bénéficiaire recevra en chèques : 4 x 50 € + 2 x 20 € + 3,10 €. Il est distribué aux bénéficiaires différentes coupures selon l'aide trimestrielle à laquelle ils peuvent prétendre.

À tout moment, au cours de l'exécution du marché, l'IFCE se réserve la possibilité de demander au titulaire de fournir, aux bénéficiaires, des CESU-Garde d'enfant d'une valeur faciale différente.

#### **Pour le lot n°3 Chèques-vacances :**

La valeur faciale des Chèques-vacances peut être de 10 (dix) euros, 20 (vingt) euros, 25 (vingt-cinq) euros ou 50 (cinquante) euros.

## 1.2 Instruction des demandes

### **Pour le lot n°2 : Chèques emploi service universels « Garde d'enfants de moins de six ans » :**

Actuellement, l'IFCE procède à l'étude des dossiers de demandes.

Le titulaire peut proposer d'effectuer l'instruction des demandes de CESU des agents.

L'instruction consiste à déterminer, conformément à la politique interne de l'IFCE, l'éligibilité de la demande de l'agent sur la base des documents qu'il aura fourni.

Le titulaire devra indiquer toute information nécessaire et préciser clairement les pièces à fournir par le demandeur. Il devra également signaler les informations pouvant être masquées sur les documents personnels du demandeur (dans la mesure où elles ne sont pas nécessaires au traitement de la demande).

La transmission de la demande de CESU et les délais d'instruction sont précisés dans l'offre technique du titulaire.

A l'issue de l'instruction de la demande, le titulaire est tenu d'informer le demandeur sur l'avancement de traitement de sa demande. Le moyen d'informer le demandeur sur l'avancement de traitement de sa demande est indiqué dans l'offre technique du titulaire.

En cas de non validation de la demande par le titulaire, celui-ci doit revenir rapidement vers le demandeur en justifiant la non validation de son dossier (non éligible, absence de documents, etc).

### **Pour le lot n°3 Chèques-vacances :**

Actuellement, l'IFCE sous-traite l'étude des dossiers de demandes. La bonification de l'IFCE est fixée à 25 % du montant épargné, quel que soit le niveau de revenu. La bonification est de 30% ou 35% selon certaines conditions (voir tableau en annexe). Le taux de bonification versée par l'IFCE est appliqué à l'épargne préalable constituée par les agents.

Ce taux de bonification peut être majoré de 30 % pour les agents visés à l'article L. 5212-13 alinéa 1°, 2°, 3°, 4°, 9°, 10° et 11° du Code du Travail, qui présentent une attestation à jour justifiant de leur handicap, amenant à 32,5% la part de bonification de l'IFCE.

Le titulaire peut proposer d'effectuer l'instruction des demandes de Chèques vacances des agents.

L'instruction consiste à déterminer, conformément à la politique interne de l'IFCE, l'éligibilité de la demande de l'agent sur la base des documents qu'il aura fourni.

Le titulaire devra indiquer toute information nécessaire et préciser clairement les pièces à fournir par le demandeur. Il devra également signaler les informations pouvant être masquées sur les documents personnels du demandeur (dans la mesure où elles ne sont pas nécessaires au traitement de la demande).

La transmission de la demande de Chèques-vacances et les délais d'instruction sont précisés dans l'offre technique du titulaire.

A l'issue de l'instruction de la demande, le titulaire est tenu d'informer le demandeur sur l'avancement de traitement de sa demande. Le moyen d'informer le demandeur sur l'avancement de traitement de sa demande est indiqué dans l'offre technique du titulaire.

En cas de non validation de la demande par le titulaire, celui-ci doit revenir rapidement vers le demandeur en justifiant la non validation de son dossier (non éligible, absence de documents, etc).

### **1.3 Plateforme d'intervention et outils de gestion**

#### **1.3.1 - Mise en place de la plateforme d'intervention (tous lots)**

Le titulaire met en place une plateforme d'intervention offrant un service d'information et d'assistance aux bénéficiaires des prestations couvertes par le présent marché sollicitant ce service.

Ce service est assuré par les moyens traditionnels d'assistance (plateforme téléphonique, assistance par courriel etc.), disponible a minima du lundi au vendredi dans la plage horaire précisée dans l'offre technique du candidat, à toutes demandes du service RH et aux questions des bénéficiaires utilisateurs de l'application web.

Le titulaire précise dans son offre les modalités de fonctionnement de ce service.

Le titulaire met en place les moyens matériels et humains propres à lui permettre de satisfaire ce service durant toute la durée du marché.

#### **1.3.2 - Mise à disposition d'un outil de gestion et de suivi dématérialisé des commandes (tous lots)**

##### **A) Mise à disposition d'un outil de gestion dématérialisé des commandes par le titulaire :**

Le prestataire s'engage à mettre à disposition des gestionnaires de l'IFCE un espace entreprise pour assurer la gestion et le suivi de commande de titres restaurants, de CESU – garde d'enfant et des Chèques-vacances.

Il assure également la mise à jour des outils de gestion de la prestation, ainsi que la formation des équipes dédiées à la gestion de la prestation et à sa réglementation pour le compte de l'IFCE.

Il devra garantir un accès sécurisé aux plateformes/applications pour les gestionnaires de l'IFCE, en attribuant des droits d'accès par la saisie d'un identifiant et d'un mot de passe confidentiel.

Le prestataire s'engage à accompagner les gestionnaires à des formations à l'utilisation de l'application web.

## **B) Outil de suivi des commandes :**

L'outil de gestion mentionné au paragraphe 1.2.2 du présent CCTP permet de générer un tableau de bord de type Excel (format .xls) permettant d'accéder rapidement aux informations relatives à chaque commande et d'assurer un suivi mensuel et annuel par bénéficiaire.

Les informations qui pourront être extraites sont :

1. Nom, prénom, matricule de l'agent demandeur ;
2. Numéro et date de commande ;
3. Valeurs commandées ;
4. Date de traitement de la commande par le titulaire ;
5. Date d'émission des titres ou d'envoi des CESU – Garde d'enfant ;
6. Date de réception du recommandé avec AR ou du justificatif de remise ;
7. Observations relatives à des difficultés de traitement des demandes (exemple : non réception, réclamation, demande de remplacement, perte, vol, etc.) ;
8. Nombre et valeur totale des titres, CESU ou Chèques-vacances du millésime de l'année précédente qui n'auraient pas été présentés au remboursement ni remplacés.

Ce tableau est téléchargeable par l'IFCE directement sur l'outil de gestion dématérialisé.

## **C) Emission des fichiers de commande :**

Les fichiers de commande sont transmis par l'IFCE toutes les fins de mois pour le lot 1 (à effet au 1<sup>er</sup> jour du mois suivant), une fois par trimestre pour le lot 2 (dans le mois qui suit le trimestre civil) et mensuellement pour le lot 3. L'offre du titulaire précisera les modalités d'émission des fichiers de commande et pour le lot le mode de transmission du fichier destiné à l'ANCV.

### **1.3.3 - Mise en place d'une plateforme de gestion des titres restaurant (lot 1)**

Le titulaire fournit un espace utilisateur web pour les bénéficiaires, afin qu'ils aient accès à toutes les informations concernant l'état d'utilisation des titres restaurant.

Le logiciel proposé permet d'identifier la gestion de compte : il ouvre au bénéficiaire un « compte » correspondant à un droit de tirage. Le prestataire délivre aux bénéficiaires un identifiant et un mot de passe personnels leur permettant d'accéder et de gérer leur compte, ainsi que des fonctions de gestion a minima : crédit, solde, historique.

Le candidat indiquera si le paiement via smartphone est envisageable, ainsi que la consultation du compte via smartphone.

Les modalités de cette dématérialisation sont précisées dans l'offre technique du titulaire.



### **1.3.4 - Mise en place d'une plateforme de gestion des CESU (lot 2)**

En cas de gestion dématérialisée des CESU, le titulaire fournit un espace utilisateur web pour les bénéficiaires, afin qu'ils aient accès à toutes les informations concernant l'état d'utilisation de leurs chèques.

Le logiciel proposé permet d'identifier la gestion de compte : il ouvre au bénéficiaire un « compte » correspondant à un droit de tirage. Le prestataire délivre aux bénéficiaires un identifiant et un mot de passe personnels leur permettant d'accéder et de gérer leur compte, ainsi que des fonctions de gestion a minima : crédit, solde, historique.

Le candidat indiquera si le paiement via smartphone est envisageable, ainsi que la consultation du compte via smartphone.

Les modalités de cette dématérialisation sont précisées dans l'offre technique du titulaire.

### **1.3.5 - Mise en place d'une plateforme de gestion des Chèques-vacances (lot 3)**

Suite à l'instruction des demandes, le titulaire a en charge le suivi qui consiste notamment à :

- la mise en place des prélèvements bancaires pour la constitution de l'épargne des agents éligibles
- toute modification de la situation de l'agent (changement de coordonnées bancaires de l'agent, l'arrêt du compte épargne en cas de départ de l'agent de l'établissement, modification de la somme prélevée, etc.)
- le versement de l'épargne constitué par l'agent en cas d'arrêt demandé
- la gestion des réclamations

NOTA : Pour constituer son épargne, l'agent éligible choisit, au moment de sa demande de Chèques-vacances, le montant de la somme à prélever mensuellement ainsi que la durée des prélèvements.

Le titulaire fournit un espace utilisateur web (un « compte ») pour les bénéficiaires, afin qu'ils aient accès à toutes les informations concernant l'état de leur épargne.

Les modalités de cette dématérialisation sont précisées dans l'offre technique du titulaire.

### **1.3.6 - Reporting (tous lots)**

LOT 1. L'IFCE doit disposer au moins trimestriellement d'un suivi de la prestation présentant les données suivantes (titres restaurants) :

Données sur la distribution des titres	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre total de titres émis</li> <li>- Nombre de bénéficiaires actifs</li> <li>- Volume des commandes par période</li> <li>- Nombre refabrication carte à puce</li> </ul>
Données d'utilisation des titres	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Taux d'utilisation cartes activés/non activés</li> <li>- Montant moyen des transactions + taux</li> <li>- Analyse transaction</li> <li>- Analyse établissement fréquentés par grande nature</li> </ul>
Données financières - Coût total des titres émis	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Frais associés (livraison, gestion des titres, etc.)</li> </ul>
Données environnementales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proportion de titres carte à puce vs digital</li> <li>- Le BEGES du prestataire et/ou les engagements RSE</li> </ul>
Données de satisfaction des utilisateurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enquêtes utilisation titres</li> <li>- Satisfaction utilisateurs</li> <li>- Dysfonctionnements</li> </ul>
Données sur les partenaires affiliés	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre et utilisation des titres chez les partenaires</li> <li>- Évolution</li> </ul>

LOT 2. L'IFCE doit disposer à chaque trimestre d'un suivi de la prestation présentant les données suivantes (CESU-Garde d'enfant) :

Données sur la distribution des chèques	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre total de chèques émis</li> <li>- Nombre de bénéficiaires actifs</li> <li>- Volume des commandes par période</li> <li>- Délai d'envoi à réception de commande</li> </ul>
Données financières - Coût total des chèques émis	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Frais associés (livraison, gestion des titres, etc.)</li> <li>- Montant des titres expirés ou non utilisés</li> </ul>
Données de satisfaction des utilisateurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enquêtes utilisation chèques</li> <li>- Satisfaction utilisateurs</li> <li>- Dysfonctionnements</li> </ul>

Dans le cas de la dématérialisation des CESU – Garde d’enfant, les données requises pour le tableau de bord des titres restaurant (Lot 1) devront enrichir le présent tableau de bord.

LOT 3. L’IFCE doit disposer à chaque trimestre d’un suivi de la prestation présentant les données suivantes (Chèques-vacances) :

Données sur la distribution des chèques	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre total de chèques émis</li> <li>- Nombre de bénéficiaires actifs</li> <li>- Volume des commandes par période</li> <li>- Délai d’envoi à réception de commande</li> </ul>
Données financières - Coût total des chèques émis	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Frais associés (livraison, gestion des titres, etc.)</li> </ul>
Données de satisfaction des utilisateurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfaction utilisateurs</li> <li>- Dysfonctionnements</li> </ul>

Dans le cas de la dématérialisation des Chèques-vacances, les données requises pour le tableau de bord des titres restaurant (Lot 1) devront enrichir le présent tableau de bord.

## **1.4 Sécurité des titres restaurant et CESU – Garde d’enfant (Lots 1 et 2)**

Les titres et chèques doivent être confectionnés dans les règles de sécurité inhérentes à des valeurs fiduciaires, comme la protection contre les contrefaçons.

### **1.4.1 – Assurance, perte et vol**

Le titulaire du marché s’engage à souscrire, à ces frais, une assurance perte, vol ou destruction durant le transport de la carte ou des chèques jusqu’à leur réception par les bénéficiaires.

En cas de perte, vol ou destruction pendant le transport, le titulaire s’engage à remplacer à ses frais l’envoi manquant, dans un délai maximum de 48 heures et s’engage à procéder à la fabrication d’une nouvelle carte ou d’un nouveau chéquier et les livrer dans les mêmes conditions que l’émission initiale.

Le titulaire devra proposer une procédure d’opposition existante en cas de perte ou de vol de cartes ou de chèques, notamment via un portail internet ou application téléchargeable par les agents.

En cas de vol, constaté par un dépôt de plainte, le renouvellement de la carte ou du chéquier devra être exempt de frais.

### **1.4.2 – Reprise et remboursement des titres ou chèques périmés et/ou non utilisés**

En cas de gestion papier, les modalités de reprise et de remboursement des titres périmés sont précisées dans l’offre du titulaire.

Pour les chèques arrivés à échéance :

Le titulaire s'engage à basculer les CESU – Garde d'enfant-non utilisés dans les conditions prévues à cet effet à la date de fin de validité des titres, et s'engage à émettre de nouveaux chèques avec une nouvelle date de validité, ou selon le cas à rembourser l'IFCE des sommes non utilisées (en cas de départ de l'agent par exemple). Le titulaire précisera dans son offre les modalités opérationnelles de cette réémission.

### **1.4.3 – Transfert de la gestion à l'issue de l'accord-cadre (tous lots)**

Le titulaire transfèrera les éléments nécessaires à la reprise de la gestion par le futur titulaire, à l'issue du présent accord-cadre.

Le candidat indiquera dans son mémoire technique ces modalités de transfert.

### **1.4.4 – Communication réglementaires et pratiques sur l'utilisation des titres et chèques (tous lots)**

Dans le cadre de la veille juridique, le Titulaire s'engage à informer l'IFCE de toute modification de la réglementation en matière de titres restaurant, de CESU – Garde d'enfant et de Chèques-vacances.

## **1.5 Création des supports de communications**

A la demande de l'IFCE, le titulaire réalise des supports de communication destinés à une information simple et complète des agents sur les dispositifs des titres restaurant, chèque emploi service universel et Chèques-vacances, relative aux conditions d'obtention et d'utilisation de ceux-ci, à la réglementation en vigueur et à tout autre élément préconisé par l'établissement ou convenu entre les parties.

Les supports de communication sont des affiches, des plaquettes ou dépliants d'information, des formulaires de demande des titres restaurant, de CESU - Garde d'enfants de moins de six ans -, de Chèques-vacances, ainsi qu'un lien sur les sites RH de l'IFCE et éventuellement à partir du site Internet du titulaire. Ces supports doivent être disponibles dans une version informatique téléchargeable.

Des réunions d'information peuvent être organisées sur site (principalement Saumur, Pompadour, Uzès) ou en distanciel sous forme de webinaire... Le nombre d'exemplaires de supports de communication à imprimer et diffuser auprès des agents de l'IFCE sont fixés par l'établissement et aux échéances de son choix.

La présentation des supports de communication doit être homogène, notamment sur le plan graphique (présence des logos des parties, etc.).

Leur contenu éditorial reste en permanence sous le contrôle de l'IFCE, qui peut demander la modification ou le retrait de tout élément, notamment en cas d'évolution de la réglementation.

Une version papier de formulaires peut également être proposée par le titulaire.

## 1.6 Construction des modèles de documents

Le titulaire soumet à l'établissement une maquette du formulaire de demande, du tableau de bord, des outils de gestion titres restaurant, des droits au CESU et aux Chèques-vacances, ainsi que de l'ensemble des supports de communication proposés par le titulaire. L'établissement peut demander toute modification des maquettes au titulaire.

## 2. Dispositions générales

### 2.1 Suivi de l'exécution du marché

Pendant l'exécution des prestations, un suivi opérationnel est nécessaire, ainsi, le prestataire désignera un interlocuteur unique pour l'IFCE afin d'obtenir un suivi et un état d'avancement tout au long du projet.

Un ensemble de documentation et une comitologie seront validées lors de la réunion de lancement permettant de préciser les modalités pratiques.

Ces comités permettront de préciser les difficultés rencontrées par le titulaire et l'IFCE ainsi que d'identifier les solutions aux potentiels points de blocage.

### 2.2 Service client

Ainsi le titulaire propose un interlocuteur unique (responsable opérationnel de compte), afin d'obtenir un suivi et un état d'avancement tout au long du marché. Il devra disposer également d'un service client accessible à minima 5 jours sur 7.

### 2.3 Conditions de livraison

Les opérations de livraison (sauf pour le lot 3) doivent être conduites en collaboration avec les équipes de l'IFCE, sous l'entière responsabilité du titulaire du de l'accord-cadre, selon les délais d'exécution mentionnés à l'accord-cadre et aux adresses indiquées par l'interlocuteur de l'IFCE désigné à l'accord-cadre.

### 2.4 Assistance au démarrage

Le titulaire de l'accord-cadre doit définir l'assistance au démarrage sur site dans son offre en précisant les interventions et les compétences mises en œuvre. Cette assistance doit correspondre au moins aux attentes définies au Dossier de Consultation. Cette assistance comporte toutes les prestations d'aide, de conseil et d'interventions pour parvenir à un fonctionnement opérationnel des fournitures, services et prestations exécutés dans le cadre du présent accord-cadre.

Les intervenants devront avoir l'expérience de configurations techniques, matérielles et fonctionnelles identiques. Le nombre de journées d'assistance doit être suffisant pour que les personnels de l'IFCE maîtrisent les fournitures et services utilisés.

Si l'IFCE récuse un intervenant, le titulaire de l'accord-cadre dispose de dix jours pour désigner un remplaçant et en informer l'IFCE.

## **2.5 Respect de la loi « informatique et libertés »**

Dès la notification du marché, le titulaire s'engage à respecter les dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite Loi « Informatique et libertés ».

A ce titre, il entreprend les démarches nécessaires auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), relatives à l'exécution des prestations et à l'utilisation de fichiers contenant des données à caractère personnel.

Il rend compte à l'établissement de ses démarches et des éventuelles difficultés rencontrées.

## **2.6 Démarches de responsabilité sociétale et environnementale**

Les prestataires préciseront dans leur offre les démarches qu'ils entreprennent de nature à limiter l'impact de leurs prestations sur l'environnement et comment leur entreprise prend en considération les préoccupations sociales de ses activités dans le cadre de l'exécution des prestations objet du marché.

### **Responsabilité sociétale**

Les candidats exposeront dans leur offre la démarche et les actions concrètes mises en place pour assurer un progrès social dans le cadre de l'exécution des prestations objet du présent marché. L'IFCE accueillera favorablement les propositions faites dans le cadre de l'exécution des prestations objet du marché en matière d'insertion professionnelle et sociale des personnes en difficulté et éloignées du marché de l'emploi, de formation des employés, y compris les employés les moins qualifiés, de lutte contre la précarité professionnelle, de lutte contre la discrimination.

Les candidats présenteront, en apportant des éléments de preuve, leur démarche en termes de :

- engagement dans la formation de leurs employés, et notamment des employés les moins qualifiés, dans le cadre de l'exécution des prestations,
- politique interne de lutte contre la précarité professionnelle : faible turn-over, faibles temps partiels, favoriser les contrats en CDI, temps de travail équilibré,
- protection sociale du personnel et politique de promotion du dialogue social interne,
- politique d'égalité et de diversité : représentation équilibrée des femmes et des hommes (rémunération égale, équilibre vie privée/ vie professionnelle, etc.), politique en faveur de la diversité, lutte contre les diverses formes de discrimination, *etc.*

## **Responsabilité environnementale**

Les candidats exposeront dans leur offre la démarche et les actions concrètes mises en place pour assurer une réduction des impacts négatifs sur l'environnement et sur la santé des personnes dans le cadre de l'exécution des prestations objet du présent marché.

Les candidats présenteront, en apportant des éléments de preuve (attestations, labels, ...), leur démarche interne de réduction des impacts sur l'environnement :

- tri sélectif et collecte sélective des déchets, recours à un prestataire pour assurer la valorisation des déchets, *etc.*,
- réduction de la consommation énergétique, de la consommation de papier et autres produits,
- recours à la dématérialisation,
- réduction autant que possible, et dans la limite des exigences du cahier des charges, des déplacements des équipes dans le cadre des prestations objet du présent marché, en favorisant la visio-conférence et l'usage de moyens de transports peu polluants.

## **Entreprises soumises à la directive CSRD (grandes entreprises)**

Elles fourniront un reporting extra-financier portant sur les données ESG (Environnementaux, Sociaux et Gouvernance) :

- ✓ facteurs environnementaux : atténuation et adaptation au changement climatique, biodiversité, utilisation des ressources... ;
- ✓ facteurs sociaux : égalité des chances, conditions de travail et respect des droits de l'homme et des libertés fondamentales... ;
- ✓ facteurs de gouvernance : rôle des organes d'administration, activités de lobbying, gestion des relations avec les partenaires commerciaux...

Les informations communiquées par l'entreprise doivent être certifiées par un commissaire aux comptes ou par un organisme tiers indépendant accrédité.

Le prestataire devra joindre à son offre une présentation détaillée de sa politique RSE, accompagnée, le cas échéant, d'exemples concrets, de certifications ou de labels obtenus, et d'un bilan récent des actions réalisées dans ce domaine.



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



## Annexe 1. LOT 1. Liste des implantations IFCE et nombre d'agents

Dept	Adresse	Nb agents
01	DT Rhône-Alpes Auvergne Bâtiment Equipôle Parc du cheval Le Luisard 01150 Chazey s/Ain	6
03	Antenne IFCE d'Yzeure Direction Départementale des Territoires BP 100 - 51 Bd Saint-Exupery 03403 Yzeure	1
04	Antenne IFCE de Digne les Bains Centre administratif Romieu Rue Pasteur - Quartier Bonnette - BP 9028 04000 Digne les bains	2
12	Antenne IFCE de Rodez DDT de l'Aveyron 9 rue de Bruxelles Bourran 12033 Rodez	2
15	Haras d'Aurillac Avenue de Julien 15000 Aurillac	3
17	Antenne de Saintes de la DT Nouvelle-Aquitaine Bâtiment Charente Lot 7 18 Bd Guillot Maillet 17100 SAINTES	5
19	<b>IFCE Route de Troche 19230 Arnac Pompadour</b>	<b>170</b>
19	<b>Haras de Pompadour Stade équestre du, 19230 Arnac-Pompadour</b>	<b>19</b>
19	<b>Station IFCE Chamberet - Domaine de, La Valade, 19370 Chamberet</b>	<b>11</b>
22	HARAS DE LAMBALLE Place du Champ de Foire 22405 Lamballe	5
25	DT Grand Est CITÉ CORNET 5 place Jean Cornet 25020 Besançon	8
26	Antenne IFCE de Valence 4 Place Laennec 26000 valence	1
30	Haras Uzes - Chem. du Mas des Tailles, 30700 Uzès	25
31	Antenne IFCE de Toulouse-Auzeville 2 route de Narbonne 31320 Auzeville Tolosane	3





Dept	Adresse	Nb agents
31	INRAE TOULOUSE Chemin de Borde Rouge CS 52627 - AUZEVILLE 31326 CASTANET TOLOSAN CEDEX	1
33	DT Aquitaine massif pyrénéen 17 cours Xavier Arnozan 33000 Bordeaux	5
34	INRA Montpellier 2 place Pierre Viala 34060 Montpellier	1
37	Lycée Agricole 46 Av, Emile Gounin 37400 AMBOISE	4
47	HARAS DE VILLENEUVE-SUR-LOT Rue de Bordeaux 47300 Villeneuve s/Lot	4
49	<b>IFCE</b> <b>170 avenue du Cadre noir</b> <b>49400 Saumur</b>	<b>193</b>
49	Haras du Lion d'Angers Parc départemental de, L'Isle Briand, 49220 Le Lion-d'Angers	9
50	HARAS DE SAINT-LÔ Route de Paris 50000 Saint-Lô	4
51	Antenne IFCE de Châlons site DRAAF4 rue Dom Pérignon 51037 Châlons-en-Champagne	2
52	Antenne IFCE de Joinville Espace Emploi Service Place de la Grève 52300 Joinville	1
54	HARAS DE ROSIÈRES AUX SALINES 1 rue léon Bocheron 54110 Rosières aux Salines	13
56	HARAS D'HENNEBONT Rue Victor Hugo 56700 Hennebont	4
61	<b>École du Pin</b> <b>61310 Le Pin au Haras</b>	<b>75</b>
63	Antenne IFCE d'Aubières Cité régionale de l'agriculture 9 Allée Pierre de Fermat 63170 Aubières	2



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Dept	Adresse	Nb agents
63	Antenne IFCE Direction départementale de la Protection des Populations 354 Avenue du Brézet 63100 Clermont-Ferrand	1
63	INRAE - Centre Clermont-Auvergne-Rhône-Alpes Rte de Theix 63122 Saint-Gènes-Champanelle	1
64	Haras de Gelos - 1 rue du Gal Leclerc - 64110 GÉLOS	6
68	Antenne IFCE d'Alsace Cité administrative rue Flaschhauer 68000 Colmar	1
71	Haras de Cluny - 2 rue de la Porte des Prés - 71250 CLUNY	4
78	INRA Jouy-en-Josas Domaine de Vilvert 78350 JOUY-EN-JOSAS	1
78	Antenne de la DT Hauts-de-France Île-de-France CEZ – bergerie Nationale Parc du château 78120 Rambouillet	2
80	DT Hauts de France 5 rue Henri Daussy 80000 Amiens	4
85	HARAS DE LA ROCHE S/YON 21 rue Galliéni 85008 La Roche s/Yon	4
93	IFCE 12 Rue Henri Rol-Tanguy 93100 Montreuil	1



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



## Annexe 2. LOT 1. Volumétrie mensuelle des titres restaurant (à titre indicatif)

Mois	Agents	Tickets
<b>2023</b>		
janv	154	2820
févr	166	2980
mars	165	2943
avr	170	2980
mai	157	2720
juin	162	2815
juil	162	2826
août	160	2584
sept	148	2276
oct	166	3010
nov	169	2848
déc	167	3047
<b>2024</b>		
janv	151	2679
févr	166	3030
mars	160	2690
avr	172	3057
mai	169	2660
juin	160	2670
juil	149	2645
août	149	2533
sept	143	2330
oct	170	3040
nov	162	2694
déc	168	3015
<b>2025</b>		
janv	225	3726
févr	233	3996
mars	227	3626
avr	236	4013
mai	231	3688
juin	231	3594

### **Annexe 3. LOT 2. Volumétrie annuelle des CESU (à titre indicatif)**

Année civile de droit	Nb agents	Valeur CESU
2022	14	8.464,21 €
2023		
2024	21	11.492,96 €
2025 Trim1	14	4.570,25 €

### **Annexe 4. LOT 3. Volumétrie annuelle des Chèques-vacances (à titre indicatif).**

Chaque année, 70 à 80 agents sont bénéficiaires de Chèques-vacances pour un montant épargné en moyenne de 75.000 €. La valeur faciale moyenne des chèques demandés se situe aux alentours de 90.000 €. L'abondement moyen de l'IFCE se situe autour de 25-26%.

### **Annexe 5. LOT 3. Taux de bonification épargne Ifce**