



Numéro PLACE : SC3072

ÉTABLISSEMENT FRANÇAIS DU SANG

FOURNITURE DE CHEQUES EMPLOI SERVICE UNIVERSEL (CESU) POUR L'EFS

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

SOMMAIRE

1_ PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT FRANÇAIS DU SANG	4
1.1 Les missions principales de l'EFS	4
1.2 Le prélèvement	5
1.3 La préparation	5
1.4 Le contrôle qualité	5
1.5 La qualification des dons	5
1.6 La distribution et la délivrance	5
1.7 Les autres missions de l'EFS	5
1.8 L'organisation de l'EFS	5
1.9 Chiffres clés 2023	7
2_ DEFINITIONS	8
3_ OBJET DU MARCHE	8
4_ CONTENU DES PRESTATIONS DEMANDEES PAR L'EFS	8
4.1 Prestations attendues	9
5_ POPULATION BENEFICIAIRE ET MONTANTS ATTRIBUES	10
5.1 Population bénéficiaire	10
5.2 Montants attribués	10
5.3 Modalités de calcul des droits	12
6_ MODALITES DES PRESTATIONS	13
6.1 Les inscriptions et les commandes en ligne	13
6.2 L'instruction des inscriptions et des commandes	13
6.3 Procédure d'inscription et de commande	14
6.4 Le suivi des commandes par l'EFS	14
6.5 Caractéristiques du titre CESU – Garde d'enfant	14
6.6 Expédition des CESU ou activation des comptes dématérialisés	15
6.7 Le paiement en ligne	15
6.8 Information sur le CESU	16
6.9 Mise à disposition et personnalisation d'outils de communication CESU	16
6.10 Reporting et tableaux de bord	17
A l'issue de chaque commande	17
Tableau de bord annuel	17
6.11 Gestion personnalisée	18
7_ DIFFUSION DES DOCUMENTS NECESSAIRES AUX DECLARATIONS SOCIALES ET FISCALES	18
7.1 Transmission aux bénéficiaires d'une attestation fiscale	18

7.2 Organisation entre le titulaire du marché et l'EFS	18	
8_ GARANTIES ET SECURITE		19
8.1 Garantie de bonne fin	19	
8.2 Interventions consécutives à la remise des titres	19	
8.3 Perte et vol	19	
8.4 Tickets perdus ou périmés non présentés au remboursement dans le délai imparti	19	
8.5 Sécurité des systèmes d'information	20	

1_PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT FRANÇAIS DU SANG

Sous tutelle du Ministère des affaires sociales et de la santé, l'Etablissement Français du Sang est un établissement public de l'Etat créé le 1er janvier 2000. Opérateur civil unique de la transfusion sanguine en France, l'EFS veille à la satisfaction des besoins en matière de produits sanguins labiles dans le respect des principes éthiques du don de sang. L'EFS est chargé de promouvoir le don du sang, les conditions de sa bonne utilisation et de veiller au strict respect des principes éthiques par l'ensemble de la chaîne transfusionnelle : un don de sang volontaire, bénévole, et anonyme et l'absence de profit.

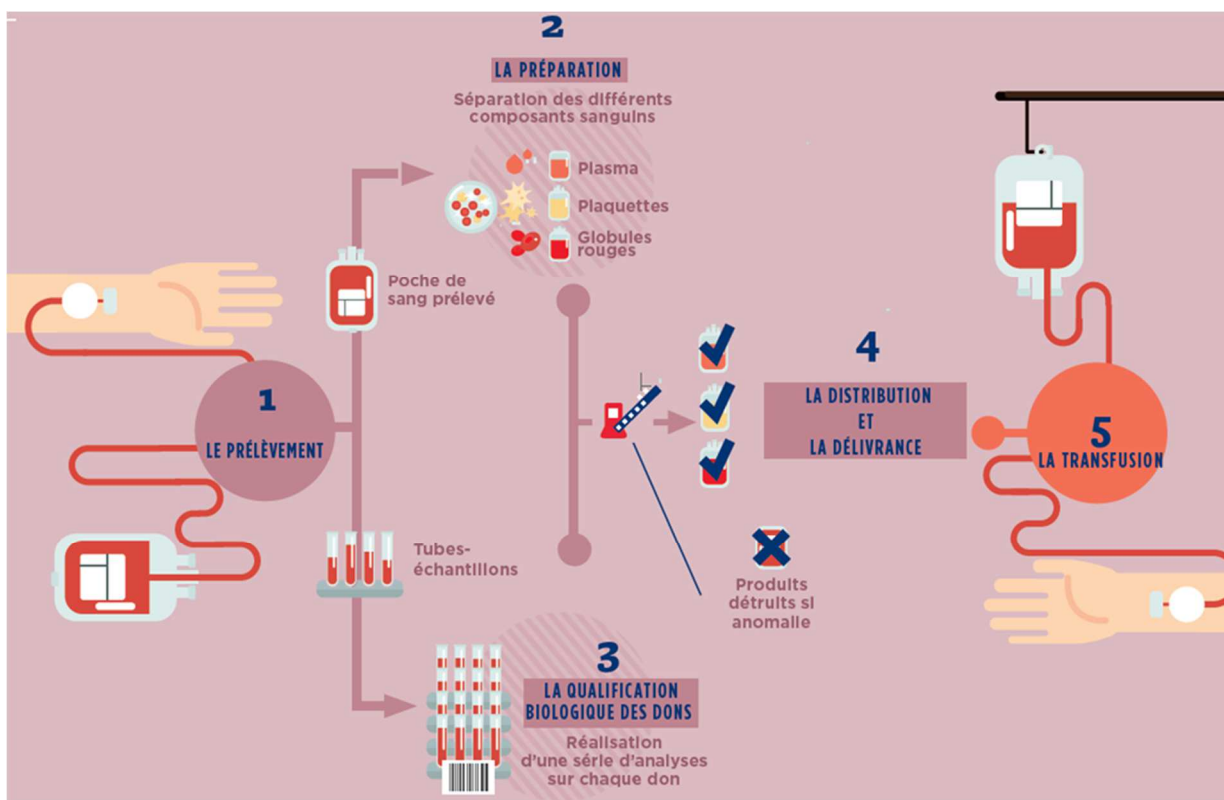
L'EFS participe à soigner 1 million de patients chaque année en approvisionnant 1500 établissements de santé publics et privés en produits sanguins labiles (PSL) issus de ces dons de sang éthiques.

Afin d'assurer une qualité optimale des produits sanguins préparés, l'EFS adapte en permanence l'activité de transfusion sanguine aux évolutions médicales, scientifiques et technologiques. Il veille au respect des bonnes pratiques transfusionnelles et au développement de la qualité pour tous les processus transfusionnels, de manière à assurer une qualité homogène sur l'ensemble du territoire.

L'EFS assure la gestion du service public transfusionnel et ses activités annexes.

1.1 Les missions principales de l'EFS

Afin de mener à bien sa mission de service public, l'EFS bénéficie d'un monopole pour les activités de collecte du sang, de qualification biologique du don, de préparation, et de distribution des produits sanguins labiles aux établissements de soins privés et publics. Il organise ces activités ainsi que l'activité de délivrance et effectue le contrôle de qualité des produits sanguins.



Parcours d'une poche de sang

1.2 Le prélèvement

Le prélèvement est assuré dans 141 sites fixes de prélèvement en France ainsi que dans le cadre de 32 475 collectes mobiles organisées chaque année. L'EFS collecte soit du sang total soit certains composants du sang (plasma, plaquettes).

1.3 La préparation

La poche prélevée est dirigée vers un plateau de préparation. Le sang est séparé en ses différents composants par la centrifugation, puis déleucocyté (filtration des globules blancs véhiculant les virus et certaines bactéries). L'EFS compte 18 plateaux de préparation.

1.4 Le contrôle qualité

Le contrôle qualité permet de vérifier la conformité des produits préparés par rapport à des références de caractéristiques réglementaires ou des spécifications préétablies.

1.5 La qualification des dons

Au moment du prélèvement, des tubes sont également recueillis pour effectuer des tests immunologiques et sérologiques. La qualification permet de rechercher la présence des marqueurs viraux et de détecter toute anomalie du sang ou de ses composants. L'EFS compte 7 plateaux de qualification.

1.6 La distribution et la délivrance

Après vérification de l'absence d'anomalies sur le don ou de réactions positives aux tests de dépistage, les produits sanguins sont distribués aux établissements de santé et attribués au patient sur prescription médicale nominative. La durée de vie des produits est variable : 7 jours pour les plaquettes, 42 pour les concentrés de globules rouges, plusieurs mois pour le plasma congelé.

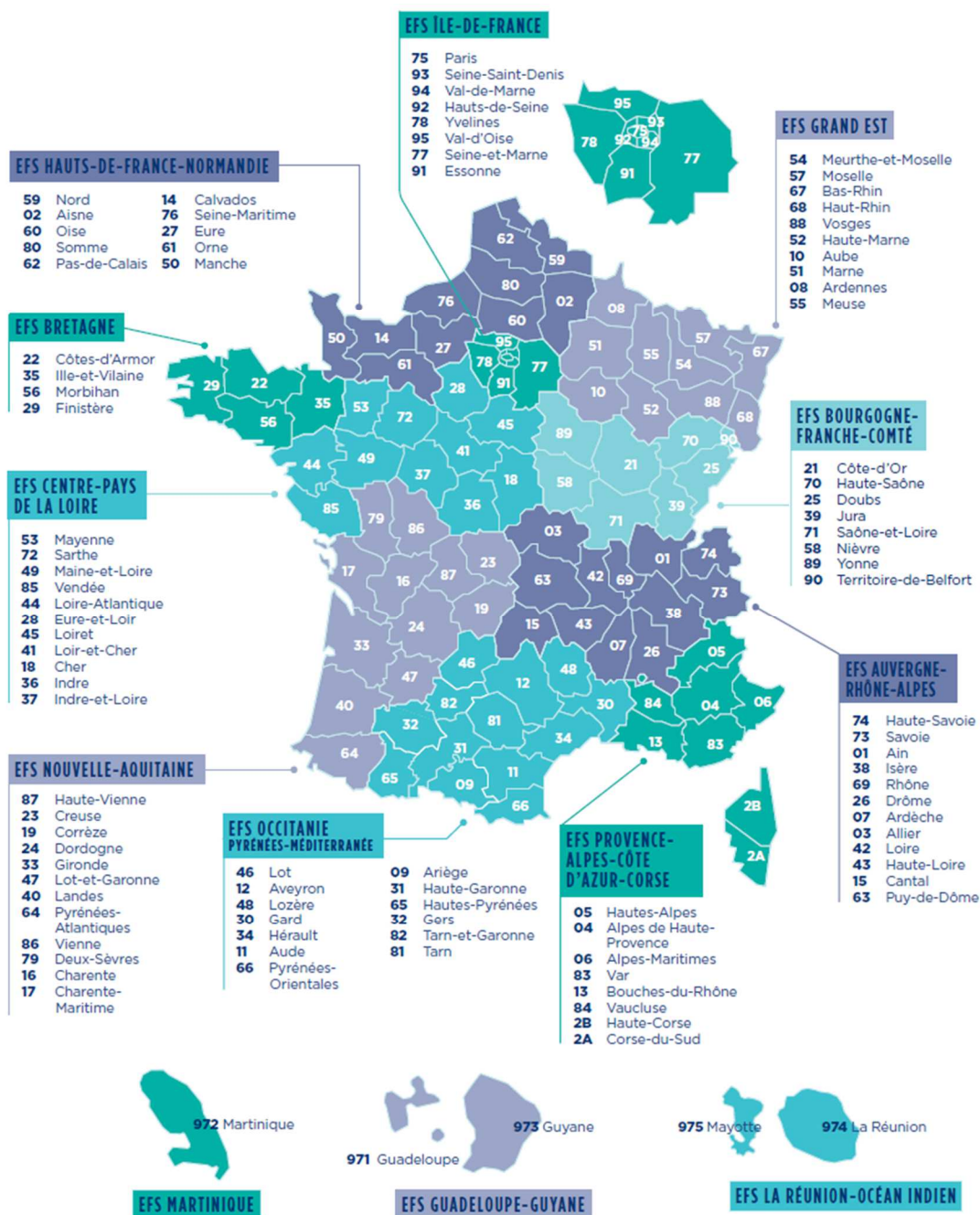
1.7 Les autres missions de l'EFS

L'EFS a vocation à développer toute activité liée à la transfusion sanguine. Il peut à ce titre être autorisé à fabriquer, importer et exploiter des médicaments dérivés du sang. En outre, l'Etablissement français du sang peut, à titre accessoire, être autorisé à exercer d'autres activités de santé dont des activités de soins et de laboratoire de biologie médicale. A ce titre, l'EFS effectue des examens d'immunohématologie « receveur » afin de vérifier la compatibilité entre les caractéristiques du receveur et celles du produit qui lui est destiné.

L'EFS assure également l'approvisionnement en plasma du Laboratoire Français de Fractionnement et des Biotechnologies (LFB) en vue de la fabrication de produits stables. A côté de ces activités de transfusion sanguine, l'EFS s'implique également dans d'autres activités comme l'ingénierie cellulaire, la biologie médicale, la banque de tissus...

1.8 L'organisation de l'EFS

L'EFS est composé de 13 établissements de transfusion sanguine (ETS), sans personnalité morale répartis sur l'ensemble du territoire français et d'un siège social situé à la Plaine Stade de France.



1.9 Chiffres clés 2023

L'Institution :

- 1 opérateur civil unique de la transfusion sanguine
- 9 772 collaborateurs
- 141 sites EFS assurent la délivrance ou la distribution des produits sanguins labiles
- 4 étapes pour le parcours de la poche de sang : prélèvement, préparation, qualification, distribution
- 1 500 hôpitaux et cliniques approvisionnés en produits sanguins
- 1 million de malades soignés

Prélèvements :

- 26 780 054 dons
- 32 475 collectes mobiles
- 104 maisons du don

Donneurs de sang :

- 1 571 605 donneurs, dont 17% de nouveaux donneurs par an

Pour en savoir plus, consultez le rapport d'activité de l'EFS sur www.efs.sante.fr, rubrique « L'EFS » => « Les publications de l'EFS ».

2_DEFINITIONS

Il convient d'employer les termes suivants conformément à la définition qui en est donnée ci-dessous :

Titulaire : L'entreprise à laquelle le pouvoir adjudicateur notifie le marché.

Le **CESU** désigne dans le présent document le Chèque Emploi-Service Universel ayant la nature d'un titre spécial de paiement à valeur prédéfinie, c'est-à-dire le Chèque Emploi-Service Universel préfinancé (CESU préfinancé, par opposition au CESU bancaire).

L'**Emetteur** est l'organisme habilité à émettre des CESU préfinancés, ayant la nature de titres spéciaux de paiement et à valeur prédéfinie, et à en assurer le remboursement en application des articles L.1271-10, R.1271-8 et suivant du Code du travail. L'Emetteur assure également le rôle de gestionnaire qui vérifie les commandes individuelles et procède au bon suivi des commandes.

Le **Financier** est la personne physique ou la personne morale de droit privé ou de droit public qui cofinance tout ou partie de la valeur faciale des CESU préfinancés émis par un émetteur habilité et attribués aux Bénéficiaires définis à l'article L.1271-12 du Code du travail.

Le **Bénéficiaire** est la personne physique à qui sont rendus les services ainsi définis et qui utilise les CESU préfinancés qui lui ont été attribués dans les conditions prévues par les textes pour régler tout ou partie des prestations de services visées à l'article L.1271-1 du Code du travail.

L'**Intervenant** est l'organisme (personne physique, entreprise ou personne morale de droit privé ou de droit public) qui réalise au profit d'une personne physique les prestations de services définies à l'article L.1271-1 du Code du travail.

3_OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet la fourniture, par un Emetteur, de prestations de gestion et d'émission du CESU, chèque emploi-service universel préfinancé mis en place par l'EFS en faveur de ses salariés dans le cadre de sa politique sociale « petite enfance ».

4_CONTENU DES PRESTATIONS DEMANDEES PAR L'EFS

Le principe, les bénéficiaires, les montants ainsi que les principales modalités ont été fixés par ***l'Accord sur la cohésion sociale et l'égalité des chances*** signé par l'EFS et l'ensemble des organisations syndicales représentatives le 20 janvier 2014.

Le CESU préfinancé sera réalisé, fourni et livré par un organisme ou un établissement habilité conformément à l'article R.1271-8 du Code du travail.

4.1 Prestations attendues

Dans le cadre du présent marché, les prestations attendues par l'EFS sont les suivantes :

- La mise en place d'un dispositif permettant l'expression par les salariés de leurs demandes individuelles ;
- La mise à disposition par l'émetteur retenu d'un dispositif permettant la gestion des commandes globales par l'EFS ;
- L'émission des CESU, sur un support papier ou dématérialisé ;
- L'envoi des CESU au domicile des bénéficiaires dans le cas de CESU en format papier ;
- Le remboursement des CESU aux intervenants les ayant reçus à titre de rémunération ;
- Un service client d'information, d'orientation et de transmission de coordonnées d'intervenants « petite enfance » pour les bénéficiaires ;
- Un service client auprès de l'EFS de conseil et d'assistance technique ;
- La tenue et la fourniture à l'EFS d'informations et de statistiques sur la mise en œuvre du CESU et son utilisation ;
- Un programme et des outils d'information et de communication pour faire connaître l'opération et la faire vivre sur la durée du marché.

L'impression et le routage des documents de communication sont exclus du présent marché.

5_POPULATION BENEFICIAIRE ET MONTANTS ATTRIBUES

5.1 Population bénéficiaire

Le CESU proposé par l'EFS aura vocation à payer toute prestation de garde d'enfants âgés de 0 à 3 ans, sans restriction sur l'intervenant : personne physique, entreprise ou personne morale de droit privé ou de droit public.

Les personnes éligibles au dispositif sont les salariés titulaires d'un contrat de travail avec l'Etablissement Français du Sang, parents d'un enfant âgé entre 0 et 3 ans et ayant au moins 1 an d'ancienneté. Les CESU sont versés depuis la naissance jusqu'à l'entrée en maternelle de l'enfant.

Pour les salariés validant une année d'ancienneté en cours d'exercice, le droit annuel total ouvert et la participation respective de l'EFS et du salarié sont calculés prorata temporis par 12ème à compter du premier jour du mois suivant la date anniversaire de la date d'ancienneté.

Un même enfant ne peut pas déclencher le versement de deux prestations de CESU si ses deux parents sont salariés de l'EFS.

Chaque année, 900 salariés environs sont concernés par l'attribution de CESU, 57% ont choisi d'en être bénéficiaires.

	Nombres de bénéficiaires	Montant commandes CESU	Montant moyen par bénéficiaire	Comptes CESU	Titres CESU
2022	442	458 949 €	1 038 €	65%	35%
2023	388	435 762 €	1 123 €	67%	33%
2024	392	427 046 €	1 089 €	68%	32%

5.2 Montants attribués

Le financement des CESU est assuré pour partie par l'EFS et pour partie par le salarié bénéficiaire.

Le droit annuel à CESU est fixé, par année pleine, à :

- 1 608 euros pour un enfant âgé de moins de trois ans ;
- 2 352 euros à partir de 2 enfants de moins de trois ans.

La participation respective de l'EFS et du salarié sont fixées selon les barèmes suivants :

Pour 1 enfant âgé de moins de 3 ans ou en attente de scolarisation			
Rémunération mensuelle brute fixe du mois précédent la commande	Droit annuel	Part salarié	Part EFS
≤ 2 500 €	1 608 €	429 €	1 179 €
] 2 500 € - 3 500 €]	1 608 €	643 €	965 €
] 3 500 € - 4 500 €]	1 608 €	858 €	750 €
] 4 500 € - 5 500 €]	1 608 €	1 072 €	536 €
> 5 500 €	Non bénéficiaire de CESU		

Pour 2 enfants ou plus âgés de moins de 3 ans ou en attente de scolarisation			
Rémunération mensuelle brute fixe du mois précédent la commande	Droit annuel	Part salarié	Part EFS
≤ 2 500 €	2 352 €	627 €	1 725 €
] 2 500 € - 3 500 €]	2 352 €	941 €	1 411 €
] 3 500 € - 4 500 €]	2 352 €	1 254 €	1 098 €
] 4 500 € - 5 500 €]	2 352 €	1 568 €	784 €
> 5 500 €	Non bénéficiaire de CESU		

La rémunération prise en compte est la rémunération brute fixe du mois de janvier de l'année considérée, ramenée à un temps de travail (taux d'activité) de 100% (hors rétroactivité éventuelle).

Le droit annuel total attribué est porté à 1 932 € pour le salarié dont l'enfant (ou l'un des enfants) âgé(s) de moins de trois ans est atteint d'un handicap. Ce montant est pris en charge dans sa totalité par l'EFS, quelle que soit la rémunération du salarié concerné.

Pour l'année de naissance et l'année des trois ans, le droit annuel total ouvert et la participation respective de l'EFS et du salarié sont calculés *prorata temporis* par 12^{ème} en fonction du mois de naissance de l'enfant. La période couverte pour l'acquisition de CESU démarre à compter du 1^{er} jour du mois suivant la naissance de l'enfant et cours jusqu'au mois d'anniversaire des trois ans compris.

La participation annuelle de l'EFS est plafonnée à 1 932 euros par salarié bénéficiaire, quelle que soit sa situation familiale. Elle est donc exonérée du paiement de charges sociales.

Les bénéficiaires n'ont pas d'obligation d'engagement de commande.

L'EFS souhaite informer le candidat que des négociations sont en cours sur l'application qui découlera de la nouvelle condition liée à l'entrée en maternelle de l'enfant. Si l'application votée par l'EFS a un impact important sur les modalités de calcul des droits auprès du Titulaire une clause

de réexamen inscrite au CCAP permettra de renégocier les éventuels impacts organisationnel et financier avec le Titulaire.

5.3 Modalités de calcul des droits

Pour chaque commande passée par l'EFS, le salarié qui dispose de droits ouverts pour la période correspondante choisit d'y participer ou non. De plus, pour chaque commande, le bénéficiaire peut décider de ne pas commander la totalité de ses droits acquis sur la période couverte. Les salariés pourront disposer d'un report de leurs droits d'une période sur l'autre sur l'année de commande en cours.

Le titulaire doit calculer chaque trimestre les droits des salariés bénéficiaires en fonction de sa tranche de rémunération, du nombre d'enfant et de sa durée de présence sur le trimestre.

Chaque fin de trimestre l'EFS fournit un fichier des ayants droits comportant des éléments permettant de déterminer la tranche de rémunération et le nombre d'enfant ainsi que les droits acquis par le salarié en fonction de sa présence sur le trimestre.

Cas des suspensions de contrat

En cas de suspension de contrat (congé non rémunéré) sur le trimestre, le droit est calculé jusqu'au 1^{er} jour du mois suivant la date de la suspension.

- Ex. le contrat du salarié est suspendu à compter du 15 février, il bénéficie de droits CESU au titre de janvier février pour la commande du 1^{er} trimestre ;

En cas de retour de suspension de contrat, le droit est calculé au 1^{er} jour du mois suivant :

- Ex. Le salarié est de retour de suspension de contrat le 15 février, il bénéficie de droits CESU au titre de mars pour la commande du 1^{er} trimestre

Les salariés en suspension de contrat ne bénéficient pas du report des droits non consommés avant leur suspension.

Cas de changement du nombre d'enfants

En cas de naissance d'un enfant au cours du trimestre, les droits sont acquis au 1^{er} jour du mois suivant la naissance :

- Ex. naissance le 25 janvier, le calcul des droits commence le 1^{er} février. Acquisition de 2 mois (février mars) de droit CESU au titre de la commande du 1^{er} trimestre.
- Ex. naissance le 15 mars, le droit commence le 1^{er} avril, aucun droit CESU au titre du 1^{er} trimestre.

En cas de changement du nombre d'enfants de – de 3 ans au cours du trimestre, le changement de catégorie s'effectue le 1^{er} jour du mois suivant la date de naissance ou d'accueil de l'enfant :

- Ex : le salarié est bénéficiaire au titre d'un enfant au titre du 1^{er} trimestre, il accueille un deuxième enfant le 16 mai, les droits sont calculés pour un seul enfant au titre des mois d'avril et mai et pour 2 enfants au titre de juin

Le nombre annuel de commandes est fixé à quatre : chaque commande vaut pour une période trimestrielle.

A titre indicatif, l'EFS souhaite avoir les périodes de commande suivantes :

4 périodes de commandes :

- Une commande validée fin avril pour la période [janvier – mars] ;
- Une commande validée fin juillet pour la période [avril - juin] ;

- Une commande validée fin octobre pour la période [juillet - septembre] ;
- Une commande validée fin janvier pour la période [octobre - décembre].

6_MODALITES DES PRESTATIONS

6.1 Les inscriptions et les commandes en ligne

L'EFS souhaite privilégier un mode d'inscription au dispositif et de commande effectuée par les salariés sur internet. Le titulaire devra donc élaborer une plateforme d'inscription et de commande en ligne sécurisée.

Cette plateforme devra être ergonomique et didactique pour permettre aux salariés de l'EFS d'effectuer les démarches nécessaires à leur inscription et à la passation d'une commande. Elle devra être paramétrée pour prendre en compte l'ensemble des caractéristiques du dispositif de l'EFS, en termes de critère d'attribution, de montant attribué, et de modalités de commande. Elle devra permettre de laisser le salarié choisir entre la solution papier (ticket CESU) ou la solution dématérialisée (compte CESU).

A partir des données individuelles fournies préalablement par la DRH de l'EFS, le titulaire devra fournir en ligne ou par mail au salarié considéré un accusé de réception validant :

- Son inscription ;
- Le montant de ses droits ouverts ;
- La part prise en charge par l'EFS et la part laissée à la charge du salarié ;
- Un mot de passe et un login pour se connecter et passer une commande.

En complément, le titulaire devra proposer un mode opératoire alternatif pour les salariés qui souhaitent s'inscrire et passer leur commande sur support papier. Il fournira le formulaire de demande en veillant à ce que l'ensemble des informations nécessaires pour l'ouverture des droits et le bon enregistrement de la commande soient indiqués dans le formulaire. Le formulaire proposé doit être clair et complet.

Le titulaire sera le destinataire direct des commandes adressées par voie postale.

La procédure devra également prévoir un accusé de réception par mail des commandes réalisées en ligne ou par voie postale auprès des bénéficiaires (selon le mode de commande).

6.2 L'instruction des inscriptions et des commandes

Le titulaire assure l'instruction des inscriptions et des commandes de CESU par les salariés de l'EFS. A ce titre, le candidat propose un dispositif adapté aux contraintes de l'EFS et indique dans sa réponse les expériences de dispositifs similaires déjà déployés, (visuels, descriptifs, visuels des différentes étapes).

Pour permettre l'instruction des dossiers, la DRH de l'EFS fournira avant chaque période de commande à l'émetteur retenu un fichier Excel contenant les renseignements relatifs des bénéficiaires potentiels connus :

- Le matricule ;
- Le nom et prénom du salarié ;
- Le nom, le prénom et la date de naissance de chacun de ses enfants âgés de moins de trois ans ;
- L'ETS de rattachement ;
- Le revenu de référence pour le calcul des droits à CESU ;

Ce fichier devra permettre d'effectuer le calcul trimestriel des droits à CESU des bénéficiaires.

Le titulaire est chargé d'informer les bénéficiaires par mail ou en ligne de l'ouverture de la période de commande chaque trimestre.

6.3 Procédure d'inscription et de commande

Via une plateforme internet, le titulaire met à disposition des salariés de l'EFS les outils nécessaires à la commande de titres CESU. Il assure les prestations suivantes via la plateforme internet mise à disposition :

- Il accuse réception des inscriptions ou des commandes reçues ;
- Il calcule le montant des droits à CESU des bénéficiaires ;
- Il vérifie le respect du plafond de 1830 euros, et alerte le bénéficiaire au moment de la prise de commande ;
- Il vérifie, au regard des éléments fournis par l'EFS, le caractère complet de l'inscription ou de la commande ;
- Il sollicite le cas échéant l'EFS pour tout complément information ;
- Il informe les salariés et l'EFS de la suite donnée à leur inscription ou à leur commande.
- Il informe les bénéficiaires des dates d'ouverture des périodes de commande.

Les salariés pourront disposer d'un report de leurs droits d'une période sur l'autre sur l'année de commande en cours (année N). Tout droit non utilisé lors des années antérieures (N-1) de commande correspondante est réputé perdu.

6.4 Le suivi des commandes par l'EFS

Le titulaire devra également proposer un outil disponible en ligne pour suivre les inscriptions et les commandes passées.

Pour cela, le candidat détaillera de façon précise les flux et les fonctionnalités de l'outil proposé, en particulier :

- Les fonctionnalités mises à la disposition de la DRH de l'EFS ;
- Les fonctionnalités mises à la disposition des salariés de l'EFS ;
- Le mode de suivi des commandes

Pendant chaque période de commande, EFS procèdera, à l'aide de l'outil de gestion, au contrôle des demandes individuelles, à l'ajout ou au retrait de certaines demandes.

6.5 Caractéristiques du titre CESU – Garde d'enfant

Le CESU est préfinancé, il est émis sur format papier et/ou dématérialisé conformément aux prescriptions définies au paragraphe « G » (Caractéristiques techniques et de sécurité du chèque emploi-service préfinancé) de la Partie I du cahier des charges fixés par l'arrêté du ministre de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement du 10 novembre 2005 et fixant les conditions d'habilitation des émetteurs de Chèques emploi-service universel ayant la nature d'un titre spécial de paiement.

Les carnets de CESU comportent une information relative aux dates limites d'utilisation, de présentation pour paiement et de demande de remplacement. Cette information sera précisée dans l'offre du Candidat.

Chaque ticket CESU devra porter la mention

GARDE D'ENFANT 0 à 3 ans

Chaque ticket CESU est personnalisé par l'impression au recto des prénoms et noms du bénéficiaire. Les tickets CESU portent également la mention :

- De la valeur faciale en noir et blanc ;
- Du millésime d'émission ou de l'année suivante si le titre est émis sur la fin de l'année ;
- De la date limite d'utilisation ;
- De l'indication selon laquelle le CESU garde d'enfant doit être exclusivement utilisé pour le paiement des prestations de garde d'enfant de zéro à trois ans ;
- Du logo de l'Etablissement Français du Sang conformément à la charte graphique de l'EFS qui sera transmis à l'émetteur retenu.

Pour les salariés ayant explicitement exprimé ce choix lors de leur demande et dans la mesure où l'émetteur retenu est habilité à le faire, le CESU garde d'enfant de l'EFS est proposé sous forme dématérialisée, conformément à l'arrêté du 19 décembre 2007 fixant les caractéristiques et la valeur faciale maximale du chèque emploi service universel ayant la nature d'un titre spécial de paiement.

Le CESU dématérialisé, appelé « compte CESU », est accessible par le salarié sur un espace personnel sécurisé accessible par internet. Ce compte CESU lui permet de suivre précisément l'utilisation de l'aide attribuée sous cette forme et de payer en ligne ses intervenants pour garde d'enfant. L'année d'émission, l'affectation spécifique à la garde d'enfant, l'identité du financeur ainsi que les dates limites d'utilisation, de présentation pour paiement et de demande de remplacement – strictement identiques à celle du ticket papier CESU – sont clairement indiquées sur le site internet, de même que les modalités d'utilisation. La traçabilité et le contrôle de l'ensemble des opérations, de l'émission au remboursement, doivent être assurés par le titulaire.

Les salariés bénéficiaires d'un compte CESU dématérialisé peuvent, en cas de simple demande au cours de la période de validité, demander un échange du montant de CESU garde d'enfant non utilisé contre des CESU sur support papier.

Le candidat expliquera de façon précise et détaillée les fonctionnalités et services qui sont proposés dans le cadre de la dématérialisation.

Le candidat joindra obligatoirement à sa réponse technique une copie de l'accréditation fournie par l'organisme d'Etat habilité pour l'émission de CESU dématérialisés.

6.6 Expédition des CESU ou activation des comptes dématérialisés

Le candidat s'engage dans sa réponse sur un délai d'expédition des tickets CESU. Ce délai ne pourra pas excéder 7 jours ouvrés à compter de la réception de la commande par le titulaire.

Les CESU papiers devront être envoyés directement aux domiciles des bénéficiaires en courrier simple.

Le titulaire du marché s'engage à créditer les comptes CESU dans le même délai que celui indiqué pour l'expédition des tickets CESU.

6.7 Le paiement en ligne

Le titulaire devra également intégrer dans la plateforme internet mise à disposition des bénéficiaires un outil de paiement :

- Permettant l'utilisation des tickets CESU en ligne via un code figurant sur les tickets CESU. Ce mode de paiement doit être accessible à tous les salariés qui font le choix du ticket CESU ;
- Permettant l'utilisation des comptes CESU.

En cas de dysfonctionnements/indisponibilité de (des) l'outil(s), l'EFS appliquera des pénalités comme prévu au CCAP.

6.8 Information sur le CESU

Le titulaire met en place un dispositif nécessaire pour permettre aux salariés de poser des questions par téléphone ou courrier électronique. Un standard téléphonique devra être ouvert du lundi au vendredi dont les horaires seront communiqués par le titulaire.

Le numéro d'appel est unique, accessible sans surcoût et valable pour toute la durée du marché.

Le titulaire s'engage à mettre à disposition des salariés de l'EFS des opérateurs téléphoniques spécialement formés aux caractéristiques du CESU EFS (avant et après livraison). Ces opérateurs devront notamment être capables d'apporter :

- Les informations générales aux bénéficiaires potentiels ;
- Les informations relatives au montant des droits des bénéficiaires ;
- Les explications nécessaires pour affilier un prestataire et effectuer un paiement en ticket CESU ;
- Les explications nécessaires pour affilier un prestataire et effectuer un paiement à partir d'un compte CESU dématérialisé.

6.9 Mise à disposition et personnalisation d'outils de communication CESU

Le titulaire met à la disposition de l'EFS les outils de communication suivants :

- Une affiche permettant l'information des salariés en cas de changement de titulaire ;
- Un leaflet d'information ;
- Une page web dédiée à l'EFS accessible depuis l'intranet de l'EFS détaillant la procédure d'inscription et de commande ;
- Des éléments d'information pré-rédigés pour alimenter le site intranet de l'EFS ;

Ces outils devront cependant être personnalisés :

- Reprise de la charte graphique de l'EFS ;
- Personnalisation des contenus en cohérence avec le dispositif CESU de l'EFS.

La charte graphique de l'EFS sera transmise au seul titulaire du marché au début de la phase préparatoire.

L'ensemble des prestations réalisées sur les outils de communication devront être validées par la Direction de la Communication de l'EFS.

La présentation des outils de communication doit être homogène sur le plan graphique. Leur contenu éditorial reste en permanence sous le contrôle de l'EFS qui peut demander la modification ou le retrait de tout élément de leur contenu.

Le titulaire s'engage à fournir les fichiers imprimeurs haute définition à la Direction de la Communication de l'EFS.

Les informations attendues doivent permettre de répondre aux questions des bénéficiaires et doivent les guider dans la passation de leur commande.

6.10 Reporting et tableaux de bord

A l'issue de chaque commande

Le titulaire fournira à l'EFS, après chaque période de commande, les différents indicateurs qu'il estime pertinents pour un suivi du projet sous forme d'un tableau de bord.

Le titulaire indique le délai dans lequel il s'engage à envoyer le tableau de bord à l'EFS.

En cas de non transmission du tableau de bord dans le délai indiqué, des pénalités seront appliquées tels que mentionnés au CCAP.

Les services de la DRH nationale disposent de 15 jours ouvrés pour procéder à l'admission du tableau de bord. Si celui-ci contient des erreurs, le titulaire dispose de 3 jours ouvrés pour envoyer son rapport modifié. En cas de retard dans l'envoi du fichier corrigé ou en cas de renvoi d'un fichier comportant toujours des erreurs, les pénalités indiquées ci-dessus sont applicables.

Dans son offre, le titulaire propose une maquette de tableau de bord sous format Excel comportant au minimum les informations suivantes :

- Nombre de bénéficiaires par commande, par tranche de rémunération et par ETS ;
- Montant total commandé par commande, par région et par tranche de rémunération ;
- Le nombre de commandes passées sous tickets CESU et sous compte CESU par région et par tranche de rémunération ;
- Le nombre d'ouvertures de droits au titre d'une demande initiale ;

Le tableau de bord devra également comporter un suivi des incidents :

- Nombre de réclamations à la commande ;
- Nombre de procédures de remplacement pour non réception des carnets de tickets ;
- Nombre de procédures de remplacement pour perte ou vol après réception ;
- Nombre d'incidents lors d'utilisation des tickets CESU ;
- Nombre d'incidents dans l'utilisation des comptes CESU.

Le tableau de bord devra également contenir par bénéficiaire les informations suivantes :

- Nom, prénom et numéro de matricule du bénéficiaire ;
- L'ETS de rattachement ;
- Date de réception de la demande et format de réception de la demande (papier / électronique) ;
- Identification de l'enfant concerné ;
- La valeur totale des CESU émis pour la commande considérée ;
- La part prise en charge par l'EFS et la part prise en charge par le bénéficiaire ;

Conformément à l'article, les informations par bénéficiaires devront également être transmises, sous forme de tableur, avec la facture.

Ces tableaux de bords devraient pouvoir être accessibles en ligne. Dans ce cas, ils devront pouvoir être facilement convertis en format Excel. Une extraction par région devra être également disponible.

Tableau de bord annuel

Un tableau de bord récapitulatif de l'année précédente devra être fourni à l'EFS dans les 2 mois qui suivent la date de clôture de remboursement du millésime de l'année considérée. Ce tableau de bord récapitulatif devra reprendre l'ensemble des indicateurs prévus dans les tableaux de bords relatifs à chaque commande. Il devra en outre indiquer :

- Le nombre d'échanges de millésime acceptés et le montant correspondant ;

- Le nombre de tickets n'ayant pas été présenté au remboursement dans les délais indiqués (périmés) ainsi que le nombre de bénéficiaires concernés et le montant correspondant.

Le tableau de bord annuel présentera également une information récapitulative par bénéficiaire, qui comprendra, en plus des informations déjà citées :

- La valeur des tickets périmés non réémis ou échangés.

6.11 Gestion personnalisée

Le titulaire met à la disposition de l'EFS un interlocuteur dédié en capacité de répondre au correspondant national de la DRH et aux gestionnaires RH régionaux pour toutes questions relatives notamment aux bénéficiaires, au montant des droits, à l'émission ou la réémission des CESU, à l'information des bénéficiaires...

7 DIFFUSION DES DOCUMENTS NECESSAIRES AUX DECLARATIONS SOCIALES ET FISCALES

7.1 Transmission aux bénéficiaires d'une attestation fiscale

Le titulaire transmet aux bénéficiaires avant le 1er février de chaque année une attestation fiscale conforme aux articles D1271.30 et D7233-11 du code du travail. L'attestation visée à l'article D1271-30 du code du travail est accompagnée d'un rappel indiquant que les sommes versées par les bénéficiaires en complément des paiements effectués au moyen des CESU peuvent le cas échéant pour les prestations de garde d'enfant donner droit à une réduction d'impôt.

7.2 Organisation entre le titulaire du marché et l'EFS

Le titulaire du marché s'engage à assister et à conseiller l'EFS pendant toute la durée du marché dans son information et sa communication sur le CESU.

Le titulaire du marché s'engage à informer l'EFS de toutes les dispositions réglementaires sur le CESU.

Le titulaire propose un mode de gestion du projet qui s'appuiera sur un service client identifié comprenant un binôme composé d'un interlocuteur principal et de son suppléant pour l'ensemble de l'EFS. L'interlocuteur principal et son suppléant doivent être en capacité de répondre aux questions posées par l'EFS et de mettre en œuvre les solutions aux problèmes rencontrés par l'EFS.

Le titulaire transmet régulièrement à l'EFS les éventuelles demandes d'amélioration ainsi qu'un compte rendu synthétique des remarques de dysfonctionnement émanant des salariés.

Le titulaire et l'EFS se rencontrent au minimum une fois par an afin d'assurer le suivi de l'exécution du marché et d'évoquer les perspectives d'évolution du dispositif. A cette occasion, le titulaire présentera un rapport d'activité synthétique.

8_GARANTIES ET SECURITE

8.1 Garantie de bonne fin

Le candidat précisera le délai de livraison sur lequel il s'engage. Passé ce délai, le titulaire s'engage à annuler et remplacer les commandes non réceptionnées sans frais sur simple déclaration.

En cas de détérioration signalée au titulaire par un bénéficiaire dans le même délai, les tickets font l'objet d'un traitement identique.

Le second envoi est réalisé en recommandé avec accusé de réception au domicile du bénéficiaire.

8.2 Interventions consécutives à la remise des titres

Les CESU sont utilisables par leur bénéficiaire pour payer les intervenants jusqu'au 31 janvier de l'année suivant le millésime d'émission mentionné sur leur recto. Les intervenants peuvent présenter ces CESU au remboursement jusqu'au dernier jour du mois de février de l'année suivant leur millésime d'émission.

Le titulaire assure le suivi des titres présentés au remboursement par les intervenants et vérifie que le CR CESU assure ce remboursement dans le délai prévu par les dispositions législatives et réglementaires applicables.

Le titulaire procède au remplacement des CESU en voie de péremption par des CESU du nouveau millésime pour les bénéficiaires qui lui en font la demande, à la condition que celle-ci ait été faite par le bénéficiaire au plus tard le 31 janvier de l'année suivant le millésime indiqué sur ticket CESU ou sur le compte CESU. Le titulaire proposera une procédure relative à ce remplacement et l'indiquera dans le carnet de ticket CESU ainsi que sur le site internet. Il en détaillera les étapes et fera figurer dans sa réponse le cas échéant les visuels relatifs à cette procédure.

8.3 Perte et vol

En cas de perte ou de vol de CESU survenant après la remise au bénéficiaire, le titulaire s'engage à réémettre les tickets CESU sous une semaine après la réception de la réclamation adressée par le bénéficiaire.

Le bénéficiaire devra fournir une déclaration de perte ou de vol faite auprès des autorités compétentes.

Le titulaire détaillera les étapes de la démarche et fera figurer dans sa réponse le cas échéant les visuels relatifs à cette procédure.

8.4 Tickets perdus ou périmés non présentés au remboursement dans le délai imparti

Le titulaire adresse à l'EFS dans les 2 mois qui suivent la clôture des remplacements de millésime, le relevé des tickets CESU du millésime de l'année précédente qui n'ont pas été présentés au remboursement et qui n'ont été déclarés ni perdus ni volés. La somme représentée est remboursée à l'EFS sauf si l'EFS indique sa décision de transformer ce crédit en avance sur la prochaine commande.

Le titulaire s'engage à fournir la liste des salariés concernés, ainsi que le montant de leur contribution.

8.5 Sécurité des systèmes d'information

Le document « exigences SSI » décrit les exigences de l'EFS en matière de sécurité des systèmes d'information attendues dans le cadre de l'exécution des prestations.

En réponse à nos exigences il est impératif de :

- Les intégrer dans la conception et/ou réalisation des produits ou prestations ;
- Remplir et transmettre la matrice de conformité jointe en annexe des exigences.