

## **CAHIER DES CLAUSES PARTICULIÈRES**

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

#### **Appel d'offres ouvert**

*Articles L. 2124-2, R. 2124-2 1° et R. 2161-2 à R. 2161-5  
du Code de la commande publique.*

---

**MARCHE N°2569R07AO**

**FOURNITURE , GESTION ET LIVRAISON DE TITRES RESTAURANT  
PAPIERS ET DEMATERIALISES POUR LE COMPTE DES CCI DE LA  
REGION AUVERGNE-RHÔNE-ALPES**

---

POUVOIR ADJUDICATEUR :

**CCI DE REGION AUVERGNE-RHONE-ALPES  
CENTRALE D'ACHATS**

32 Quai Perrache - CS10015





69286 LYON CEDEX 02

Site internet : [www.auvergne-rhone-alpes.cci.fr](http://www.auvergne-rhone-alpes.cci.fr)

Profil acheteur : [www.marches-publics.gouv.fr](http://www.marches-publics.gouv.fr)

Cellule régionale de la commande publique : [marches@auvergne-rhone-alpes.cci.fr](mailto:marches@auvergne-rhone-alpes.cci.fr)

## L'ESSENTIEL DU CONTRAT

|   |                              |   |
|---|------------------------------|---|
|  | <b>Objet</b>                 | SERVICE D'ÉMISSION DE TITRES RESTAURANT |
|  | <b>Type de contrat</b>       | Accord-cadre                            |
|  | <b>Tranches optionnelles</b> | Sans tranches optionnelles              |
|  | <b>Développement durable</b> | Avec                                    |
|  | <b>Durée / Délai</b>         | 4 ans                                   |
|  | <b>Prix</b>                  | Prix unitaires                          |
|  | <b>Variation des prix</b>    | Sans                                    |
|  | <b>Avance</b>                | Sans                                    |

## SOMMAIRE

|   |    |
|---|----|
| 1 - Dispositions générales du contrat.....  | 4  |
| 2 - Pièces contractuelles.....  | 8  |
| 3 - Confidentialité et mesures de sécurité.....                                   | 8  |
| 4 - Protection des données à caractère personnel .....                            | 8  |
| 5 - Durée et délais d'exécution .....   | 11 |
| 6 - Prix .....  | 12 |
| 7 - Garanties Financières .....   | 12 |
| 8 - Avance .....  | 12 |
| 9 - Modalités de règlement des comptes .....                                      | 12 |
| 10 - Conditions d'exécution des prestations .....                                 | 15 |
| 11 - Développement durable .....  | 15 |
| 12 - Constatation de l'exécution des prestations .....                            | 17 |
| 13 - Pénalités.....   | 17 |
| 14 - Assurances.....  | 18 |
| 15 - Clause de réexamen .....   | 18 |
| 16- Résiliation du contrat.....   | 19 |
| 17 - Règlement des litiges et langues.....  | 20 |
| 18 – Dispositif de vigilance .....  | 20 |
| 19 - Clauses techniques particulières .....                                       | 21 |
| 20 – Modalités de pilotage et de suivi du marché .....                            | 28 |
| 21 – Devoir de conseil et d'information.....                                      | 29 |
| 22 – Opérations de contrôle de l'exécution et de la qualité des prestations ..... | 29 |
| 23 – Reporting .....  | 30 |
| 24 - Dérogations .....  | 31 |

## 1 - Dispositions générales du contrat

### 1.1 - Objet du contrat

Les stipulations du présent cahier des clauses particulières (CCP) concernent la fourniture , la gestion et la livraison de titres restaurant dématérialisés et papiers au profit des collaborateurs des Chambres du commerce et de l'industrie (CCI) de la région Auvergne-Rhône-Alpes.

### 1.2 - Périmètre

#### **Centrale d'achats :**

Conformément au 8° de l'article L711-8 du Code de Commerce, la Chambre de Commerce et d'Industrie de Région Auvergne-Rhône-Alpes assure une fonction de centrale d'achats au sens de l'article L2113-2 du Code de la Commande Publique. Tous les marchés passés par la CCIR Auvergne-Rhône-Alpes dans le cadre de sa fonction de centrale d'achats sont soumis aux règles édictées par les règles de marchés publics en vigueur.

Les pouvoirs adjudicateurs qui acquièrent des fournitures et des services auprès de la centrale d'achats de la CCIR Auvergne-Rhône-Alpes sont dispensés de leurs obligations en matière de publicité et de mise en concurrence.

Dans le cadre de cette consultation, la CCIR Auvergne-Rhône-Alpes assure la fonction de centrale d'achats au sens de l'article L2113-2-2° du Code de la Commande Publique, en charge de la passation des marchés de services pour le compte des CCI de la région.

Les prestations bénéficient aux CCI ainsi qu'à leurs établissements gérés (SIC, CFA et Associations), leurs écoles et centres de formation ayant adhéré à la Centrale d'achats.

#### **Liste des CCI bénéficiaires :**

- Chambre de Commerce et d'Industrie de Région Auvergne- Rhône-Alpes
- Chambre de Commerce et d'Industrie locale du Beaujolais
- Chambre de Commerce et d'Industrie de l'Ain
- Chambre de Commerce et d'Industrie de l'Allier
- Chambre de Commerce et d'Industrie de l'Ardèche
- Chambre de Commerce et d'Industrie du Cantal
- Chambre de Commerce et d'Industrie de la Drôme
- Chambre de Commerce et d'Industrie de Grenoble
- Chambre de Commerce et d'Industrie Nord-Isère
- Chambre de Commerce et d'Industrie de la Haute-Loire
- Chambre de Commerce et d'Industrie de Lyon Métropole Saint-Etienne Roanne
- Chambre de Commerce et d'Industrie du Puy-de-Dôme
- Chambre de Commerce et d'Industrie de Savoie
- Chambre de Commerce et d'Industrie de la Haute-Savoie

#### **Liste des SIC\* (Services industriels et commerciaux) - personnel géré par les CCIT :**

- CCI de l'Allier
  - Aéroport (03) : 2 personnes

- CCI de l'Ardèche
  - CFA (07) : 5 personnes
- CCI de Grenoble
  - Aéroport du Versoud (38) : 3 personnes
  - Magazine Présence (38) : 5 personnes
- CCI de Lyon
  - Banc National d'Epreuve (42) : 35 personnes

*\*Liste non exhaustive*

En cas d'évolution de la carte administrative des CCI (changement de dénomination, fusion, cession d'établissement géré...), le marché devra prendre en compte les évolutions de périmètre de la centrale d'achats.

Cet accord-cadre fixe toutes les conditions d'exécution des prestations, il est exécuté au fur et à mesure de l'émission de bons de commande émis par le pouvoir adjudicateur.

### **1.3 – Le réseau des CCI Auvergne-Rhône-Alpes**

Pour la région Auvergne-Rhône-Alpes, le réseau des CCI se compose ainsi :

- 1 CCI de région situé au 32 quai Perrache 69002 Lyon
- 1 CCI locale rattachée à la CCI de région :
  - Chambre de Commerce et d'Industrie du Beaujolais
- 12 CCI territoriales :
  - Chambre de Commerce et d'Industrie de l'Ain
  - Chambre de Commerce et d'Industrie de l'Allier
  - Chambre de Commerce et d'Industrie de l'Ardèche
  - Chambre de Commerce et d'Industrie du Cantal
  - Chambre de Commerce et d'Industrie de la Drôme
  - Chambre de Commerce et d'Industrie de Grenoble
  - Chambre de Commerce et d'Industrie Nord-Isère
  - Chambre de Commerce et d'Industrie de la Haute-Loire
  - Chambre de Commerce et d'Industrie du Puy-de-Dôme
  - Chambre de Commerce et d'Industrie de Lyon Métropole Saint-Etienne Roanne
  - Chambre de Commerce et d'Industrie de Savoie
  - Chambre de Commerce et d'Industrie de la Haute-Savoie

En application des dispositions légales et réglementaires, la CCIR est **l'employeur unique** de l'ensemble des collaborateurs des CCIT de la région Auvergne-Rhône-Alpes (hors établissements rattachés et gérés par les CCIT).

La gestion des ressources humaines est déléguée localement auprès de chaque CCIT.

La Direction régionale des ressources humaines prend en charge **le traitement de la paie des agents qui lui sont rattachés** : elle dispose pour ce faire d'un outil SIRH unique déployé par CCI France, tête de réseau national.

Volumétrie globale : 1360 collaborateurs

- Le pôle mutualisé de la paie traite un volume de 1 310 collaborateurs.
- Les SIC traitent un volume de 50 collaborateurs

| ETS                                  | Nombre de collaborateurs | Nombre de collaborateurs détachés physiquement sur un autre site |
|--------------------------------------|--------------------------|--|
| CCI AIN                              | 41                       |  |
| CCI ALLIER                           | 52                       |  |
| CCI ARDECHE                          | 64                       |  |
| CCI CANTAL                           | 32                       |  |
| CCI DROME                            | 112                      |  |
| CCI GRENOBLE                         | 348 (avec les 80 de GEM) | 80 (GEM)   |
| CCI NORD ISERE                       | 51                       |  |
| CCI HAUTE LOIRE                      | 32                       |  |
| CCI PUY DE DOME                      | 86                       |  |
| CCI LYON METROPOLE ST ETIENNE ROANNE | 197                      |  |
| CCI REGION AURA                      | 120                      |  |
| CCI BEAUJOLAIS                       | 40                       |  |
| CCI SAVOIE                           | 51                       |  |
| CCI HAUTE-SAVOIE                     | 84                       |  |
| TOTAL                                | 1310 Collaborateurs      |  |

**Des structures sont rattachées et gérées par les CCI territoriales.** Ces dernières emploient des collaborateurs de droit privé non rattachés à la CCIR (ex : SPIC, SA, Associations). Elles disposent de leur propre outil de traitement de paie ou externalisent ce traitement.

| ETS SIC gérés par les CCIT           | Nombre de collaborateurs des établissements rattachés aux CCIT |
|--------------------------------------|--|
| CCI AIN                              | 0  |
| CCI ALLIER                           | 2  |
| CCI ARDECHE                          | 5  |
| CCI CANTAL                           | 0  |
| CCI DROME                            | 0  |
| CCI GRENOBLE                         | 8  |
| CCI NORD ISERE                       | 0  |
| CCI HAUTE LOIRE                      | 0  |
| CCI PUY DE DOME                      | 0  |
| CCI LYON METROPOLE ST ETIENNE ROANNE | 35   |
| CCI REGION AURA                      | 0  |
| CCI BEAUJOLAIS                       | 0  |
| CCI SAVOIE                           | 0  |
| CCI HAUTE-SAVOIE                     | 0  |
| TOTAL                                | 50 Collaborateurs  |

La quantité des titres à fournir pourra varier au cours de l'exécution du marché en fonction du nombre de collaborateurs, cela sans que le titulaire puisse élever de contestation, ni prétendre à une indemnité.

#### **1.4 - Lieu(x) d'exécution**

Annexe 1 : adresses des sites et des horaires de livraison 2025

### **1.5 - Bénéficiaires**

Les prestations bénéficient à l'ensemble des collaborateurs des membres de la Centrale d'achats, ainsi qu'à leurs intérimaires et stagiaires.

### **1.5 - Décomposition du contrat**

Il n'est pas prévu de décomposition en lots.

L'accord-cadre est attribué à un seul opérateur économique.

### **1.6 - Type d'accord-cadre**

L'accord-cadre avec un montant maximum est passé en application des articles L2125-1 1°, R. 2162-1 à R. 2162-6, R. 2162-13 et R. 2162-14 du Code de la commande publique. Il donnera lieu à l'émission de bons de commande.

| Désignation  | Montant maximum annuel HT |
|--|---------------------------|
| Fourniture, gestion et livraison de titres restaurant dématérialisés et papiers pour le compte des cci de la Région Auvergne-Rhône-Alpes | 2 824 000 €HT             |

Le montant est identique pour chaque année du marché.

### **1.7 - Conditions d'attribution des bons de commande**

Les bons de commande seront notifiés par le pouvoir adjudicateur.

Les mentions devant figurer sur chaque bon de commande sont les suivantes :

- le nom ou la raison sociale du titulaire.
- la date et le numéro du marché ;
- la date et le numéro du bon de commande ;
- la nature et la description des prestations à réaliser ;
- les délais de livraison (date de début et de fin) ;
- les lieux de livraison des prestations ;
- le montant du bon de commande ;
- les délais laissés le cas échéant aux titulaires pour formuler leurs observations.

Seuls les bons de commande signés par la CCIR ou chacune des CCIT peuvent être honorés par le ou les titulaires.

### **1.8 - Réalisation de prestations similaires**

Le pouvoir adjudicateur pourra confier au titulaire de l'accord-cadre, en application des articles L. 2122-1 et R. 2122-7 du Code de la commande publique, un ou plusieurs nouveaux accords-cadres ayant pour objet la réalisation de prestations similaires.

La durée pendant laquelle un nouvel accord-cadre pourra être conclu ne peut dépasser 3 ans à compter de la notification du présent accord-cadre.

## 2 - Pièces contractuelles

Les pièces contractuelles de l'accord-cadre sont les suivantes et, en cas de contradiction entre leurs stipulations, prévalent dans cet ordre de priorité :

- L'acte d'engagement (AE) et ses annexes
- Le bordereau des prix unitaires (BPU) et le Détail Quantitatif Estimatif (DQE)
- Le cahier des clauses particulières (CCP) et ses annexes :
  - Annexe 1 : adresses de livraison
  - Annexe 2 : modèle d'export du SIRH
- Le cahier des clauses administratives générales (CCAG) applicables aux marchés publics de fournitures courantes et de services, approuvé par l'arrêté du 30 mars 2021
- Le cadre de réponse OBLIGATOIRE
- Le mémoire complémentaire justificatif des dispositions prévues par le titulaire pour l'exécution du contrat

## 3 - Confidentialité et mesures de sécurité

Le présent accord-cadre comporte une obligation de confidentialité telle que prévue à l'article 5.1 du CCAG-FCS.

Le titulaire et le pouvoir adjudicateur qui, à l'occasion de l'exécution du marché, ont connaissance d'informations ou reçoivent communication de documents ou d'éléments de toute nature, signalés comme présentant un caractère confidentiel et relatifs notamment aux moyens à mettre en œuvre pour son exécution, au fonctionnement des services du titulaire ou du pouvoir adjudicateur, sont tenus de prendre toutes mesures nécessaires, afin d'éviter que ces informations, documents ou éléments ne soient divulgués à un tiers qui n'a pas à en connaître. Une partie ne peut demander la confidentialité d'informations, de documents ou d'éléments qu'elle a elle-même rendus publics.

Les prestations sont soumises à des mesures de sécurité liées :

- à la livraison de titres et cartes restaurants,
- à la sécurité des paiements par carte restaurant,
- à la protection contre les contrefaçons, selon les règles de sécurité inhérentes à des valeurs fiduciaires,
- à la protection des données à caractère personnel.

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens visant à garantir ces mesures de sécurité et détaille les procédures mises en œuvre en cas de vol, perte ou piratage.

Le titulaire doit informer ses sous-traitants des obligations de confidentialité et/ou des mesures de sécurité.

## 4 - Protection des données à caractère personnel

Conformément à l'article 5.2 du CCAG-TIC, chaque partie au contrat est tenue au respect des règles relatives à la protection des données à caractère personnel auxquelles elle a accès pour les besoins de l'exécution du contrat. Ces règles sont issues du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 ci-après désigné « le règlement européen sur la protection des données ».



#### **4.1 - Description du traitement de données à caractère personnel**

Le titulaire est autorisé à traiter pour le compte de l'acheteur les données à caractère personnel nécessaires pour fournir les prestations objet du contrat.

#### **4.2 - Obligations du titulaire**

Le titulaire s'engage à :

- traiter les données uniquement pour les seules finalités du traitement,
- traiter les données conformément aux instructions de l'acheteur.
- garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat,
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité, reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel, et prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.

Si le titulaire considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen ou du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relatif à la protection des données, il en informe immédiatement l'acheteur. En outre, si le titulaire est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, il doit informer l'acheteur avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.

##### **4.2.1 - Autorisation de désignation d'un autre prestataire**

Le titulaire peut faire appel à un autre prestataire, désigné « le sous-traitant ultérieur », pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit l'acheteur de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres prestataires. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement concernées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant ultérieur et les dates du contrat de sous-traitance ultérieur. L'acheteur dispose d'un délai minimum de 6 jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ultérieure ne peut être effectuée que si l'acheteur n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions de l'acheteur. Il appartient au titulaire de s'assurer que celui-ci présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées. Le titulaire demeure pleinement responsable devant l'acheteur de l'exécution par le sous-traitant ultérieur de ses obligations.

##### **4.2.2 - Droit d'information des personnes concernées**

Il appartient à l'acheteur de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données

##### **4.2.3 - Exercice des droits des personnes**

Le titulaire aide l'acheteur à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des

données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du titulaire des demandes d'exercice de leurs droits, le titulaire doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique à :

[dpo@auvergne-rhone-alpes.cci.fr](mailto:dpo@auvergne-rhone-alpes.cci.fr)

#### **4.2.4 - Notification des violations de données à caractère personnel**

Le titulaire notifie à l'acheteur toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance et par le moyen suivant :

[dpo@auvergne-rhone-alpes.cci.fr](mailto:dpo@auvergne-rhone-alpes.cci.fr)

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre à l'acheteur, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

La notification contient au moins :

- la description de la nature de la violation de données à caractère personnel (catégories et nombre approximatif de personnes concernées par la violation et d'enregistrements de données) ;
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- la description des mesures prises ou que le responsable du traitement propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Si, et dans la mesure où il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu.

Après accord de l'acheteur, le titulaire communique, au nom et pour le compte l'acheteur, la violation de données à caractère personnel à la personne concernée dans les meilleurs délais, lorsque cette violation est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés d'une personne physique.

La communication à la personne concernée décrit, en des termes clairs et simples, la nature de la violation de données à caractère personnel et contient au moins les mêmes éléments que la notification ci-dessus.

#### **4.2.5 - Aide du titulaire dans le cadre du respect par l'acheteur de ses obligations**

Le titulaire aide l'acheteur pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données ainsi que pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

#### **4.2.6 - Mesures de sécurité des données à caractère personnel**

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes :

- la pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel
- les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
- les moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
- une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

#### **4.2.7 - Sort des données**

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, le titulaire s'engage à détruire toutes les données à caractère personnel.

#### **4.2.8 - Registre des catégories d'activités de traitement**

Le titulaire déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte de l'acheteur comprenant :

- le nom et les coordonnées du responsable de traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels autres prestataires et, le cas échéant, du délégué à la protection des données,
- les catégories de traitements effectués pour le compte de l'acheteur,
- le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et les documents attestant de l'existence de garanties appropriées le cas échéant,
- une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, y compris entre autres, selon les besoins :
- la pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel ;
- des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
- des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
- une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

#### **4.2.9 - Documentation**

Le titulaire met à la disposition de l'acheteur, la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par l'acheteur ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

#### **4.2.10 – Incident de sécurité**

En cas d'incident de sécurité pouvant avoir un impact sur la CCI (par exemple perte, altération, fuite ou accès non autorisé à du code source, des données, des données personnelles ou informations, etc...), le titulaire en informera la CCI dans un délai maximum de 24 heures en envoyant un mail à l'équipe sécurité du SI de la CCI à l'adresse suivante : [securiteSI@auvergne-rhone-alpes.cci.fr](mailto:securiteSI@auvergne-rhone-alpes.cci.fr)

## **5 - Durée et délais d'exécution**

### **5.1 - Durée du contrat**

L'accord-cadre est conclu pour une durée de 4 ans.

L'accord-cadre est conclu à compter de la date de notification du contrat.

Les délais d'exécution ou de livraison des prestations sont fixés à chaque bon de commande conformément aux stipulations des pièces de l'accord-cadre.

Une prolongation du délai d'exécution peut être accordée par le pouvoir adjudicateur dans les conditions de l'article 13.3 du CCAG-FCS.

## **6 - Prix**

### **6.1 - Caractéristiques des prix pratiqués**

Les prestations sont réglées par des prix unitaires selon les stipulations de l'acte d'engagement.

Les prix sont réputés comprendre toutes les charges fiscales ou autres frappant obligatoirement les prestations, ainsi que toutes les autres dépenses nécessaires à l'exécution des prestations (dont les frais de déplacement et d'hébergement éventuels pour toutes les réunions nécessaires à la réalisation de la prestation).

### **6.2 - Modalités de variation des prix**

Les prix sont fermes et non actualisables.

## **7 - Garanties Financières**

Aucune clause de garantie financière ne sera appliquée.

## **8 - Avance**

Aucune avance ne sera versée.

## **9 - Modalités de règlement des comptes**

### **9.1 - Acomptes et paiements partiels définitifs**

Les modalités de règlement des comptes sont définies dans les conditions de l'article 11 du CCAG-FCS.

Les demandes de paiement sont déposées sur le portail de facturation Chorus Pro.

### **9.2 - Présentation des demandes de paiement**

Le dépôt, la transmission et la réception des factures électroniques sont effectués exclusivement sur le portail de facturation Chorus Pro. Lorsqu'une facture est transmise en dehors de ce portail, la personne publique peut la rejeter après avoir rappelé cette obligation à l'émetteur et l'avoir invité à s'y conformer.

La date de réception d'une demande de paiement transmise par voie électronique correspond à la date de notification du message électronique informant l'acheteur de la mise à disposition de la facture sur le portail de facturation (ou, le cas échéant, à la date d'horodatage de la facture par le système d'information budgétaire et comptable de l'Etat pour une facture transmise par échange de données informatisé).

Sans préjudice des mentions obligatoires fixées par les dispositions législatives ou réglementaires, les factures électroniques transmises par le titulaire et le(s) sous-traitant(s) admis au paiement direct comportent les mentions suivantes :

- 1° La date d'émission de la facture ;
- 2° La désignation de l'émetteur et du destinataire de la facture ;

- 3° Le numéro unique basé sur une séquence chronologique et continue établie par l'émetteur de la facture, la numérotation pouvant être établie dans ces conditions sur une ou plusieurs séries ;
- 4° En cas de contrat exécuté au moyen de bons de commande, le numéro du bon de commande ou, dans les autres cas, les références du contrat ou le numéro de l'engagement attribué par le système d'information financière et comptable du destinataire de la facture ;
- 5° La désignation du payeur, avec l'indication, pour les personnes publiques, du code d'identification du service chargé du paiement ;
- 6° La date de livraison des fournitures ou d'exécution des services ou des travaux ;
- 7° La quantité et la dénomination précise des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ;
- 8° Le prix unitaire hors taxes des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ou, lorsqu'il y a lieu, leur prix forfaitaire ;
- 9° Le montant total de la facture, le montant total hors taxes et le montant de la taxe à payer, ainsi que la répartition de ces montants par taux de taxe sur la valeur ajoutée, ou, le cas échéant, le bénéfice d'une exonération ;
- 10° L'identification, le cas échéant, du représentant fiscal de l'émetteur de la facture ;
- 11° Le cas échéant, les modalités de règlement ;
- 12° Le cas échéant, les renseignements relatifs aux déductions ou versements complémentaires.

Les factures comportent en outre les numéros d'identité de l'émetteur et du destinataire de la facture, attribués à chaque établissement concerné ou, à défaut, à chaque personne en application de l'article R. 123-221 du code de commerce.

## **Informations à utiliser pour la facturation électronique**

- Numéro d'engagement juridique : 2569R07AO

| <b>ETS</b>                           | <b>ADRESSE</b>                         | <b>ID CHORUS PRO</b> | <b>Code CHORUS</b> | <b>MAIL SERVICE FACTURATION</b>  |
|--------------------------------------|--|----------------------|--------------------|--|
| CCI AIN                              | TSA n° 40002<br>69221 LYON<br>CEDEX 02 | 18013001500019       | ETB100             | <a href="mailto:fournisseurs-ain@auvergne-rhone-alpes.cci.fr">fournisseurs-ain@auvergne-rhone-alpes.cci.fr</a>                   |
| CCI ALLIER                           | TSA n° 80060<br>69221 LYON<br>CEDEX 02 | 13002286600011       | ETB100             | <a href="mailto:Fournisseurs-allier@auvergne-rhone-alpes.cci.fr">Fournisseurs-allier@auvergne-rhone-alpes.cci.fr</a>             |
| CCI ARDECHE                          | TSA n° 50003<br>69221 LYON<br>CEDEX 02 | 13001400400019       | ETB100             | <a href="mailto:fournisseurs-ardecche@auvergne-rhone-alpes.cci.fr">fournisseurs-ardecche@auvergne-rhone-alpes.cci.fr</a>         |
| CCI CANTAL                           | TSA n° 90061<br>69221 LYON<br>CEDEX 02 | 18150001800039       | 15C100             | <a href="mailto:fournisseurs-cantal@auvergne-rhone-alpes.cci.fr">fournisseurs-cantal@auvergne-rhone-alpes.cci.fr</a>             |
| CCI DROME                            | TSA n° 60004<br>69221 LYON<br>CEDEX 02 | 18263001200017       | ETB100             | <a href="mailto:fournisseurs-drome@auvergne-rhone-alpes.cci.fr">fournisseurs-drome@auvergne-rhone-alpes.cci.fr</a>               |
| CCI GRENOBLE                         | TSA n° 70005<br>69221 LYON<br>CEDEX 02 | 18383001700210       | ETB100             | <a href="mailto:fournisseurs-grenoble@auvergne-rhone-alpes.cci.fr">fournisseurs-grenoble@auvergne-rhone-alpes.cci.fr</a>         |
| CCI NORD ISERE                       | TSA n° 80006<br>69221 LYON<br>CEDEX 02 | 18383002500015       | ETB100             | <a href="mailto:fournisseurs-nord-isere@auvergne-rhone-alpes.cci.fr">fournisseurs-nord-isere@auvergne-rhone-alpes.cci.fr</a>     |
| CCI HAUTE LOIRE                      | TSA n° 10062<br>69221 LYON<br>CEDEX 02 | 13001313900014       | 43H100             | <a href="mailto:fournisseurs-haute-loire@auvergne-rhone-alpes.cci.fr">fournisseurs-haute-loire@auvergne-rhone-alpes.cci.fr</a>   |
| CCI PUY DE DOME                      | TSA n° 20063<br>69221 LYON<br>CEDEX 02 | 13000772700014       | ETB100             | <a href="mailto:fournisseurs-puy-de-dome@auvergne-rhone-alpes.cci.fr">fournisseurs-puy-de-dome@auvergne-rhone-alpes.cci.fr</a>   |
| CCI LYON METROPOLE ST ETIENNE ROANNE | TSA n° 31000<br>69221 LYON<br>CEDEX 02 | 13002170200019       | ETB100             | <a href="mailto:fournisseurs-metropole@auvergne-rhone-alpes.cci.fr">fournisseurs-metropole@auvergne-rhone-alpes.cci.fr</a>       |
| CCI REGION AURA                      | TSA n° 30001<br>69221 LYON<br>CEDEX 02 | 13002269200011       | ETB100             | <a href="mailto:fournisseurs-ccir@auvergne-rhone-alpes.cci.fr">fournisseurs-ccir@auvergne-rhone-alpes.cci.fr</a>                 |
| CCI BEAUJOLAIS                       | TSA n° 30010<br>69221 LYON<br>CEDEX 02 | 13002269200037       | ETB101             | <a href="mailto:fournisseurs-beaujolais@auvergne-rhone-alpes.cci.fr">fournisseurs-beaujolais@auvergne-rhone-alpes.cci.fr</a>     |
| CCI SAVOIE                           | TSA n° 40011<br>69221 LYON<br>CEDEX 02 | 187330014 00072      | ETB100             | <a href="mailto:fournisseurs-savoie@auvergne-rhone-alpes.cci.fr">fournisseurs-savoie@auvergne-rhone-alpes.cci.fr</a>             |
| CCI HAUTE-SAVOIE                     | TSA n° 50012<br>69221 LYON<br>CEDEX 02 | 18743001200067       | ETB100             | <a href="mailto:fournisseurs-haute-savoie@auvergne-rhone-alpes.cci.fr">fournisseurs-haute-savoie@auvergne-rhone-alpes.cci.fr</a> |

## **Description du processus de facturation**

La CCIR, employeur unique, passe commande et effectue le paiement des factures pour tous les collaborateurs des CCI de la Région Auvergne-Rhône Alpes.

Les CCIT, pouvant employer du personnel en propre (services gérés, stagiaires, intérim...) passent commande directement auprès du titulaire et paient directement la facture. Ainsi, le titulaire devra adresser à chaque CCI la facture correspondant aux bons de commandes émis directement.

### **9.3 - Délai global de paiement**

Les sommes dues au(x) titulaire(s) seront payées dans un délai global de 30 jours à compter de la date de réception des demandes de paiement.

En cas de retard de paiement, le titulaire a droit au versement d'intérêts moratoires, ainsi qu'à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €. Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage.

### **9.4 - Paiement des cotraitants**

En cas de groupement conjoint, chaque membre du groupement perçoit directement les sommes se rapportant à l'exécution de ses propres prestations. En cas de groupement solidaire, le paiement est effectué sur un compte unique, ouvert au nom du mandataire, sauf stipulation contraire prévue à l'acte d'engagement.

Les autres dispositions relatives à la cotraitance s'appliquent selon l'article 12.1 du CCAG-FCS.

### **9.5 - Paiement des sous-traitants**

Le sous-traitant adresse sa demande de paiement libellée au nom du pouvoir adjudicateur, dans les conditions des articles L. 2193-10 à L. 2193-14 et R. 2193-10 à R. 2193-16 du Code de la commande publique. Conformément à la réglementation, sans validation du titulaire sous un délai de 15 jours, la demande de paiement est considérée comme validée.

## **10 - Conditions d'exécution des prestations**

Les prestations devront être conformes aux stipulations du contrat (les normes et spécifications techniques applicables étant celles en vigueur à la date du contrat). L'accord-cadre s'exécute au moyen de bons de commande dont le délai d'exécution commence à courir à compter de la date de notification du bon.

## **11 - Développement durable**

Dans le cadre de l'émission des tickets restaurant, le titulaire s'engage dans une démarche de développement durable.

De manière générale, le titulaire s'engage dans toutes les dimensions du développement durable soit économique, sociale et/ou environnementale dans le cadre de l'exécution des prestations attendues

Ces exigences peuvent donner lieu à des contrôles en cours d'exécution du marché et à l'application de pénalités en cas de non-respect de ces spécifications.

### **11.1 - Spécifications techniques :**

Le titulaire doit s'assurer de la qualité environnementale des papiers et des supports imprimables notamment sur la conception, la traçabilité de leur provenance, la fabrication et la compensation dans une démarche écoresponsable.

Pour les titres papiers, le titulaire utilise par défaut, et sauf demande contraire expressément formulée par l'acheteur, des papiers et des supports imprimables écoresponsables présentant, par ordre de priorité décroissant, les caractéristiques suivantes :

- Papier recyclé ;
- Papier éco-labellisé ecolabel européen, NF environnement, Ange bleu ou équivalent ;
- Papier certifié issu de forêt gérées durablement labellisé FSC (Forest Stewardship Council), PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification schemes), ou équivalent.

Le titulaire doit utiliser des encres permettant de réduire l'émission de composés organiques volatiles (COV) et des poudres de toners contenant le moins de substances toxiques possible. Dans cette perspective, le titulaire privilégie les encres à base aqueuse ou des encres végétales conformément aux engagements précisés dans le cadre de réponse et/ou fiche technique ».

D'une manière plus globale, le titulaire recourt à des produits ne contenant pas des substances dangereuses, facilitant la gestion des déchets et le recyclage.

Il est par ailleurs attendu, conformément aux engagements précisés le cadre de réponse et/ou fiche technique », que les toners soient ecolabellisés.

Le titulaire transmet, à la demande de l'acheteur, tous documents justifiant du caractère écoresponsable des encres et toners utilisés dans le cadre de l'exécution du présent accord-cadre.

Pour les cartes, le titulaire doit veiller en outre au caractère bio dégradable des matériaux utilisés, à leur collecte et recyclage.

### **11.2 - Conditions d'exécution**

L'utilisation d'un espace de travail collaboratif (portail client) pour le partage d'information et de documentation est mise en place, limitant ainsi l'échange de mails et le volume des données échangées.

Pour le suivi des prestations, le titulaire utilise, sauf nécessité dûment justifiée, les échanges par voie dématérialisée (courriel, vidéoconférence, audioconférence, etc.)

Le titulaire privilégie, pour les déplacements liés aux réunions, l'utilisation de modes de transport à faible émission de CO<sub>2</sub>, tels que le train, les transports en commun ou le covoiturage, chaque fois que cela est possible.

Pour la réalisation des prestations de livraison prévues dans le cadre du marché, le titulaire doit adopter des pratiques de transport respectueuses de l'environnement :



Les livraisons doivent être optimisées afin de réduire la consommation de carburant et limiter l'empreinte environnementale, notamment par une planification efficace des itinéraires et une mutualisation des trajets lorsque cela est possible.

### **11.3 - Suivi et reporting**

Bilan annuel des mesures écoresponsables :

Réduction de l'empreinte carbone

Description des moyens logistiques employés pour limiter l'impact environnemental lors de l'exécution des prestations (optimisation des déplacements, mutualisation des livraisons, recours à des transports à faibles émissions, etc.).

Qualité écoresponsable des encres et papiers et supports imprimables

- Fourniture d'une liste des travaux réalisés avec des encres aqueuses ou végétales.
- Transmission des preuves associées (factures ou attestations des fournisseurs d'encre).
- Fourniture d'une liste des travaux réalisés avec des papiers recyclés, écolabellisés ou certifiés issus de forêts gérées durablement.
- Transmission des preuves associées (factures ou attestations des fournisseurs de papier, certificats des labels).

Qualité de la fabrication des cartes éco responsable et recyclage

Transmission des justificatifs (certificats des écolabels concernés).

## **12 - Constatation de l'exécution des prestations**

### **12.1 - Vérifications**

Les vérifications quantitatives et qualitatives simples seront effectuées au moment même de la livraison de la fourniture ou de l'exécution de service (examen sommaire) conformément aux articles 22 et 23.1 du CCAG-FCS.

### **12.2 - Décision après vérification**

A l'issue des opérations de vérification, le pouvoir adjudicateur prendra sa décision dans les conditions prévues aux articles 24 et 25 du CCAG-FCS.

## **13 - Pénalités**

### **13.1 - Pénalités de retard**

Lorsque le délai contractuel d'exécution ou de livraison est dépassé, par le fait du titulaire, celui-ci encourt, par jour de retard, une pénalité fixée à 1,00/1000, conformément aux stipulations de l'article 14.1 du CCAG-FCS.

Par dérogation à l'article 14.1 du CCAG-FCS, il n'est prévu aucune exonération à l'application des pénalités de retard.

### **13.2 - Pénalité pour travail dissimulé**

Si le titulaire de l'accord-cadre ne s'acquitte pas des formalités prévues par le Code du travail en matière de travail dissimulé par dissimulation d'activité ou d'emploi salarié, le pouvoir adjudicateur applique une pénalité correspondant à 10,00 % du montant TTC de l'accord-cadre.

Le montant de cette pénalité ne pourra toutefois pas excéder le montant des amendes prévues à titre de sanction pénale par le Code du travail en matière de travail dissimulé.

### **13.3 - Autres pénalités spécifiques**

| Pénalités  | Occurrence  | Valeurs | Précisions                       |
|--|-------------|---------|----------------------------------|
| Manquement aux obligations de performances en matière de développement durable | Forfaitaire | 50,00 € | Par constatation d'un manquement |

## **14 - Assurances**

Conformément aux dispositions de l'article 9 du CCAG-FCS, tout titulaire (mandataire et cotraitants inclus) doit justifier, dans un délai de 15 jours à compter de la notification du contrat et avant tout commencement d'exécution, qu'il est titulaire des contrats d'assurances, au moyen d'une attestation établissant l'étendue de la responsabilité garantie.

## **15 - Clause de réexamen**

Une procédure de réexamen des conditions d'exécution de l'accord-cadre peut être menée en application des articles L. 2194-1 1° et R. 2194-1 du Code de la commande publique. Toute modification des conditions d'exécution acceptée à l'issue de cette procédure de réexamen fait l'objet d'un avenant au présent accord-cadre.

Cette procédure s'applique lorsque la teneur des modifications n'est pas prévue initialement dans l'accord-cadre, et ce pendant toute la durée de son exécution.

La présente clause n'implique pas un droit acquis au réexamen des conditions d'exécution. Le cas échéant, le titulaire doit notamment produire tous les justificatifs nécessaires à l'instruction de la demande. Le pouvoir adjudicateur peut également procéder à un contrôle des informations données par le titulaire.

Si le principe et les conditions de mise en œuvre du réexamen sont acceptés par les parties, il trouve à s'appliquer quel que soit le montant des modifications qu'il induit.

L'initiative de la demande de réexamen appartient aux deux parties, et la procédure de réexamen n'interrompt en aucun cas l'exécution des prestations.

La demande doit être transmise par tout moyen matériel ou dématérialisé permettant de déterminer de façon certaine la date de sa réception.

A compter de la date de réception de la demande, la partie destinatrice dispose d'un délai de 15 jours pour se prononcer sur les conditions de réexamen. Si aucun accord n'est intervenu dans ce délai, il est convenu que la position du pouvoir adjudicateur est retenue par défaut, cette stipulation ne valant pas renonciation à recours pour le titulaire.

La procédure de réexamen ainsi définie peut être initiée dans les cas suivants :

**Ajout ou modification de prestation dans le bordereau de prix :**

Exceptionnellement si les prix au bordereau de prix ne permettent pas de chiffer la prestation sur demande du pouvoir adjudicateur. Le titulaire proposera un prix sous réserve de justifier ce dernier. En cas d'acceptation, le(s) prix nouveau(x) s'applique(nt) et sont intégrés dans le bordereau de prix

**Modifications ou nouvelle condition d'exécution des prestations dans le respect du budget imparti :**

Pendant l'exécution du contrat, le pouvoir adjudicateur peut prescrire au titulaire des modifications de caractère technique ou accepter les modifications qu'il propose.

**Modification du montant maximum**

Le montant maximum du contrat pourra faire l'objet d'un réexamen par les deux parties si cette modification est rendue nécessaire notamment par l'évolution des coûts du contrat, résultant d'événements irrésistibles et extérieurs aux parties, conduisant le titulaire à exposer pour l'exécution du marché, des sommes ayant un impact significatif sur l'équilibre du contrat.

**Modifications suite à une évolution réglementaire et normative**

En cours d'exécution du marché, une évolution de la réglementation ou des normes applicables au marché peut avoir pour effet de rendre obligatoire la modification de l'offre consistant en la modification des prestations figurant au bordereau de prix, et/ou en l'ajout d'une ou plusieurs prestations non prévues au bordereau de prix.

En tout état de cause, l'augmentation des prix résultant de cette situation ne saurait excéder le coût de la mise aux normes des prestations.

**Modification du périmètre d'exécution**

En cas d'évolution de la carte administrative des CCI (le titulaire devra prendre en compte les évolutions de périmètre de la centrale d'achats.

## **16- Résiliation du contrat**

### ***16.1 - Conditions de résiliation de l'accord-cadre***

Les conditions de résiliation de l'accord-cadre sont définies aux articles 29 à 36 du CCAG-FCS.

En cas de résiliation de l'accord-cadre pour motif d'intérêt général par le pouvoir adjudicateur, le titulaire ne percevra aucune indemnisation.

En cas d'inexactitude des documents et renseignements mentionnés aux articles R. 2143-3 et R. 2143-6 à R. 2143-10 du Code de la commande publique, ou de refus de produire les pièces prévues aux articles R. 1263-12, D. 8222-5 ou D. 8222-7 ou D. 8254-2 à D. 8254-5 du Code du travail conformément à l'article R. 2143-8 du Code de la commande publique, le contrat sera résilié aux torts du titulaire.

## **16.2 - Redressement ou liquidation judiciaire**

Le jugement instituant le redressement ou la liquidation judiciaire est notifié immédiatement au pouvoir adjudicateur par le titulaire de l'accord-cadre. Il en va de même de tout jugement ou décision susceptible d'avoir un effet sur l'exécution de l'accord-cadre.

Le pouvoir adjudicateur adresse à l'administrateur ou au liquidateur une mise en demeure lui demandant s'il entend exiger l'exécution de l'accord-cadre. En cas de redressement judiciaire, cette mise en demeure est adressée au titulaire dans le cas d'une procédure simplifiée sans administrateur si, en application de l'article L627-2 du Code de commerce, le juge commissaire a expressément autorisé celui-ci à exercer la faculté ouverte à l'article L622-13 du Code de commerce.

En cas de réponse négative ou de l'absence de réponse dans le délai d'un mois à compter de l'envoi de la mise en demeure, la résiliation de l'accord-cadre est prononcée. Ce délai d'un mois peut être prolongé ou raccourci si, avant l'expiration dudit délai, le juge commissaire a accordé à l'administrateur ou au liquidateur une prolongation, ou lui a imparti un délai plus court.

La résiliation prend effet à la date de décision de l'administrateur, du liquidateur ou du titulaire de renoncer à poursuivre l'exécution de l'accord-cadre, ou à l'expiration du délai d'un mois ci-dessus. Elle n'ouvre droit, pour le titulaire, à aucune indemnité.

## **17 - Règlement des litiges et langues**

En cas de litige, seul le Tribunal administratif de Lyon est compétent en la matière.

Tous les documents, inscriptions sur matériel, correspondances, demandes de paiement ou modes d'emploi doivent être entièrement rédigés en langue française ou accompagnés d'une traduction en français, certifiée conforme à l'original par un traducteur assermenté.

## **18 – Dispositif de vigilance**

Le titulaire s'engage à fournir tous les 6 mois à compter de la notification du marché et jusqu'à la fin de l'exécution de celui-ci, les pièces et attestations sur l'honneur prévues à l'article D 8222-5 ou D 8222-7 du code du travail.

Les pièces et attestations mentionnées ci-dessus sont déposées par le titulaire sur la plateforme E-ATTESTATIONS mise à disposition gratuitement par la CCI, à l'adresse suivante : <https://declarants.e-attestations.com>.

À défaut de production des pièces sur E-attestations, le marché pourra être résilié aux torts du titulaire.

## **19 - Clauses techniques particulières**

### **19.1 - Définition et contenu des prestations**

Actuellement, la CCI de région Auvergne-Rhône-Alpes gère, un mode mixte c'est-à-dire des titres restaurant papier et dématérialisés pour l'ensemble de ses collaborateurs.

### **19.2- Spécifications générales**

Les prestations attendues portent sur :

- La fabrication chaque mois de titres restaurant pour les collaborateurs, stagiaires et intérim des CCI ;
- La distribution (transport et livraison) des titres sur l'ensemble des points d'implantations répartis sur le territoire de la région Auvergne-Rhône-Alpes (voir Annexe 1)
- La fourniture et la livraison de cartes restaurant pour les collaborateurs, stagiaires et intérim des CCI;
- La fourniture d'une carte à tout nouvel embauché
- La mise à disposition d'une plateforme de commande des titres restaurants ;
- La mise à disposition d'un portail et d'une application sur smartphone pour l'utilisation de la carte par les collaborateurs ;
- La mise à disposition par le titulaire, d'un réseau de restaurateurs et commerçants affiliés, permettant aux bénéficiaires de prendre leurs repas ou d'acheter des denrées alimentaires en échange des titres physiques ou dématérialisés.

Les titres restaurant et les cartes titres restaurant sont valables sur le territoire métropolitain.

Sur demande de la CCIR, le titulaire lui remet une liste actualisée des établissements de son réseau acceptant les titres restaurant.

La quantité des titres à fournir pourra varier au cours de l'exécution du marché en fonction des besoins des CCI, cela sans que le titulaire puisse élever de contestation, ni prétendre à une indemnité.

Pour tout nouvel arrivant, le mois de l'embauche, 100% de la dotation des titres-restaurants est en format papier.

À compter du 2<sup>ème</sup> mois d'embauche et les mois suivants, le collaborateur pourra modifier sa propre répartition papier/dématérialisée en fonction de son choix, en se rendant directement sur le portail salarié ou l'application proposé par le titulaire.

### **19.3 - Valeur faciale du titre**

La valeur faciale des titres est unique pour tous les collaborateurs, stagiaires et intérimaires des CCI de la Région Auvergne-Rhône-Alpes.

La valeur faciale d'un titre-restaurant au lancement du marché est de 10€.

Le montant de la valeur faciale peut évoluer au cours du marché en fonction des accords conventionnels passés entre partenaires sociaux (salariés-employeur).

Le titulaire sera avisé de ce changement au moins 1 mois avant sa date d'effet. Le titulaire s'engage à intégrer gratuitement les changements de la valeur nominale.

### **19.4 – Les titres-restaurants papiers**

#### **19.4.1- Organisation générale**

La CCIR coordonne la mise en œuvre de la prestation auprès de l'ensemble des établissements, l'organisation de la prestation se déclinant en 2 situations.

- ⇒ **Situation 1** : La CCIR assure la gestion pour les collaborateurs, stagiaires, intérimaires qui lui sont rattachés (CCIR et CCIT) => employeur unique
- ⇒ **Situation 2** : Chaque CCIT ou structure filiale assure la gestion pour les collaborateurs, stagiaires et intérimaires des établissements qui lui sont rattachés (SIC, associations et SA).

#### **19.4.1.1 - Commande mensuelle**

##### ⇒ **Situation 1 :**

Le calcul de la dotation mensuelle en titres restaurant de chaque agent bénéficiaire est fait chaque mois par le système d'information des ressources humaines de la CCIR, qui procède au calcul de la paie (SIRH-HRACCESS).

Chaque agent peut recevoir un titre restaurant pour chaque jour ouvré travaillé à condition que le repas soit compris dans son horaire de travail journalier et que le salarié ne justifie d'aucune autre prestation de même nature.

La commande des titres restaurant s'effectue chaque mois par transmission de la CCIR au titulaire des données correspondantes via un fichier Excel extrait du SIRH : cf. Annexe 2 au présent CCP.



**Ce fichier est unique pour toutes les CCI de France, et ne peut faire l'objet d'aucune modification ou évolution**

Ce fichier contient le nombre de titres à émettre pour chaque collaborateur concerné, pour le mois correspondant. L'envoi du fichier vaut bon de commande pour le mois concerné.

Le fichier extrait du SIRH comporte actuellement les éléments suivants :

- Année ;
- Mois ;
- Matricule du salarié ;
- Nombre de tickets ;

- Prénom du salarié ;
- Nom du salarié ;
- Code établissement de facturation ;
- Nom de l'établissement ;
- Adresse complète de l'établissement ;
- Code de l'unité d'organisation du salarié.
- Libellé de l'unité d'organisation ;
- Code du lieu de travail du salarié ;
- Libellé du lieu de travail ;
- Adresse complète du lieu de travail ;
- Date de naissance du salarié ;
- Civilité.
- Adresse mail professionnelle du salarié ;
- Adresse postale complète du salarié ;
- Adresse 1 du salarié ;
- Adresse complémentaire du salarié ;
- Code postal ;
- Commune.
- Valeur faciale ;
- % patronal ;
- Code pays de l'adresse ;
- Pays de l'adresse ;

Le titulaire propose une plateforme de commande en ligne, permettant une gestion simple et efficace de la commande des titres restaurant.

Dans tous les cas, le titulaire assure une formation à ses outils pour les gestionnaires des commandes de la CCIR et des CCIT. Une assistance technique à son utilisation devra être prévue.

#### ⇒ **Situation 2 :**

La commande est effectuée par la CCIT par dépôt de fichier ou saisie manuelle via la plateforme de commande.

#### **19.4.1.2 - Commandes ponctuelles**

En dehors de la procédure de commande mensuelle, chaque CCI peut également effectuer, selon le même mode opératoire, des commandes ponctuelles de titres ou cartes restaurant nominatifs ou non nominatifs.

Ces commandes ne sont pas planifiées et se font au fur et à mesure des besoins, notamment nouvel arrivant, stagiaires et intérim.

#### **19.4.2 - Fabrication et constitution des carnets**

Le titulaire confectionne les titres restaurant à partir des données informatiques transmises par la CCIR ou la CCIT.

Chaque titre restaurant doit porter les mentions suivantes :

- La valeur faciale du titre en chiffres et en lettres ;
- L'année de validité ;

- Le numéro de son rang dans la souche ;
- Les nom et prénom du bénéficiaire et son matricule (sauf commande ponctuelle de stock) ;
- Le nom de la CCIR, CCIT ou autre, suivi du code postal et du nom de la commune du point d'implantation.

Le titulaire utilise dans la confection des titres tous moyens destinés à empêcher la falsification de ceux-ci.

Les titres restaurant sont ensuite assemblés par carnets contenant pour chaque bénéficiaire le nombre de titres restaurant correspondant à sa dotation. Les nom et prénom du bénéficiaire doivent également figurer sur la couverture du carnet.

Le titulaire fournira des pochettes de rangement à l'usage des bénéficiaires en début de prestation et à la demande en cours de marché.

Pour les demandes de titres restaurant ponctuelles effectuées en dehors de la commande mensuelle, les titres restaurant peuvent être édités par planches nominatives ou non contenant le nombre de titres commandés.

### **19.3 - Les titres-restaurants dématérialisés (carte physique)**

Le titre-restaurant dématérialisé est un mode de paiement nominatif.

Les titres restaurants seront fournis en version dématérialisée et rechargeables mensuellement. Elles sont utilisables sur les TPE des commerçants et restaurants.

La carte est utilisable en mode sans contact : cela permet au bénéficiaire d'utiliser sa carte sans taper de code confidentiel.

Le mode de paiement est opérationnel dès réception de la carte. Le mode de paiement sans contact doit pouvoir être désactivé à la demande du bénéficiaire.

La carte devra permettre le paiement sans contact, et doit pouvoir être couplée avec une carte bancaire pour payer en une seule fois les montants dépassant le plafond journalier autorisé par la carte, notamment pour les achats effectués sur internet.

Le titulaire devra prévoir aussi la possibilité de paiement via le smartphone du collaborateur.

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

La carte sera personnalisée par :

- le N° de la carte,
- le nom et prénom du bénéficiaire et le cas échéant son matricule,
- Le nom de l'employeur,
- la date de validité de la carte,
- le pictogramme de paiement sans contact,
- le logo du réseau d'acceptation,
- le cryptogramme (paiement sur internet).



## **19.4 - Livraison des titres restaurant papier et cartes**

**Une liste des points de livraisons est fournie en annexe 1 au présent CCTP.**

Ce fichier pourra faire l'objet de mises à jour transmises au titulaire par la CCIR.

Le titulaire effectue la livraison sécurisée des titres restaurant sous plis scellés sur chaque point d'implantation de la CCIR ou CCIT sous 48 heures ouvrées au maximum à compter de la date et heure de la commande (date et heure portées sur l'accusé de réception de la commande).

Certains salariés rattachés à la CCIR sont délocalisés physiquement dans les CCIT. La livraison des tickets pour ces agents se fait sur leur lieu d'affectation physique.

**Ponctuellement, principalement en période de congés, il pourra être demandé des dates de livraison différentes d'un site géographique à l'autre.**



**Compte-tenu de la gestion multi-sites, une attention particulière sera portée sur le respect des procédures de livraison.**

### **SOUS COLISAGE**

Les titres sont triés :

- par entité de commande
- par ordre alphabétique

La livraison sur chaque point d'implantation est accompagnée d'un bordereau d'émargement, constitué par le titulaire.

Le bordereau indique

- ⇒ les nom et prénom des bénéficiaires,
- ⇒ le matricule
- ⇒ le lieu de livraison
- ⇒ le nombre de titres restaurant attribué à chaque agent pour le mois considéré.
- ⇒ Le montant de la valeur faciale du chèque
- ⇒ Le numéro des chèques (premier et dernier du carnet)
- ⇒ **Prévoir une colonne pour l'émargement et la date de remise du carnet au collaborateurs**

La livraison se fait sous l'entière responsabilité du titulaire qui doit effectuer dans un délai de 48 heures ouvré au maximum, le remplacement et la livraison des titres ou cartes restaurant, en cas de disparition, de perte ou de vol au cours de leur acheminement jusqu'aux points d'implantation, à compter de la date de la réclamation par la CCIR.

Les livraisons doivent impérativement respecter les heures d'ouverture des sites.

Les livraisons sur site doivent être effectuées en main propre, auprès des interlocuteurs désignés et/ou de la personne en poste à l'accueil.

## **FRAIS DE LIVRAISON**

Les livraisons des chèquiers et cartes commandés dans les délais s'effectuent franco de port et d'emballage. Elles devront se faire par tout moyen permettant de sécuriser l'acheminement des titres restaurant aux horaires d'ouverture des locaux des organismes.

## **DEFAUT DE LIVRAISON TITRES PAPIER**

En cas de livraison de titres restaurant défectueux, le titulaire remplace les titres détériorés dans un délai de 24 heures ouvrées au maximum à compter de la demande faite par les CCI (date portée sur l'accusé de réception de la réclamation), dès lors que celle-ci intervient avant expiration de la durée de validité du ou des titres.

## **SPECIFICITES CARTES RESTAURANT**

En outre, la fabrication des cartes restaurant doit être possible dès la notification du marché. Le titulaire devra être en capacité de fournir des cartes tout au long de l'année en fonction des arrivées des nouveaux agents, mais aussi dans le cas de pertes ou de vols dans un délai de 48 heures à réception de la commande.

Les titres dématérialisés devront être crédités sous 48 heures ouvrés à compter de la date de la commande.

### ***19.5 - Remboursement des titres restaurant non utilisés, perdus ou périmés***

- Le titulaire rembourse les titres restaurant non utilisés, s'ils sont retournés par ceux-ci au titulaire au plus tard le 31 mars de l'année suivante.
- Le remboursement se fait par chèque adressé par le titulaire à la CCIR ou CCIT concernée au plus tard le 30 avril suivant.
- Au-delà de la date butoir de demande de remboursement, les titres restaurant non utilisés sont considérés comme étant perdus ou périmés.
- Pour les titres dématérialisés sur la carte, le report de millésime devra se faire automatiquement en début d'année. Cette information doit être visualisable sur le portail par le salarié.

### ***19.6 - Mise à disposition d'une plateforme de commande pour les cartes restaurant***

Le titulaire devra mettre à disposition des gestionnaires CCIR/CCIT une plateforme de commande et de gestion pour les cartes restaurant comprenant au minimum les fonctionnalités suivantes :

- commande de cartes (ajout et suppression de collaborateurs)
- déclaration perte ou vol
- information d'activation d'une carte
- information de recharge d'une carte

### **19.7 - Mise à disposition d'un portail salarié**

Le titulaire devra mettre à disposition des collaborateurs des CCI un portail utilisateur web et application mobile accessible de manière sécurisée et répondant aux normes RGPD.

Chaque salarié disposera de son espace personnel, associé au support dématérialisé, lui permettant d'avoir accès à toutes les informations concernant l'état d'utilisation de ses titres restaurant. L'interface de gestion sera protégée et accessible par saisie d'un identifiant et d'un mot de passe. Le salarié aura la possibilité de changer son mot de passe d'accès ainsi que les informations personnelles le concernant.

Le portail répondant a minima à la description ci-dessous :

- Interface sécurisée et consultable 24h/24 et 7j/7,
- Consultation du solde de la carte,
- Consultation de l'historique des derniers paiements, (30 jours précédents a minima)
- Consultation de l'historique de chargement mensuel des titres, sur l'exercice de l'année en cours,
- Consultation de la liste des commerces acceptant les titres dématérialisés,
- Fonction d'opposition à la carte en cas de perte ou de vol,
- Fonction de déclaration de perte ou de vol des titres papiers
- Proposition d'offres promotionnelles ou avantages,
- Dématérialisation de la carte et paiement par smartphone,
- Réalisation d'achats en ligne sur des sites marchands autorisés.
- **Choix de la proportion dématérialisée ou papier, modifiable chaque mois.**

Le collaborateur pourra retrouver ces informations et fonctionnalités dans l'application de son smartphone.

Une assistance client devra aussi être proposée pour toute question relative au fonctionnement de la carte auprès des bénéficiaires.

### **19.8 – Avantages annexes au bénéfice des collaborateurs**

Le titulaire met à disposition des collaborateurs de toutes les CCI de la région Auvergne - Rhône-Alpes un certain nombre d'avantages, d'offres et de services.

Le titulaire devra être en capacité de proposer une offre valable sur l'ensemble du territoire Auvergne-Rhône-Alpes afin d'assurer l'équité entre les collaborateurs.

Les avantages, offres et services qui font l'objet de communication au sein des carnets de titres ou autres supports sont soumis à la validation des services de la DRH de la CCIR.

### **19.9 – Sécurité des titres au format papier ou dématérialisé**

Le titulaire devra garantir la sécurisation de ses titres afin d'en empêcher toute contrefaçon et lister les points de sécurisation présents tant pour les titres papiers que dématérialisés.

Le titulaire est seul et entièrement responsable du mode de transport et de sa sécurisation et de la livraison, des fournitures objets des commandes des CCI de la Région Auvergne-Rhône-Alpes.

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour prévenir et lutter contre le piratage des titres restaurant et de la protection des données.

Le titulaire devra respecter les règles en vigueur relatives au standard international de sécurité des cartes de paiement ou techniquement équivalent.

Le titulaire mettra en place tous les moyens pour prévenir et remédier à des situations de faux, de la falsification, de détournement et d'utilisation/contestation abusive des titres dématérialisés.

#### **19.10 - Communication et formation**

Le titulaire proposera des modes opératoires, webinar et formations pour la bonne utilisation des outils proposés.

Il proposera par ailleurs des outils de communication mettant en avant les avantages et de l'utilisation de la carte.

#### **19.11 - Maintenance**

Le titulaire assure durant toute la durée du marché la maintenance, curative et préventive de la plateforme et du portail salarié : 24h/24 et 7 jour/7.

Il doit alerter les utilisateurs en cas de dysfonctionnements.

## **20 – Modalités de pilotage et de suivi du marché**

Le titulaire doit proposer une réunion d'information dans le mois suivant la notification du marché afin de présenter le fonctionnement de la carte et des prestations décrites dans son cadre de réponse.

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

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

Ces réunions n'entraînent pas de facturation de la part du titulaire.

#### **20.1 - Interlocuteur dédié**

Le titulaire désigne dans sa proposition technique un interlocuteur unique dédié pour l'ensemble des difficultés liées à **l'exécution des prestations** : traitement du fichier de commande, suivi des livraisons, réclamations, problème informatique, dépôts des factures sous Chorus...

La CCIR doit pouvoir obtenir une réponse à toute question ou une solution à toute difficulté d'exécution du marché, à tout moment et sans délai, au cours de la vie du marché. Le prestataire doit garantir disponibilité et efficacité à la CCIR.

Il sera présent à toutes les réunions où il est convié dans le cadre de l'exécution du marché et du contrôle des prestations. Le titulaire prévoit son remplacement en cas d'absence, afin d'assurer une continuité de service.

## **20.2 - Interlocuteurs de la CCIR**

Les interlocuteurs du titulaire au sein de la CCIR sont :

- La Directrice des Ressources Humaines représentant le service gestionnaire du marché, interlocuteur métier du titulaire sur le présent marché.
- Le(s) correspondant(s), à la Direction des Ressources Humaines, en charge de la réalisation et de la transmission du fichier de commande régional des titres au titulaire et du fichier des adresses. Le titulaire ne doit prendre en compte aucune commande qui n'émanerait pas de ce service ou ne serait pas validée expressément par celui-ci.
- Les correspondants désignés du service des Ressources Humaines des CCI territoriales ou autre établissement, pour le suivi des commandes (Réception des livraisons) et pour les commandes des établissements gérés.
- La responsable de la cellule régionale de la commande publique, pour toutes questions relatives au contrat.
- La Direction financière, pour toutes questions relatives à la facturation.

## **20.3 - Instances de pilotage et de suivi**

Une réunion de lancement du marché réunissant les représentants du titulaire et les interlocuteurs de la CCIR est organisée à la notification du marché.

Cette réunion a pour objectif de fixer le calendrier de mise en place du dispositif, les modalités opérationnelles d'exécution des prestations et leur calendrier prévisionnel. Lors de la réunion de lancement, le représentant du titulaire doit être accompagné des personnes ayant la connaissance technique (traitement des fichiers, etc.).

Cette réunion de lancement a lieu dans les 10 jours ouvrés suivant la notification du marché. La réunion de lancement peut être suivie si besoin d'une réunion technique visant à définir les modalités opérationnelles de réalisation des prestations et le paramétrage des dispositifs informatiques.

Une réunion de suivi annuel permet d'échanger sur l'exécution du marché et ses optimisations possibles, partager les points d'alerte sur les difficultés éventuellement rencontrées.

Dans le cadre de la réalisation des prestations attendues, des réunions peuvent être organisées ponctuellement soit à la demande de la CCIR, soit à la demande du titulaire.

Les réunions de suivi auront lieu à la CCIR ou en visio. Les invitations aux réunions sont envoyées par mail. Les comptes rendus des réunions sont établis par le titulaire et transmis à la CCIR dans les 2 jours ouvrés qui suivent les réunions.

## **21 – Devoir de conseil et d'information**

Le titulaire s'engage à informer ses interlocuteurs à la CCIR de toute modification de la réglementation relative aux titres restaurant.

## **22 – Opérations de contrôle de l'exécution et de la qualité des prestations**

### **22.1 Contrôles à la charge du titulaire**

Le titulaire veille à ce que les normes de qualité mises en œuvre pour l'exécution des prestations attendues soient appliquées sans défaut jusqu'au terme de la prestation dont il est responsable, livraisons comprises.

Il effectue tous les contrôles de cohérence nécessaires à la bonne réalisation des prestations attendues. Il soumet à la CCIR le détail des moyens mis en œuvre et lui fait connaître la procédure qualité mise en œuvre.

En cas d'incident, le titulaire fournit à la CCIR les procédures ou actions correctives pouvant être mises en œuvre.

Il veille en particulier à la parfaite sécurisation des titres, de leur confection à leur livraison sur les sites :

Tout dommage résultant de l'insuffisance ou de la défectuosité des emballages est à la charge du titulaire qui s'engage à effectuer immédiatement leur remplacement et leur livraison.

En cas de recours à un transporteur pour l'acheminement des titres restaurant, le titulaire veille particulièrement à la traçabilité et la sécurité des plis, au respect par le transporteur des délais de livraison, des horaires de livraison, et de l'interlocuteur habilité à réceptionner les titres restaurant sur chaque site de la CCIR.

En cas de perte ou vol de titres restaurant, le titulaire met en œuvre, sur demande de la CCIR, un dispositif de recherche d'utilisation des titres.

### **22.2 Contrôles réalisés par la CCIR**

Afin de contrôler le respect des engagements contractuels, la CCIR se réserve le droit de demander, en cours d'exécution du marché, toutes les informations qu'il jugerait utiles au suivi de l'exécution des prestations.

La CCIR se réserve également la possibilité d'effectuer des contrôles de la qualité d'exécution des prestations, sur les lieux d'exécution du marché.

## **23 – Reporting**

Le titulaire fournit, avant le 31 janvier de l'année suivante, une consolidation annuelle comportant :

- Le nombre de bénéficiaires ;
- Le nombre de carnets livrés ;
- Le montant et le nombre de titres par bénéficiaire ;
- Le nombre de refabrication des cartes par mois ;
- La répartition des bénéficiaires suivant leur solde sur la carte ;
- La répartition des titres dématérialisés par nombre de bénéficiaires ;
- L'analyse des transactions
- L'analyse et suivi des demandes de nos collaborateurs ;
- Le nombre de titres ayant fait l'objet d'une réémission, en distinguant les motifs de réémission ;
- Le nombre de titres ayant fait l'objet de commandes ponctuelles ;

- Le nombre de titres ayant fait l'objet de remboursements de la part du titulaire, pour cause de péremption ;
- La moyenne des délais de livraison par type / motif de livraison (mensuelle, ponctuelle, perte ou vol, livraison défectueuse) ;
- La liste des offres promotionnelles proposées aux salariés au cours de l'année de référence ;
- Des statistiques de consommation par les salariés de ces offres (nombre d'offres consommées et montant des rabais obtenus par offre) si ces données sont identifiables.

## **24 - Dérogations**

- L'article 4 du CCP déroge à l'article 5.2.3 du CCAG - Fournitures Courantes et Services
- L'article 13.1 du CCP déroge à l'article 14.1.3 du CCAG - Fournitures Courantes et Services
- L'article 16.1 du CCP déroge à l'article 33 du CCAG - Fournitures Courantes et Services