



**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES
(CCTP)**

**Accord-cadre n° DGAFP-5DAS-2026-02-CV
Mise en œuvre de chèques vacances au bénéfice du Ministère de
l'action et des comptes publics**

Procédure de passation :

Appel d'offres ouvert

Articles de la procédure concernée :

Articles L 2124-2, R 2124-2-1^{er} et R 2161-2 à R 2161-5 du code de la commande publique

Annexe n°1 : Circulaire du 18 juillet 2025 relative au chèque-vacances au bénéfice des agents de l'Etat

Annexe n°2 : Modèle de certificat de destruction

SOMMAIRE

DÉFINITIONS	4
PRÉAMBULE	5
ARTICLE LIMINAIRE – OBJET DE L’ACCORD-CADRE ET FONCTIONNEMENT DU DISPOSITIF.....	7
CADRE GENERAL DE MISE EN ŒUVRE	7
ENJEUX	8
OBJECTIFS	8
ATTENTES DE LA DGAFP	8
PERIMETRE DES PRESTATIONS	8
TYPES DE PRESTATIONS.....	9
ARTICLE I – MISE EN SERVICE / PARAMETRAGE.....	9
1.1 - RESSOURCES HUMAINES ET EXPERTISE DEDIEES POUR LE DISPOSITIF CHEQUES VACANCES	10
1.2 - CREATION DU FORMULAIRE DE DEMANDE ET DE RENOUVELLEMENT	11
1.3 – LE SITE INTERNET – PLATEFORME DEDIEE AU DISPOSITIF CHEQUES VACANCES	11
1.3.1 - Profil utilisateur – Espace public et espace personnel	11
1.3.2 - Profil gestionnaire	13
1.3.3 - Profil administrateur – Accès DGAFP.....	13
1.4 – CREATION DES TABLEAUX DE BORD	14
1.4.1 - Contenu des tableaux de bord	14
1.4.2 - Fonctionnalités et exigences.....	15
1.4.3 - Respect de la protection des données personnelles	15
1.5 - VALIDATION DE LA PERIODE PREPARATOIRE.....	16
1.5.1. Validation des moyens humains et matériels	16
1.5.2. Présentation des maquettes des documents et du Site internet	16
ARTICLE II – REVERSIBILITE SORTANTE	17
ARTICLE III – MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE.....	18
3.1 - MAINTENANCE APPLICATIVE ET MAINTENANCE EVOLUTIVE.....	18
3.1.1 - Maintenance applicative	18
3.1.2 - Maintenance évolutive	19
3.1.3 Suivi d’exploitation et de la gestion des « Chèques-Vacances »	19
ARTICLE IV – SERVICES A LA DISPOSITION DU BENEFICIAIRE	20
4.1 - INFORMATION SUR LA PRESTATION « CHEQUES-VACANCES ».....	20
4.1.1 – Assistance téléphonique	21
4.1.2 - Formulaire papier	21
4.1.3 – Autre canal d’assistance, dont formulaire en ligne.....	21
4.2 – GESTION DES RECLAMATIONS	22
4.3 – GESTION DES PERTES ET VOLS.....	22
ARTICLE V – CONSERVATIONS DES DOSSIERS DES AGENTS BENEFICIAIRES	23
5.1 – CONSERVATION DES DOCUMENTS DEVANT ETRE CONSERVES PAR LE TITULAIRE PENDANT LA DUREE DE L’ACCORD-CADRE	23
5.2 - DESTRUCTION DES DOSSIERS A L’ISSUE DE LA PERIODE LEGALE DE CONSERVATION.....	23
ARTICLE VI – MAINTENANCE ET EVOLUTIONS.....	24
ARTICLE VII – FORMATION	25
ARTICLE VIII – INSTRUCTION DES DEMANDES.....	25
8.1 - INSTRUCTION DES DEMANDES.....	25
8.2 CONTROLE DES PIECES	26
8.3 VALIDATION DE L’INSTRUCTION	27

ARTICLE IX - GESTION DE L'ÉPARGNE ET DES TITRES	28
9.1 – GESTION DE L'ÉPARGNE	28
9.2 - COMMANDE DES TITRES A LA DGAFP	29
9.3 - REMISE DES TITRES.....	30
ARTICLE X – INTERVENTION.....	31
10.1 – INTERVENTION POUR LE COMPTE DE LA DGAFP	31
10.2 - PROMOTION DES PRODUITS DU TITULAIRE.....	31
ARTICLE XI – ACCOMPAGNEMENT DU DEPARTEMENT DE L'ACTION SOCIALE	31
ARTICLE XII – EDITION ET ENVOI DES FORMULAIRES PAPIER	32
ARTICLE XIII – COMMUNICATION AUPRES DES BENEFICIAIRES DE CHEQUES-VACANCES	32
13.1 – COMMUNICATION E-MAILING	32
13.2 – COMMUNICATION SMS.....	32
ARTICLE XIV – DISPOSITIF DE VERIFICATION DES ADRESSES MAIL.....	33
14.1 - VERIFICATION D'UNE ADRESSE MAIL	33
ARTICLE XV - SYNTHESE DES DELAIS MAXIMUM MENTIONNES DANS LE PRESENT CCTP	33

DÉFINITIONS

Les termes apparaissant avec une majuscule dans la suite du présent document sont définis comme suit :

Agence nationale du Chèque-vacances (ANCV) : voir Emetteur

Archivage : conservation des dossiers d'instruction par le Gestionnaire sous forme dématérialisée durant la durée légalement définie de 5 ans. A l'issue de cette période d'archivage, les dossiers doivent être détruits.

Article : un article du cahier des clauses techniques particulières CCTP.

Bénéficiaire : un Demandeur ayant obtenu l'octroi de Chèques-vacances.

Bonification : participation de l'État à l'acquisition des Chèques-vacances.

Cahier des clauses administratives particulières (CCAP) : document du présent Marché fixant ses dispositions administratives.

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP) : le présent document.

Chèque-vacances : titre nominatif pouvant être remis en paiement des dépenses effectuées par les Bénéficiaires auprès de collectivités publiques ou de prestataires de service agréés, pour leurs vacances, pour les transports, leur hébergement, leurs repas, leurs activités de loisirs, sportives et culturelles.

Circulaire : la circulaire n° TFPF2022383C du 18 juillet 2025 relative au Chèque-vacances au bénéfice des agents de l'État, ainsi que toute autre circulaire qui viendrait à lui succéder.

CVco ou Chèques-vacances Connect : forme dématérialisée des Chèques-vacances

Demandeur : une personne sollicitant l'attribution de la prestation interministérielle d'action sociale Chèques-vacances.

DGAFP : la Direction générale de l'administration et de la fonction publique, commanditaire et financeur, responsable du suivi de la prestation interministérielle d'action sociale « Chèques-vacances », dont le directeur général est le pouvoir adjudicateur, au sens de l'article L1211-1 du Code de la Commande Publique.

Emetteur : l'établissement public de l'État à caractère industriel et commercial mentionné à l'article L.411-13 du Code du tourisme, seul chargé d'émettre des chèques-vacances dans les conditions fixées à l'article L411-11 de ce même code et de les rembourser aux collectivités publiques et aux prestataires de services mentionnés aux articles L.411-2 et L.411-3.

Formulaire de Demande : le formulaire, réalisé par le Titulaire et devant être rempli par les Demandeurs de Chèques-vacances et remis au Gestionnaire afin de permettre l'instruction de la demande.

Gestionnaire : le titulaire du Marché, chargé de fournir à la DGAFP les prestations de gestion du « Chèque-vacances » définies par le CCAP et le CCTP, interlocuteur de la DGAFP dans le cadre de l'exécution du Marché.

Marché : le contrat conclu entre le Titulaire et la DGAFP, régi par les documents mentionnés au CCAP.

Ordre de service : communication par laquelle la DGAFP demande au Titulaire de prendre certaines dispositions en vue de l'exécution du marché, ou informe ce dernier d'un événement relatif à cette exécution dont il doit tenir compte. Les Ordres de service, datés, numérotés et signés, sont remis au Titulaire par voie postale avec accusé de réception ainsi que par courrier électronique ou directement contre récépissé.

Période de réversibilité : il existe deux périodes de réversibilité :

Réversibilité entrante : la période commence à la date de notification de l'attribution du présent Marché. C'est la période durant laquelle le Titulaire du présent marché prend l'attache de la DGAFP et du titulaire de l'ancien marché afin d'organiser et de mettre en œuvre le transfert de connaissances et de dossiers.

Réversibilité sortante : La période commence à la date de notification de l'attribution du marché ultérieur au nouveau titulaire et prend fin lorsque l'ensemble des prestations ont été assurées. C'est la période, durant laquelle, notamment, et conformément aux dispositions de l'Article 6 :

- (i) le Gestionnaire et l'Emetteur du marché en cours continuent à assurer leurs missions d'information des Demandeurs et Bénéficiaires et d'instruction des dossiers pour ce qui concerne les demandes de « Chèques-vacances » pour lesquelles le dossier initial a été transmis au plus tard 10 jours ouvrés avant la fin de la Période d'Exploitation, cachet de la poste faisant foi ou une preuve de réception électronique sur le site internet ;
- (ii) le Gestionnaire livre le Formulaire de Demande dont il a reçu commande au plus tard un mois avant la fin de la Période d'Exploitation ;
- (iii) le Gestionnaire conserve les documents relatifs aux demandes qu'il a instruites au cours du Marché.

Période d'Exploitation : la période commençant le 1^{er} avril 2026, au terme de la Période Préparatoire, et se terminant à la fin du marché, au cours de laquelle le Titulaire assure les missions relatives à la gestion de la prestation « Chèques-vacances », ainsi qu'à l'émission et au remboursement des titres.

Période Préparatoire : la période commençant à la notification du Marché, au cours de laquelle le Titulaire réalise les prestations nécessaires au lancement du dispositif « Chèques-vacances ».

Plan d'épargne : épargne d'une durée de 4 à 12 mois constituée par le Demandeur.

Site Internet : le site Internet de présentation de la prestation « Chèque-vacances » réalisé par le Titulaire.

Tableau de bord : désigne le relevé des données de gestion de la prestation « Chèques-vacances », tel que défini à l'Article 3.4 du présent CCTP. Ces données sont composées d'informations chronologiques, qui retracent par jour ouvré les divers événements survenus dans la gestion de la prestation « Chèques-vacances », et d'informations par Demandeur, qui retracent pour chaque demande les différents événements se rapportant à cette dernière.

Titulaire : le titulaire du Marché, chargé de fournir à la DGAFP les prestations de gestion du « Chèque-vacances » définies par le CCTP.

PRÉAMBULE

Les Chèques-vacances, créés par ordonnance du 20 décembre 2004, sont des titres nominatifs de

paiement, qui, conformément à l'article L411-2 du Code du tourisme, peuvent être remis en paiement des dépenses effectuées par les bénéficiaires :

- sur le territoire national, aux collectivités publiques et aux prestataires de services conventionnés, pour leurs vacances, pour leurs transports, leur hébergement, leurs repas, leurs activités de loisirs ;
- sur le territoire des États membres de l'Union européenne, aux prestataires qui ont signé, selon les conditions fixées par décret, des conventions avec l'Agence nationale pour les chèques-vacances.

Conformément à l'article L411-18 du Code du tourisme, l'État employeur a souhaité, dans le cadre de l'action sociale interministérielle, offrir la possibilité à certains de ses agents, compte tenu de leurs ressources et de leur situation familiale, de bénéficier de Chèques-vacances afin de favoriser leur accès aux activités de loisirs, sportives ou culturelles.

L'Agence nationale pour les chèques-vacances (ANCV), établissement public de l'État à caractère industriel et commercial mentionné à l'article L.411-13 du Code du tourisme, est le seul organisme chargé d'émettre des chèques-vacances dans les conditions fixées à l'article L411-11 de ce même code et de les rembourser aux collectivités publiques et aux prestataires de services mentionnés aux articles L.411-2 et L.411-3.

Les Bénéficiaires de Chèques-vacances se voient remettre des titres, dont la valeur faciale totale est constituée d'un abondement par l'État et d'une épargne qu'ils ont préalablement constituée. Le taux de participation de l'État est déterminé soit en fonction des ressources du ménage du demandeur et de sa situation familiale, appréciée en fonction du nombre de parts de son foyer fiscal (10 %, 15 %, 20 %, 25 % ou 30 %) soit relativement à son âge s'il a moins de 30 ans à la date de dépôt de la demande d'ouverture de plan (35 %) soit si l'affectation est en outre-mer, soit s'il y a une situation de handicap.

Les conditions d'attribution sont précisées par la circulaire n° TFPF2022383C du 18 juillet 2025 relative au Chèque-vacances au bénéfice des agents de l'État.

Depuis sa création, la prestation a connu plusieurs évolutions.

Depuis le 2^{ème} trimestre 2014, une tranche de bonification à 35 % a été introduite à destination des agents âgés de moins de 30 ans à la date de dépôt de la demande.

Par ailleurs, des conditions d'attribution différenciées pour les agents publics de l'État affectés dans les départements et régions d'outre-mer ont été mises en place à compter du 1^{er} janvier 2015. Les agents de l'Etat affectés dans les collectivités d'outre-mer peuvent également bénéficier du dispositif depuis le 1^{er} janvier 2017, dans les mêmes conditions.

En 2020, l'ANCV a lancé un nouveau dispositif : « Chèque-Vacances Connect » - (ou « CVco »). Les Chèques-vacances sont mis à disposition des agents qui en font le choix de façon dématérialisée via une application mobile, utilisables dans toutes les situations de paiement, en face à face chez un commerçant, sur Internet, par correspondance, par téléphone ou encore sur bornes automatiques.

Depuis le 18 juillet 2025, la circulaire TFPF2022383C du 18 juillet 2025 a recentré le bénéfice de la prestation Chèques-vacances sur les seuls agents de l'État en activité.

L'État entend confier à un tiers certains aspects de la gestion de cette prestation interministérielle d'action sociale, dans le cadre d'un marché dont les conditions sont définies par le présent cahier des clauses techniques particulières.

Dans le cadre du présent marché, la lutte contre la fraude interne et externe revêt une importance primordiale. L'État sera particulièrement attentif à ce que le Titulaire mette en œuvre toutes les mesures appropriées en la matière. Le Titulaire aura un devoir de conseil, de transparence et d'alerte sur la question de la lutte anti-fraude tout au long de la durée du marché.

Cet objectif de lutte contre la fraude devra être combiné avec les récentes évolutions de la prestation vers une démarche de simplification et de dématérialisation de sa procédure qui garantissent une simplification et une amélioration du parcours utilisateur pour les Demandeurs et les Bénéficiaires.

A ce titre, l'État entend notamment avoir recours au fédérateur d'identité FranceConnect afin de faciliter et fiabiliser les procédures des Demandeurs de titres de Chèques-vacances.

*

* *

A titre indicatif en 2024, le montant total des Chèques-vacances émis annuellement au profit des agents de l'État est d'environ 124 millions d'euros, dont 101 millions d'euros environ au titre de l'épargne des agents, soit un montant d'aide moyenne par agent d'environ 257 €. Au titre de l'année 2024, environ 77 000 dossiers de demandes ont été déposés par les agents et ont donné lieu à environ 64 000 ouvertures de plans d'épargne « Chèque-vacances », selon le barème applicable pour cet exercice.

466 dossiers de perte et/ou vol ont également été traités pour un montant de 745 290 €.

Les informations du présent préambule sont données à titre purement indicatif et n'engagent en aucun cas contractuellement le pouvoir adjudicateur.

ARTICLE LIMINAIRE – Objet de l'accord-cadre et fonctionnement du dispositif

Cadre général de mise en œuvre

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) est relatif à la mise en œuvre des titres de Chèques vacances préfinancés au bénéfice de l'Etat.

Le présent accord-cadre a pour objet de fournir à la Direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP) un service de gestion du dispositif « Chèques-Vacances », au bénéfice des agents actifs de l'État. Ce dispositif se matérialise par des titres nominatifs de paiement, dont la valeur faciale est composée d'une part d'épargne volontaire préalablement constituée par les bénéficiaires et d'un abondement préfinancé par l'État.

La part abondée par l'État est modulable en fonction des ressources et de la situation familiale des agents bénéficiaires. Mis en place par l'État, ce dispositif vise à accompagner ses agents dans le financement de leurs vacances, en favorisant l'accès au départ pour tous.

L'agent remplissant les conditions d'attribution de la prestation Chèque-vacances prévues par la circulaire du 18 juillet 2025 relative au Chèque-vacances au bénéfice des agents de l'État dépose sa demande auprès du Titulaire du présent marché chargé de la gestion du dispositif.

Celui-ci instruit la demande et informe l'agent de la suite qui lui est donnée. Il assure la mise en place

des opérations mensuelles de prélèvement d'épargne sur le compte bancaire du bénéficiaire. Il assure également le traitement des réclamations pour le compte de l'État.

En fin de mois et selon un calendrier fixé conjointement par la DGAFP et l'ANCV, le Titulaire se charge de virer vers le compte de l'ANCV les sommes correspondantes à l'épargne totale des agents dont le plan d'épargne arrive à échéance, Ces montants auront été préalablement abondés par les crédits de l'Etat qui auront également été versés sur le compte de l'ANCV. Ces versements permettent de déclencher la fabrication mensuelle des titres par l'ANCV.

Le Titulaire procède au dépôt de la commande mensuelle de titres sur le portail de l'ANCV qui disposera de l'ensemble des fonds (épargne et abondement) pour la fabrication des titres.

Enjeux

Le processus de gestion des Chèques-vacances doit répondre aux enjeux majeurs du Département de l'action sociale, à savoir renforcer l'efficacité de la gestion du dispositif tout en améliorant la qualité de la prestation pour les agents bénéficiaires et réduire les délais de traitement de la demande et de remise des Chèques-Vacances.

Objectifs

L'intégration d'une plateforme dématérialisée dans le cadre de la gestion du dispositif « Chèques-vacances » poursuit les objectifs suivants :

- Moderniser le processus de gestion des Chèques-vacances aussi bien pour le Bénéficiaire que pour la DGAFP ;
- Renforcer la sécurité et la lutte contre la fraude ;
- Faciliter et optimiser le suivi des titres Chèques-vacances ;
- Fluidifier les étapes d'instruction et d'émission des titres ;
- Assurer un suivi en temps réel des dossiers.

Le Département de l'action sociale attend une plateforme de gestion sécurisée, garantissant l'intégrité et la confidentialité des données tout au long du processus.

Attentes de la DGAFP

De manière générale, la DGAFP attend du Titulaire les engagements suivants :

- Sécuriser le dispositif, assurer la confidentialité des données personnelles, lutter contre les fraudes potentielles au dispositif ;
- Une obligation de résultats portant sur les coûts, la qualité, les délais et le management tout au long de l'exécution de l'accord-cadre ;
- Une gouvernance rigoureuse et efficiente, incluant la mise à disposition de tableaux de bord de pilotage et de suivi des indicateurs, ;
- L'utilisation de méthodes et d'outils de qualité adaptés au bon déroulement des prestations ;
- Le respect des niveaux de service définis dans le cahier des charges ;
- L'exercice de son obligation de conseil et de proactivité, ainsi qu'un engagement à proposer et mettre en œuvre des solutions innovantes dans le cadre de la prestation Chèques-vacances.

Périmètre des prestations

Les prestations couvertes par le présent accord-cadre sont recensées dans le bordereau de prix unique, elles seront mobilisées à la demande du pouvoir adjudicateur. Les prestations attendues sont détaillées dans le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP), de l'article I à l'article XIII.

Types de prestations

Le présent marché est un accord-cadre mono-attributaire. Les prestations incluent toutes les tâches contributives à la production des livrables correspondants, y compris les frais de déplacement et d'hébergement éventuels.

Le montant des prestations figure à l'annexe financière à l'acte d'engagement (ATTRI1) souscrit par le Titulaire.

Les prestations sont déclenchées par bons de commande, elles couvrent :

- les prestations liées à la plateforme en ligne (déploiement de la solution et paramétrage, mise en service, maintenance), à l'accompagnement de l'agent dans sa demande de Chèques-vacances (mise en place d'une hotline téléphonique d'accompagnement des Demandeurs et Bénéficiaires de Chèques-vacances).
- Le déploiement de la solution et son paramétrage sont déclenchés à la notification de l'accord-cadre (phase préparatoire)
- Le délai prévu pour réaliser la phase de mise en œuvre de la plateforme est précisé par le titulaire dans le mémoire technique.
- Les prestations relatives à la gestion du dispositif Chèques vacances (instruction des demandes initiales, gestion des plans d'épargne, vérifications des données avant transmission à l'ANCV et les prestations associées) sont commandées au fur et à mesure, en fonction des besoins de la DGAFF. Ces prestations sont décomposées en unité d'œuvre conformément à l'annexe financière.

Les informations du présent article liminaire sont données à titre purement indicatif et n'engagent en aucun cas contractuellement le pouvoir adjudicateur.

Les unités d'œuvre (UO) qui composent le présent marché sont exécutées de façon indépendante et sur sollicitation du pouvoir adjudicateur.

ARTICLE I – Mise en service / paramétrage

La phase préparatoire constitue une étape essentielle du dispositif "Chèques-Vacances". Elle a pour objectif de garantir la mise en œuvre optimale des conditions techniques, organisationnelles et contractuelles du marché.

À ce titre, le titulaire doit mobiliser les moyens humains, techniques et logistiques nécessaires à :

- La conception et la mise en place du dispositif Chèques-Vacances, conformément aux exigences du présent cahier des charges ;
- Le développement, l'adaptation ou la configuration de la plateforme dédiée au service, en vue de son bon fonctionnement dès sa mise en ligne ;

- La production des livrables contractuels et documents de cadrage liés à la prestation (procédures, manuels utilisateurs, schémas techniques, etc.).

Par ailleurs, cette phase intègre une **réversibilité entrante**, afin d'assurer la continuité de service et la bonne reprise des activités. Le titulaire doit ainsi :

- Organiser, en lien avec le pouvoir adjudicateur, la récupération et la reprise des données issues du précédent titulaire dont le marché est arrivé à terme ;
- Intégrer les dossiers existants dans le nouveau système d'information, dans le respect des règles de sécurité, de confidentialité et de conformité RGPD ;
- Veiller à la qualité et à l'exhaustivité des données transférées, en collaboration avec les services compétents du département de l'Action Sociale.
- En plus du transfert des données, le Titulaire assure la reprise des plans en cours, sans interruption de service, notamment en matière de prélèvements bancaires, en vue de la période d'exploitation.
- Le Titulaire contrôle et s'assure de la bonne validité des plans en cours, en matière de données personnelles et financières.

L'ensemble de ces éléments (techniques, fonctionnels et organisationnels) devra être soumis pour validation préalable au département de l'Action Sociale, qui pourra formuler toute demande d'ajustement ou de complément avant le lancement effectif du service.

Le Titulaire doit également participer aux réunions de coordination avec le titulaire sortant, qui peuvent se tenir dans les locaux de l'un ou de l'autre, selon les nécessités. La durée estimée de cette phase est d'1 mois.

1.1 - Ressources humaines et expertise dédiées pour le dispositif chèques vacances

Le Titulaire s'engage à mobiliser, pendant toute la durée du marché, y compris dès la phase de déploiement, des ressources humaines en nombre suffisant et disposant d'une formation spécifique et adaptée au dispositif Chèques-Vacances. • L'organigramme détaillé et fonctionnel est présenté lors du mémoire technique ;

Cette équipe comprend notamment :

- Un ou plusieurs opérateurs experts chargés de l'exploitation courante et de la gestion des dossiers, garantissant la qualité et la conformité du traitement des demandes ;
- Un responsable du support technique et fonctionnel, référent et expert du dispositif, chargé d'assurer le suivi, le traitement et la résolution des dossiers complexes tels que définis à l'Article IV – Service à la disposition du bénéficiaire.

Le Titulaire doit veiller à la continuité et à l'adéquation des compétences mobilisées afin d'assurer la bonne exécution des prestations conformément aux exigences contractuelles.

Le candidat doit décrire dans son mémoire technique l'organisation proposée, les profils mobilisés, leurs rôles respectifs ainsi que les dispositifs de formation initiale et continue mis en place pour garantir le niveau de compétence attendu.

Par ailleurs, dans un souci de lutte contre toute possibilité de fraude interne à l'opérateur, le mémoire technique du Titulaire doit détailler les mesures mises en place. En particulier, les fonctions de gestionnaire et/ou d'instructeur et celles de manager et/ou de valideur doivent impérativement être

exercées par des personnes et/ou des entités différentes. Le Titulaire s'engage à démontrer que les recrutements sont effectués dans le souci de prévenir tout risque de fraude interne. Les opérateurs doivent être formés régulièrement à la lutte contre les pratiques frauduleuses. Le Titulaire doit ajuster et adapter en permanence les moyens mis en place pour lutter contre la fraude. Un comité de pilotage spécifique est mis en place avec la DGAFP pour le suivi des tentatives de fraude (nombre de fraudes déjouées) et la mise en place le cas échéant de mesures correctives appropriées. Ce comité se réunit une fois par an au minimum.

1.2 - Création du formulaire de demande et de renouvellement

Le Titulaire est responsable de l'élaboration du **Formulaire de Demande et du Formulaire de Renouvellement**, qui doivent être conçu de manière claire, complète et **facile d'utilisation**, afin de permettre aux Demandeurs de fournir au Titulaire l'ensemble des informations nécessaires à l'instruction efficace et conforme des demandes.

Ces formulaires doivent également faciliter la mise en œuvre des contrôles exercés par la DGAFP sur la validité et la complétude des dossiers. À titre indicatif, les formulaires actuellement en vigueur sont consultables sur le site www.fonctionpublique-chequesvacances.fr.

Le Formulaire de Demande et le Formulaire de renouvellement sont accessibles sous forme **dématérialisée** via le Site Internet dédié, avec une fonctionnalité de pré-remplissage en ligne des données, afin de simplifier la saisie par les bénéficiaires.

Le Titulaire doit veiller à encourager le recours au formulaire en ligne en garantissant la simplicité d'utilisation et la **convivialité** de l'outil informatique (exemples : aide contextuelle à la saisie, auto-complétion des champs tels que l'adresse).

Le Site Internet doit impérativement intégrer le système d'authentification **FranceConnect**, en tant que fédérateur d'identité proposé par l'État, afin de garantir la fiabilité des informations saisies et de faciliter la complétude des demandes.

À titre subsidiaire, les bénéficiaires peuvent transmettre un formulaire papier, qu'il soit préalablement rempli en ligne puis imprimé, rempli manuellement, ou photocopié, sans que cela ne remette en cause la recevabilité de la demande.

Le formulaire de demande, ainsi que toutes ses évolutions, restent la **propriété exclusive de la DGAFP**.

Le Titulaire doit décrire dans son mémoire technique la solution proposée pour la conception, la mise à disposition et l'évolution du Formulaire de Demande et du formulaire de renouvellement, en précisant les modalités d'intégration de FranceConnect, les fonctionnalités d'aide à la saisie et les dispositifs visant à favoriser le recours au formulaire dématérialisé.

1.3 – Le Site internet – plateforme dédiée au dispositif Chèques vacances

Le Site Internet constitue l'interface centrale du dispositif. Il doit répondre aux besoins :

- des **Demandeurs**, en leur offrant un parcours simple, intuitif et sécurisé pour déposer et suivre leurs demandes ;
- de la **DGAFP**, en tant qu'autorité administrative et décisionnelle, en assurant l'accès à l'ensemble des données, tableaux de bord et documents nécessaires à la supervision et au pilotage du dispositif.

1.3.1 - Profil utilisateur – Espace public et espace personnel

Le Site Internet, exclusivement dédié au dispositif « Chèques-Vacances », constitue le point d'entrée unique pour les Demandeurs. Il doit garantir une expérience fiable, fluide et sécurisée, conforme aux standards du service public numérique. Le Titulaire doit s'assurer que le Site répond, dès sa mise en ligne, aux exigences suivantes :

- Le site doit être **parfaitement accessible et opérationnel sur tous types de supports**, y compris ordinateurs de bureau, tablettes et smartphones, et sur les principaux navigateurs (Chrome, Firefox, Safari, Edge). Le design du Site doit s'adapter automatiquement à la taille et à l'orientation de l'écran de l'utilisateur afin d'assurer une navigation optimale, sans dégradation fonctionnelle ou graphique.
- Le Site met à disposition l'ensemble des **informations officielles** relatives à la prestation :
 - conditions d'ouverture des droits,
 - caractéristiques de l'aide,
 - modalités d'octroi et d'utilisation,
 - obligations incombant aux bénéficiaires,
 - liste des activités ou prestataires acceptant les Chèques-Vacances,
 - textes réglementaires applicables, y compris la circulaire en vigueur.
- Le Site doit inclure une **fonction de simulation**, permettant aux Demandeurs d'évaluer leur éligibilité et d'estimer le montant potentiel de leur aide, de manière claire, pédagogique et actualisée.
- Une **FAQ dynamique**, structurée par thématique et enrichie régulièrement par le Titulaire, est accessible depuis l'espace public. Elle doit être facilement consultable et interrogeable par mots-clés.
- Le Site propose le **Formulaire de Demande** ainsi que le Formulaire de **Renouvellement**, sous format numérique interactif (remplissable directement en ligne, téléchargeable et imprimable). L'outil propose un **pré-remplissage automatique** de certains champs lorsque cela est techniquement possible.
- Le Site doit obligatoirement intégrer le **fédérateur d'identité FranceConnect**, en conformité avec les exigences de l'État en matière d'authentification. Cette intégration doit permettre à l'utilisateur de sécuriser son identité, de faciliter la complétude de sa demande et, lorsque nécessaire, de croiser les données administratives.
- Le Site doit permettre le **raccordement à l'API Impôt Particulier** pour la récupération sécurisée des données fiscales du demandeur. Le recours à cette API doit être présenté comme le mode privilégié, tout en laissant la possibilité pour le demandeur de transmettre manuellement ses avis d'imposition.
- Un **espace personnel sécurisé** doit être accessible après authentification. Il permet :
 - au Demandeur, de déposer une demande, de suivre l'état d'avancement de son dossier en temps réel, d'échanger avec le support, de suivre ses virements d'épargne ;
 - au Bénéficiaire, de consulter l'historique et le solde de ses titres dématérialisés, et d'accéder à ses documents contractuels et attestations.
- Le Site doit intégrer les **exigences du RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité)**, en conformité avec le **décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 relatif à l'accessibilité**

aux personnes handicapées des services de communication au public en ligne. L'accessibilité doit être effective dès la mise en ligne, et le Site fait l'objet d'un **audit d'accessibilité indépendant**, dont les conclusions doivent être transmises à la DGAFP.

- Le **temps de chargement** des pages doit être optimisé (< 2 secondes en moyenne sur des connexions standards) et fait l'objet d'un suivi dans le cadre du pilotage du marché.
- Le Site doit intégrer des mécanismes de **cache contrôlé**, de **sécurité applicative (OWASP Top 10)**, et être hébergé dans un **environnement souverain conforme à SecNumCloud ou HDS**, ou à défaut, justifier d'un niveau de sécurité équivalent.
- Le **journal des connexions**, des opérations critiques et des modifications de données doit être conservé pendant toute la durée du marché, avec possibilité de consultation sur demande de la DGAFP.
- Le Titulaire veille à mettre en œuvre des **tests de charge et de montée en performance** avant la mise en production du Site, en particulier avant chaque campagne annuelle.

Les candidats doivent impérativement présenter dans leur cadre de mémoire technique :

- l'architecture fonctionnelle et technique proposée pour le Site,
- les choix de conception visant à optimiser l'expérience utilisateur,
- les dispositifs de sécurité déployés,
- les mesures d'accessibilité RGAA,
- le processus de tests préalables à la mise en service,
- les modalités de surveillance continue (monitoring, alertes, journalisation),
- les engagements de niveau de service (SLA) associés à la disponibilité et au temps de réponse du site.

1.3.2 - Profil gestionnaire

Le Titulaire est chargé de superviser les commandes, de les instruire, de les valider ainsi que de les notifier aux demandeurs. Ce profil est attribué au Titulaire du marché.

1.3.3 - Profil administrateur – Accès DGAFP

Un **profil administrateur**, exclusivement réservé à la DGAFP, doit être mis en place. Il permet notamment :

- L'accès complet aux **données statistiques** et aux **éléments de pilotage** relatifs à l'utilisation du dispositif ;
- La visualisation des **demandes en cours et passées**, avec filtres de recherche (état, période, agent, ministère, etc.) ;
- L'accès aux **tableaux de bord dynamiques**, alimentés automatiquement et régulièrement mis à jour, incluant des indicateurs clés (taux de traitement, délais moyens, taux de rejet, typologie des demandes, etc.) ;
- L'accès à des outils de **reporting personnalisables** via une solution de type Business Objects ou équivalent, avec possibilité d'export au format CSV, XLS ou PDF.

Les administrateurs DGAFP ont également accès à des **données en temps réel**, anonymisées ou non selon leur niveau d'habilitation, sans possibilité de modification. La DGAFP dispose d'un **profil**

administrateur lui permettant d'accéder à l'ensemble des **statistiques d'activité**, des **données nominatives**, et à un **tableau de bord actualisé en temps réel**. Ce profil permet notamment :

- La visualisation complète des données relatives aux campagnes en cours ;
- L'accès aux **restitutions issues de la base de données** via un outil de reporting incluant les données brutes et mises en forme.

La mise à disposition de ces données via le site Internet n'exonère en aucun cas le Titulaire de son obligation de **répondre aux demandes spécifiques de la DGAFP** (recherches ciblées, extractions ponctuelles, analyses complémentaires).

Le candidat doit préciser dans son mémoire technique :

- Les niveaux d'accès et les habilitations prévus pour la DGAFP,
- Les outils de visualisation proposés,
- Les formats et modes de restitution des données,
- Les modalités d'actualisation et de sécurisation de ces informations.

1.4 – Création des tableaux de bord

Le Titulaire est chargé de concevoir, de manière automatisée et dématérialisée des tableaux de bord destinés au suivi et au pilotage du dispositif Chèques-Vacances. A titre subsidiaire, quand la plateforme n'est pas opérationnelle pour des raisons d'incidents diverses, le Titulaire est chargé de produire et de transmettre mensuellement des tableaux de bord destinés au suivi et au pilotage du dispositif Chèques-Vacances.

Ces tableaux de bord doivent être livrés sous forme de fichiers compatibles avec les logiciels bureautiques standards utilisés par l'administration (tels que Microsoft Excel ou équivalents), ou via toute autre solution technique validée préalablement par la DGAFP, garantissant un accès rapide, sécurisé et structuré aux informations essentielles.

1.4.1 - Contenu des tableaux de bord

Les tableaux de bord doivent intégrer les données suivantes, organisées de manière à permettre un suivi opérationnel précis et une analyse fine des demandes et de la gestion du dispositif :

Informations chronologiques

Ces informations, consultables notamment par ministère de rattachement et établissement public, sont fournies à date journalière (jours ouvrés), avec consolidation hebdomadaire, mensuelle et annuelle, et comportent notamment :

- Le nombre de demandes déposées ;
- Le nombre de rejets ainsi que leurs motifs détaillés ;
- Le nombre de droits ouverts à l'issue d'une demande initiale ;
- Le nombre de droits ouverts suite à une réclamation ;
- Le nombre de dossiers annulés ;
- Le montant total des droits constatés, incluant la bonification État et la bonification spécifique aux agents en situation de handicap ;

- Le nombre prévisionnel des sorties de plans d'épargne et leur montant ;
- Le montant total de l'épargne accumulée ;
- Le nombre et la valeur totale des Chèques-Vacances attribués, ventilés par valeur faciale.

Informations individuelles par demandeur

Pour chaque demande traitée, les tableaux de bord doivent permettre de suivre :

- L'identification complète du demandeur (nom, prénom, ministère de rattachement, ressources fiscales, nombre de parts fiscales, adresse électronique) ;
- Le numéro unique du dossier ;
- La date de réception de la demande ;
- La date d'envoi de l'accusé de réception ;
- Le résultat de l'instruction (acceptation, rejet, incomplétude) ;
- En cas d'incomplétude, la date de réception des pièces complémentaires ;
- La date de constatation des droits ou d'absence de droits ;
- La date de validation de l'instruction par la DGAFP ;
- La date d'envoi du courrier d'information au demandeur ;
- Le taux de bonification applicable ;
- La durée et échéancier du plan d'épargne ;
- Les dates clés relatives aux prélèvements d'épargne ;
- Le montant mensuel et total des épargnes et bonifications (État et handicap) ;
- Les éventuelles interruptions du plan d'épargne avec dates d'échec, notification et modalités de régularisation.

1.4.2 - Fonctionnalités et exigences

Les tableaux de bord doivent permettre la réalisation de recherches, tris et filtres sur l'ensemble des critères mentionnés, afin de faciliter les contrôles et audits internes. Un système d'alerte automatique ou de signalement doit identifier tout dépassement des délais contractuels fixés dans le CCTP, notamment dans le traitement des demandes.

Les tableaux de bord font l'objet d'une validation régulière par la DGAFP qui se réserve la possibilité de demander des ajustements, tant sur la forme que sur le contenu, afin d'optimiser leur utilité et leur conformité aux besoins.

1.4.3 - Respect de la protection des données personnelles

Le Titulaire s'engage à respecter strictement la réglementation en vigueur relative à la protection des données personnelles, notamment le RGPD, ainsi que les prescriptions spécifiques définies dans l'annexe dédiée au marché. Il doit garantir la confidentialité, la sécurité et l'intégrité des données traitées dans le cadre de la production, la transmission et l'exploitation des tableaux de bord. Le Titulaire s'engage à respecter l'Annexe RGPD.

Le candidat doit impérativement détailler dans son mémoire technique :

- La méthodologie et les outils envisagés pour la création, la mise à jour et la sécurisation des tableaux de bord ;
- Les formats proposés et les modalités de transmission aux services de la DGAFP ;
- Les capacités d'analyse, de tri, de filtre et d'alerte automatique intégrées ;
- Les procédures envisagées pour intégrer les éventuelles modifications demandées par la DGAFP en cours de marché.

- le calendrier proposés pour la conception, la validation et la prise en compte des éventuelles demandes de modification des maquettes, ainsi que la démarche qualité et sécurité associée.

1.5 - Validation de la période préparatoire

Le candidat doit décrire dans son mémoire technique la méthodologie proposée pour préparer cette phase, ainsi que les modalités prévues pour intégrer les éventuelles observations de la DGAFP.

1.5.1. Validation des moyens humains et matériels

Au plus tard dans un délai de trois (3) semaines à compter de la date de notification du marché, le Titulaire doit présenter à la DGAFP l'ensemble des moyens humains et matériels mis en place pour assurer la bonne exécution de la Période d'Exploitation.

Cette présentation comprend :

- Le Formulaire de Demande ou de renouvellement, le Site Internet et le Tableau de bord, développés conformément aux maquettes préalablement validées par la DGAFP ;
- Les courriers types destinés aux demandeurs et bénéficiaires pour l'ensemble des étapes de la gestion de leur dossier ;
- Le contenu détaillé des messages du serveur vocal interactif (SVI) ainsi que son architecture fonctionnelle ;
- Une liste aussi complète que possible des questions fréquemment posées par les bénéficiaires potentiels et effectifs, accompagnée des réponses précises que le Titulaire s'engage à fournir, conformément à l'Article 4.1 du présent CCTP. Cette liste peut être enrichie tout au long de la durée du marché, sous réserve de validation de la DGAFP ;
- La confirmation de la capacité du Titulaire à tenir en stock, prêt à l'expédition, un nombre d'exemplaires du Formulaire de Demande ou de renouvellement, selon les quantités que la DGAFP précisera en temps utile via émission de bons de commande.

La DGAFP procède à la validation formelle de l'ensemble des prestations présentées, pouvant accompagner cette validation de remarques ou demandes d'ajustements que le Titulaire doit impérativement intégrer et corriger pendant la Période d'Exploitation.

En cas de non-conformité ou d'insuffisance, la DGAFP se réserve le droit de refuser la validation, engageant alors une nouvelle phase de correction.

La validation finale, avec ou sans remarques, est formalisée par un Ordre de service, actant ainsi le démarrage officiel de la Période d'Exploitation à compter **du 9 mars 2026**, date à laquelle le dispositif doit être totalement opérationnel.

1.5.2. Présentation des maquettes des documents et du Site internet

Le Titulaire doit soumettre à la DGAFP, dans un délai maximal de trente (30) jours ouvrés à compter de la notification du marché, l'ensemble des maquettes et documents suivants :

- Une maquette complète et fonctionnelle du Formulaire de Demande, conforme aux exigences du dispositif ;
- Une maquette du Tableau de bord, accompagnée d'extraits illustrant les données clés et justifiant le suivi des commandes ;
- Une maquette du Site internet, présentant l'architecture, les interfaces utilisateurs, ainsi que les

principales fonctionnalités.

Les maquettes doivent impérativement intégrer :

- Les principes d'accessibilité conformes au référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA) ;
- Les exigences de sécurité et de confidentialité, notamment en matière de protection des données personnelles et de conformité au RGPD ;
- Une compatibilité optimale multi-supports (desktop, tablette, mobile) pour garantir une expérience utilisateur fluide ;
- Une démarche ergonomique visant à simplifier la navigation, la saisie des données et la compréhension des documents par les utilisateurs ;
- La description des interfaces techniques prévues avec les systèmes tiers, notamment l'intégration de FranceConnect et la transmission des données à l'ANCV ;
- Un plan de tests fonctionnels et de validation des maquettes avant mise en production ;
- Une documentation associée détaillée (spécifications fonctionnelles, guides utilisateurs).

Ces maquettes sont soumises à validation par la DGAFF, qui se réserve le droit de solliciter, à titre gracieux, toutes modifications qu'elle jugerait nécessaires afin d'assurer la conformité, la qualité et l'adéquation des livrables avec les besoins du dispositif.

ARTICLE II – Réversibilité sortante

La réversibilité engage le Titulaire du présent marché à assurer le transfert complet du savoir-faire, des informations et de l'ensemble des éléments nécessaires à la gestion de la prestation, au profit du Titulaire du marché ultérieur. Cette période débute à la notification de l'attribution du marché au nouveau Titulaire et s'achève une fois que toutes les prestations définies dans cet article ont été intégralement réalisées.

Pendant cette période, le Titulaire en charge reste responsable de l'exécution des prestations jusqu'à la fin du marché. Il doit organiser le transfert du savoir-faire et des données au profit de la DGAFF et du nouveau Titulaire, garantissant ainsi une continuité optimale des services.

Le Titulaire doit proposer un dispositif complet de réversibilité comprenant, sans s'y limiter, les prestations suivantes :

- Fournir à la DGAFF et au nouveau Titulaire, dans un délai de deux jours ouvrés après notification du marché ultérieur, un état détaillé des dossiers en cours et attribués à cette date ;
- Présenter l'organisation et les ressources mobilisées pour la gestion du dispositif ;
- Préparer et mettre à disposition l'ensemble des documents supports nécessaires au transfert de connaissances ;
- Participer aux réunions de transfert organisées par la DGAFF en présence du nouveau Titulaire, avec la possibilité d'être reçu dans les locaux du Titulaire sortant ou entrant ;
- Désactiver le site internet lié au marché dans un délai de dix jours ouvrés avant la fin du contrat, tout en assurant le stockage des demandes reçues à partir de cette date sous format numérique, sans traitement, jusqu'à la fin du marché. Ces demandes seront transmises au nouveau Titulaire au fur et à mesure. Une information claire est affichée sur la page d'accueil du site désactivé, mentionnant un numéro de téléphone pour assurer la continuité du service d'information ;

- Transmettre au nouveau Titulaire, dans un délai de trois jours ouvrés avant la fin du marché, un fichier complet contenant :
 - Les données détaillées sur les dossiers en cours d'instruction,
 - Les plans d'épargne en cours, y compris ceux mis en sommeil
 - Les crédits disponibles,
 - Les coordonnées des demandeurs (adresses, téléphones, etc.).
 - Le nombre de demandes non instruites ou en cours d'instruction ainsi que les réclamations non traitées ;
 - Le tableau prévisionnel des sorties de plans d'épargne ;
 - L'état détaillé du compte bancaire dédié au dispositif.
- Verser, au dernier jour ouvré du marché, sur le compte bancaire dédié ouvert par le nouveau Titulaire, les fonds d'épargne relatifs aux plans en cours, y compris ceux mis en sommeil ;
- Transmettre les demandes non instruites, les dossiers en cours, ainsi que les réclamations non traitées à la date de fin de marché, au nouveau Titulaire ;
- Remettre, au plus tard le dernier jour ouvré de la période d'exploitation, l'ensemble des dossiers archivés datant de moins de cinq ans et non détruits.

Afin de garantir une gestion optimale des données transmises, les spécifications suivantes doivent être respectées :

- **Format d'export** : les données doivent être exportées au format Microsoft Excel Office365/2025 (*.xlsx), permettant ainsi leur exploitation directe sans nécessiter l'accès à une base de données dédiée.
- **Sécurisation avant envoi** : les données sont stockées dans un conteneur ZED (conteneur chiffré) afin d'assurer leur protection et leur confidentialité.

Transmission : l'envoi des données s'effectue via le dispositif France Transfert, solution de transfert sécurisé de fichiers volumineux utilisée au sein de l'administration

ARTICLE III – Maintien en condition opérationnelle

3.1 - Maintenance applicative et maintenance évolutive

Dans le cadre du présent accord-cadre, le Titulaire est tenu d'assurer, pendant toute la durée d'exécution du marché, la **maintenance applicative** du Site Internet dédié au dispositif Chèques-Vacances. La **maintenance évolutive** est également prévue contractuellement, bien que son déclenchement reste à l'initiative exclusive de la DGAFP.

3.1.1 - Maintenance applicative

La maintenance applicative vise à garantir, à tout moment, la **disponibilité**, la **sécurité**, la **performance** et la **conformité fonctionnelle** du Site et de ses services associés.

À ce titre, le Titulaire s'engage à :

- maintenir le bon fonctionnement de l'ensemble des services, fonctionnalités et espaces (public, personnel, gestionnaire, administrateur) ;

- corriger tout incident, anomalie ou dysfonctionnement dans des délais définis selon une grille de criticité validée en début de marché ;
- assurer un **suivi technique permanent** (monitoring, alerting, journalisation) ;
- déployer un **plan de continuité d'activité (PCA)** en cas d'incident majeur, garantissant l'absence d'interruption du service pour les usagers.

La maintenance applicative est **incluse dans la prestation globale** et fait l'objet d'une rémunération forfaitaire, intégrée au prix du marché.

Le candidat doit décrire dans son mémoire technique :

- le dispositif de maintenance proposé (jours/heures d'intervention, modalités de support, temps de rétablissement) ;
- les outils de supervision et de reporting utilisés ;
- les engagements de qualité de service ;
- le contenu et la mise en œuvre du PCA.

3.1.2 - Maintenance évolutive

La maintenance évolutive consiste à adapter ou enrichir le Site Internet en cas d'évolution législative, réglementaire, fonctionnelle ou organisationnelle du dispositif Chèques-Vacances, à la demande expresse de la DGAFF.

Sont concernées par exemple, mais de manière non exhaustive :

- l'intégration d'un nouveau parcours utilisateur ou de nouvelles pièces justificatives ;
- l'ajout de fonctionnalités liées à l'évolution du droit ou à une réorganisation ministérielle ;
- la modification du périmètre des bénéficiaires ;
- la modification du formulaire ou du processus d'instruction.

Ne sont **pas** considérées comme des évolutions, et relèvent de la maintenance courante (donc sans rémunération supplémentaire) :

- la mise à jour annuelle de la liste des établissements publics ;
- les modifications des libellés des ministères ou des campagnes d'échange ;
- les actualités informatives liées à la prestation.

Le Titulaire doit adapter son système dans des délais définis par la DGAFF, sans rupture de service pour les utilisateurs.

La maintenance évolutive est **prévue contractuellement** mais ne donne lieu à rémunération **que si elle est effectivement déclenchée** par la DGAFF. Dans ce cas, la rémunération se fait sur la base d'un **bordereau de prix unitaire (BPU)** figurant dans l'offre du candidat ;

3.1.3 Suivi d'exploitation et de la gestion des « Chèques-Vacances »

Le Titulaire s'engage à assurer, pendant toute la durée du Marché et dans le respect strict des règles applicables au RGPD, la conservation complète des documents fournis par les Demandeurs ainsi que des échanges postaux et électroniques relatifs à chaque demande, incluant notamment les preuves de réception des Chèques-Vacances par les Bénéficiaires.

Chaque mois, le Titulaire met à disposition de la DGAFP sur sa plateforme un tableau prévisionnel des fins de plans d'épargne, précisant pour chaque mois à venir :

- Le montant prévisionnel de bonification (part de l'État et part destinée aux personnes en situation de handicap) ;
- Le montant total de l'épargne accumulée ;
- Le nombre de bénéficiaires ventilés par ministère et établissement public ;
- Le montant estimé de la commande correspondante ;
- Le nombre et le montant prévisionnels des sorties de plans d'épargne ;
- Le nombre de titres à émettre.

Le Titulaire accuse réception de toute question formulée par la DGAFP relative à la gestion du dispositif et s'engage à apporter une réponse dans les délais définis dans son mémoire technique.

Le Titulaire transmet également à la DGAFP toute proposition d'amélioration ainsi qu'un compte-rendu synthétique des remarques ou dysfonctionnements rapportés par les Demandeurs et Bénéficiaires.

Afin d'assurer un suivi rigoureux de l'exécution du Marché et de discuter des perspectives d'évolution, le Titulaire et la DGAFP se réunissent au minimum trois fois par an dans les locaux de la DGAFP. Ces réunions ne donnent pas lieu à rémunération supplémentaire dans le cadre du Marché. Pour ces réunions, le Titulaire est responsable de :

- La préparation de l'ordre du jour, qui doit être soumis à la validation de la DGAFP au moins trois jours ouvrés avant la réunion ;
- La préparation du support de présentation basé sur l'ordre du jour validé ;
- La rédaction du compte rendu, incluant notamment les actions à mener pour lever les difficultés identifiées et améliorer la gestion du dispositif, à soumettre à la validation de la DGAFP dans les cinq jours ouvrés suivant la réunion.

La DGAFP peut solliciter de manière ponctuelle des statistiques et autres données en lien avec le présent marché. L'accès au profil administrateur tel que défini à l'article 1.3.3 du présent CCTP peut être mis à profit dans le cadre des différentes comitologies. Cet accès ne dispense pas le titulaire d'accompagner et de répondre aux sollicitations de la DGAFP.

ARTICLE IV – Services à la disposition du Bénéficiaire

4.1 - Information sur la prestation « Chèques-Vacances »

Le Titulaire s'engage à répondre avec diligence à toutes les demandes d'information formulées par les agents concernant le dispositif « Chèques-Vacances », via les canaux suivants : formulaire de contact accessible sur le site internet, téléphone, et messagerie électronique. Il est attendu que le Titulaire encourage systématiquement les bénéficiaires à utiliser le parcours dématérialisé pour leurs démarches.

À titre indicatif, la répartition des principaux canaux de communication observée en 2024 est la suivante :

- Formulaire en ligne (pour demandeurs et bénéficiaires) sur le site dédié aux Chèques-Vacances de la Fonction Publique de l'État (68%) ;

- Centre d'appels téléphoniques (24%) ;
- Adresse postale pour la réception des courriers (8%).

4.1.1 – Assistance téléphonique

Le service téléphonique doit être ouvert au minimum 7 heures par jour ouvré, en continu ou en plages horaires adaptées. Un service dédié aux départements et régions d'outre-mer (DROM) doit également être assuré, avec des horaires précisés dans la réponse technique du candidat. Le Titulaire doit mobiliser un effectif suffisant d'opérateurs téléphoniques, formés spécifiquement aux particularités et aux évolutions du dispositif « Chèques-Vacances », afin de garantir une information fiable et complète aux demandeurs. Le Titulaire met à disposition un numéro d'appel accessible au tarif d'un appel local, gratuit pour les utilisateurs depuis la métropole et l'outre-mer, via téléphone fixe ou mobile. Ce numéro doit être maintenu actif durant toute la durée du marché, incluant la période de réversibilité mentionnée aux articles I et II. Un serveur vocal interactif (SVI) devra être disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, afin de fournir un premier niveau d'information automatisée.

4.1.2 - Formulaire papier

A titre subsidiaire, le Titulaire doit garantir l'envoi, dans un délai maximal de 5 jours ouvrés suivant réception de la demande, d'un Formulaire de Demande papier à tout agent en en faisant explicitement la demande, que ce soit par téléphone, courrier postal ou électronique.

4.1.3 – Autre canal d'assistance, dont formulaire en ligne

Pour les demandes d'information par tout autre canal, le Titulaire garantit un délai maximal de réponse d'1 jour ouvré. Si une demande est complexe ou incomplète, le Titulaire doit adresser sous 1 jour ouvré une demande de complément d'information ou un accusé de réception avec indication d'un délai prévisionnel de traitement. Le Titulaire peut solliciter, en cas de besoin, l'appui de la DGAFP pour obtenir des éléments complémentaires nécessaires.

La DGAFP se réserve le droit, à tout moment pendant la période d'exploitation ou la période de réversibilité, de demander au Titulaire la transmission d'un tableau de bord consolidé des demandes d'information. Ce tableau doit, pour chaque numéro d'appel et chaque jour du mois précédent, préciser le nombre total d'appels reçus, le nombre d'appels traités, le nombre de mises en relation dans un délai inférieur à une minute, ainsi que la durée moyenne d'attente des appelants.

Il est strictement interdit au Titulaire d'utiliser les supports ou canaux de communication du marché pour promouvoir des produits ou services commerciaux, sauf accord préalable exprès de la DGAFP.

Le candidat doit détailler dans son mémoire technique l'organisation proposée pour le traitement des demandes d'information, en précisant notamment :

- les modalités et outils mis en œuvre pour garantir la disponibilité et la qualité du service (centre d'appels, serveurs vocaux interactifs, gestion des emails et formulaires) ;
- les effectifs prévus, leur formation spécifique sur le dispositif Chèques-Vacances, et leur répartition horaire, y compris la prise en compte des DROM ;
- les procédures de gestion des demandes complexes ou incomplètes ;
- les modalités de suivi, de reporting et de production des tableaux de bord demandés par la DGAFP ;
- les mesures prévues pour assurer l'accessibilité et la continuité de service pendant toute la durée du marché et la période de réversibilité.

Le mémoire technique devra aussi démontrer la capacité du candidat à assurer une communication claire

4.2 – Gestion des réclamations

Le Titulaire est responsable de la réception, de l'enregistrement et de l'instruction de toutes les réclamations émises par les Demandeurs ou Bénéficiaires ainsi que celles qui lui sont transmises par la DGAFP. L'adresse dédiée à la réception des réclamations doit rester valide et opérationnelle pendant toute la durée du marché.

Le Titulaire accuse réception des réclamations immédiatement par courrier électronique et, à titre subsidiaire, par courrier postal pour celles déposées via le site bénéficiaire. Pour les réclamations reçues par courrier postal, l'accusé de réception est transmis dans un délai maximal de deux jours ouvrés.

Lorsque cela est nécessaire, le Titulaire demande au réclamant des compléments d'information afin de disposer d'un dossier complet. À défaut de réponse, la réclamation est considérée comme complète. Le réclamant est informé de la durée prévisionnelle de traitement de sa réclamation.

Les réclamations doivent être adressées à une adresse spécifique distincte de celle réservée aux demandes initiales.

4.3 – Gestion des pertes et vols

Le Titulaire prend en charges les situations où un Bénéficiaire ne reçoit pas ses Chèques-vacances dans un délai de six semaines après le dernier prélèvement d'épargne et l'informe de la procédure à suivre pour ouvrir un dossier de perte ou de vol ou, le cas échéant, l'informe de toute autre raison connue expliquant l'absence de livraison.

Le Titulaire initie cette procédure lorsqu'il ne reçoit pas, dans les quatre semaines suivant l'envoi des titres, la preuve de remise des Chèques-vacances au Bénéficiaire.

Le Titulaire transmet au Bénéficiaire les éléments nécessaires pour déposer une réclamation auprès du bureau de poste destinataire

Dès réception de la preuve de cette réclamation, le Titulaire ouvre un dossier de perte et/ou de vol.

Ces dossiers font l'objet d'un suivi via un Tableau de bord transmis chaque mois à la DGAFP pour validation, au moment de la commande des titres.

Si un Bénéficiaire constate une détérioration des Chèques-vacances à leur réception, il informe le Titulaire qui demande le retour des titres détériorés. Le Titulaire procède à une demande de nouvelle émission à l'ANCV, ainsi qu'une et remise sans frais pour l'État ni pour le Bénéficiaire.

En cas de perte ou de vol intervenant après la remise effective des Chèques-vacances, attestée par une preuve de réception détenue par le Titulaire, le Bénéficiaire doit adresser une nouvelle demande accompagnée de la déclaration de perte ou de vol déposée auprès des autorités compétentes

Le Titulaire ouvre alors un dossier perte et/ou vol, soumis également à un Tableau de bord mensuel présenté à la DGAFP pour validation au moment des commandes de titres.

La DGAFP prend en charge les frais liés à la réémission.

Toute détérioration constatée après la remise des Chèques-vacances ne donne pas lieu à réémission.

Exigences pour le mémoire technique :

Le candidat doit décrire précisément la procédure mise en œuvre pour la gestion des Chèques-vacances non réceptionnés par les Bénéficiaires dans le délai imparti de 6 semaines après le dernier prélèvement d'épargne, en détaillant le processus d'information des Bénéficiaires sur la procédure à suivre et les éventuelles causes connues d'absence de livraison.

Le candidat explique comment il initie le traitement des dossiers perte/vol en l'absence de preuve de remise dans un délai de 4 semaines, ainsi que les modalités d'accompagnement des Bénéficiaires dans leur réclamation auprès du bureau de poste.

Le candidat doit démontrer sa capacité à gérer un tableau de bord mensuel spécifique aux dossiers perte/vol, en assurant la transmission rigoureuse de ce suivi à la DGAFP pour validation, synchronisé avec la commande des titres.

Il doit détailler le protocole adopté en cas de détérioration constatée à la réception des Chèques-vacances, incluant la récupération des titres détériorés et la réémission sans frais pour l'État ni pour le Bénéficiaire.

Le candidat précise le dispositif mis en place pour la gestion des pertes ou vols survenant après remise effective des titres, notamment la prise en compte des déclarations auprès des autorités et l'ouverture des dossiers dédiés.

Enfin, il doit confirmer que les frais de réémission sont à la charge de la DGAFP et indiquer clairement les cas où aucune réémission n'est possible (détérioration après remise).

ARTICLE V – Conservations des dossiers des agents bénéficiaires

5.1 – Conservation des documents devant être conservés par le titulaire pendant la durée de l'accord-cadre

Le Titulaire est tenu de conserver, pour le compte de la DGAFP, sous format dématérialisé, l'ensemble des dossiers d'instruction durant une durée de 5 ans, conformément à la réglementation en vigueur. :

- les dossiers créés sous format numérique
- les dossiers papiers, préalablement scannés.

Ainsi, le Gestionnaire est dans l'obligation d'archiver tous les dossiers traités dans le cadre du marché actuel (en flux), ainsi que les dossiers de moins de 5 ans du ou des précédents marchés transmis lors de la réversibilité entrante (en stock).

5.2 - Destruction des dossiers à l'issue de la période légale de conservation

Chaque année, le titulaire procède à la destruction des dossiers numériques (et numérisés) de l'année N-6 (par exemple, en janvier 2027, destruction des données de l'année 2024). Il procède à la destruction des dossiers papier dès lors que ces dossiers ont été numérisés.

La destruction doit garantir la confidentialité des documents éliminés par dénaturation (broyage, incinération, déchiquetage) pour les dossiers papier.

Pour les dossiers numériques (et numérisés), la destruction s'effectue par suppression des liens logiques des fichiers et anonymisation de la base de données.

Après destruction, le titulaire fournit un certificat de destruction à la DGAFP qui en adresse une copie à la Mission des archives auprès des services du Premier ministre.

Ce certificat précise les volumétries concernées : nombre de dossiers, volume en Go, nombre de boîtes d'archives (voir modèle en annexe). Enfin, à l'issue du présent marché, et dans le cadre de la réversibilité sortante, le Gestionnaire transmet tous les dossiers archivés de moins de 5 ans au futur Titulaire et/ou à la DGAFP (flux et stock).

ARTICLE VI – Maintenance et évolutions

Le Titulaire s'engage, sans contrepartie financière supplémentaire, à faire évoluer ses prestations à la demande de la DGAFP pour prendre en compte notamment les modifications des textes applicables, notamment celles affectant le périmètre, les modalités d'attribution, ou les barèmes liés aux Chèques-Vacances, y compris la revalorisation annuelle des barèmes d'attribution. Le Titulaire s'engage à adapter ses prestations durant toute la période d'exécution du Marché, à la demande expresse de la DGAFP. Ces adaptations visent notamment à intégrer toute modification de la Circulaire encadrant la politique de l'État relative aux « Chèques-Vacances », ainsi que les évolutions législatives ou réglementaires susceptibles d'impacter le dispositif. Ces évolutions législatives ou réglementaires impactant le dispositif ne donnent pas lieu à une rémunération supplémentaire, autre que celle prévue dans le BPU, poste 6.

En cas de modification des barèmes d'attribution, l'intitulé ou le contenu des Chèques-Vacances, ou encore du périmètre d'application (secteurs d'activité, bénéficiaires éligibles), le Titulaire procède à un réexamen des modalités de diffusion, d'utilisation, et de gestion dans les meilleurs délais.

Ce réexamen est conduit en toute transparence et en concertation avec la DGAFP, le Titulaire et l'Émetteur, dans un délai maximal de 30 jours ouvrés à compter de la demande.

Les adaptations sont mises en œuvre dans un souci de continuité de service et afin de minimiser tout impact sur les Bénéficiaires.

Le Titulaire s'engage à collaborer étroitement avec l'Émetteur (ANCV) et à participer activement à la communication auprès des Bénéficiaires pour assurer la bonne information sur les évolutions du dispositif.

Le Gestionnaire doit mettre en œuvre ces adaptations dans un délai maximal de 30 jours ouvrés à compter de la demande formelle de la DGAFP, sauf si un délai différent est convenu entre les parties.

Un dispositif de suivi est mis en place afin de rendre compte régulièrement de l'état d'avancement des évolutions demandées, avec transmission d'un reporting mensuel à la DGAFP.

ARTICLE VII – Formation

A la demande de la DGAFP, le Titulaire doit organiser des formations à destination du département de l'action sociale sur :

- L'utilisation du tableau de bord virtuel ;
- La compréhension des outils statistiques et des restitutions mis à disposition de la DGAFP ;
- La mise à jour de process en lien avec une évolution législative ou réglementaire ;
- Tout autre demande d'appropriation des outils du Titulaire mis à la disposition de la DGAFP dans le cadre du présent marché.

ARTICLE VIII – Instruction des demandes

8.1 - Instruction des Demandes

Le Titulaire privilégie l'instruction des demandes de Chèques-Vacances dématérialisées via le Site Internet, tout en assurant la prise en charge des demandes papier envoyées par voie postale à une adresse valide pendant toute la durée du marché. À ce titre, le Titulaire s'engage à :

- Assurer la diffusion du Formulaire de Demande via sa mise à disposition sur le Site Internet, et, exceptionnellement, par envoi aux agents en en faisant la demande conformément aux dispositions de l'Article 4.1, ainsi qu'aux services gestionnaires des ressources humaines ;
- Offrir aux Demandeurs la possibilité de formuler leur demande prioritairement par courrier électronique, ou, à défaut, par courrier postal ;
- Vérifier la complétude des dossiers conformément aux prescriptions de la Circulaire, ainsi que la validité des pièces justificatives mentionnées sur le site www.fonctionpublique-chequesvacances.fr. En cas d'incomplétude, le Titulaire doit rechercher les dossiers éventuellement déjà transmis par le même Demandeur afin de réutiliser les pièces valides et calculer les droits pour l'année concernée ;
- Traiter les demandes de régularisation des dossiers incomplets dans un délai maximum de 3 jours ouvrés ;
- Constater, conformément aux textes en vigueur (Circulaire, arrêté), l'ouverture ou l'absence d'ouverture des droits à la prestation Chèques-Vacances au bénéfice des Demandeurs, et calculer le cas échéant le montant de la participation de l'État ;
- Permettre aux agents renouvelant leur demande de conserver leur numéro de dossier antérieur.

Le Titulaire accuse réception des demandes en temps réel pour les demandes dématérialisées, et sous 1 jour ouvré pour les demandes papier adressées à une adresse postale ou électronique valide indiquée par le Demandeur. Il informe alors ce dernier des modalités de suivi de l'instruction via son espace personnel sur le Site internet. Le Titulaire sollicite les compléments et précisions nécessaires et peut exiger la présentation de l'original d'une pièce justificative. Il informe également le Demandeur des délais prévisionnels d'instruction.

Le délai d'instruction maximal est fixé à 5 jours ouvrés à compter de la réception d'un dossier complet. En l'absence de réponse du Demandeur dans un délai de 3 mois suivant l'envoi d'une demande de complément, le Titulaire procède à la clôture du dossier.

En cas de difficulté particulière, le Titulaire consulte la DGAFP dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la réception du dossier complet et suit strictement les instructions qui lui sont communiquées. Ce délai n'est pas opposable comme délai d'instruction à respecter.

Pour les demandes complexes faisant l'objet d'au moins 3 interventions du Demandeur sur la même difficulté (par téléphone, courrier postal ou électronique), la demande est réorientée vers un pôle d'opérateurs experts qui assurent un suivi personnalisé jusqu'à résolution complète et informent régulièrement le demandeur.

La DGAFP réalise chaque semestre des contrôles aléatoires portant notamment sur les délais d'instruction, la vérification de l'authenticité et de la validité des pièces et l'éligibilité du Demandeur à la prestation. Le Titulaire est tenu de fournir, sans facturation additionnelle, les dossiers demandés. Le Titulaire doit être en mesure de gérer les demandes tout au long de l'année, y compris les pics d'activité, sans compromettre la qualité de service.

Le candidat doit expliciter dans son mémoire technique les modalités d'organisation, de gestion et de suivi de l'instruction des demandes, notamment :

- Les processus garantissant la vérification complète et rapide des dossiers et la gestion des demandes incomplètes ;
- La capacité à gérer simultanément des volumes variables de demandes, y compris les pics d'activité ;
- La répartition et la formation des équipes dédiées à l'instruction, y compris la gestion des demandes complexes via un pôle expert ;
- Les outils et procédures permettant le suivi des dossiers, l'envoi des accusés de réception, ainsi que la communication avec les Demandeurs ;
- Les modalités prévues pour assurer la conformité avec les exigences réglementaires et les contrôles de la DGAFP.

8.2 Contrôle des pièces

Le Gestionnaire réalise un contrôle systématique, rigoureux et documenté de l'authenticité, de la validité et de la cohérence des pièces justificatives pour chaque demande déposée. Ce contrôle porte en particulier sur l'authenticité des titres d'identité et des avis d'imposition. Il est demandé au Titulaire de veiller à ce qu'une attention particulière soit apportée à la qualité d'agent public du demandeur, qui conditionne l'octroi de l'aide, dans le cadre de la lutte contre la fraude.

Lorsque le Demandeur refuse de recourir à l'API Impôt Particulier, ou durant la période transitoire de mise en œuvre de cette API, le Titulaire doit impérativement utiliser le service en ligne de vérification des avis d'imposition disponible sur le site officiel impots.gouv.fr. Ce service, accessible sans authentification, permet de vérifier si un avis d'imposition est bien le dernier émis par l'administration fiscale à partir du numéro fiscal et de la référence de l'avis.

Par ailleurs, le Gestionnaire procède à des contrôles aléatoires a posteriori afin de garantir la véracité des éléments déclarés sur l'honneur, conformément aux prescriptions de la Circulaire en vigueur. Ces

contrôles sont réalisés annuellement, dans la limite de 100 dossiers par an, et leurs résultats sont systématiquement communiqués à la DGAFP.

Exigence dans le cadre de la réponse technique :

Le candidat doit expliciter dans son mémoire technique les modalités et outils mis en place pour assurer la qualité et la fiabilité des contrôles des pièces justificatives, notamment :

- Les procédures pour vérifier systématiquement l'authenticité des documents reçus ;
- Le recours aux API ou services en ligne officiels, ainsi que la gestion des cas où ces outils ne sont pas accessibles ;
- Le plan et la méthodologie de réalisation des contrôles aléatoires a posteriori ;
- Les modalités de traçabilité, de suivi des contrôles, et de reporting auprès de la DGAFP ;
- Les mesures prises pour prévenir et détecter les tentatives de fraude ou d'erreur.

8.3 Validation de l'instruction

Le Titulaire transmet à la DGAFP, le premier jour ouvré de chaque mois, une demande formelle de validation portant sur les dossiers instruits depuis la dernière demande validée. Cette demande doit impérativement comporter, en annexe, un extrait du Tableau de bord détaillant, pour chaque dossier et période concernée, les informations suivantes :

- Numéro du dossier ;
- Identité du Demandeur (nom, prénom, adresse, ministère de rattachement, ressources, nombre de parts du foyer fiscal, catégorie d'emploi) ;
- Date de réception de la Demande complète ;
- Date de constatation des droits ;
- Durée du plan d'épargne ;
- Montant mensuel et total de l'épargne ;
- Date du premier prélèvement d'épargne ;
- Date prévisionnelle d'échéance du plan d'épargne ;
- Taux de bonification ;
- Montant mensuel et total de la bonification.

La DGAFP se réserve le droit de solliciter à tout moment des précisions, clarifications ou documents justificatifs complémentaires conservés par le Titulaire. Elle peut également demander des explications sur le volume de dossiers non validés, ainsi que sur les motifs de non-validation (dossier incomplet, non-respect des conditions réglementaires, etc.).

La DGAFP procède à un contrôle par sondage des dossiers transmis et s'engage à formuler sa validation ou son refus dans un délai maximum de 10 jours ouvrés, sous réserve que l'instruction respecte les dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Suite à la validation, le Titulaire informe sans délai le Demandeur, par courrier électronique et, si nécessaire, par courrier postal, du résultat de l'instruction, des dates des prélèvements d'épargne programmés, ainsi que de la date prévisionnelle de mise à disposition des Chèques-Vacances. L'information est également accessible en temps réel dans l'espace personnel du Demandeur sur le Site internet. Pour les Demandeurs ne disposant pas d'adresse électronique, le courrier papier doit être envoyé au plus tard sous 2 jours ouvrés.

En cas de refus de droit à la prestation Chèques-Vacances, le Titulaire notifie la décision motivée au Demandeur, soit immédiatement via l'espace personnel, soit, à défaut d'adresse électronique, par courrier postal dans un délai maximal de 2 jours ouvrés.

Le candidat doit décrire précisément :

- La procédure mise en place pour transmettre mensuellement à la DGAFP les dossiers instruits, accompagnés d'un extrait détaillé du tableau de bord contenant toutes les informations requises (numéro de dossier, identité complète du demandeur, dates clés, montants, taux de bonification, etc.).
- Sa capacité à fournir rapidement, sur demande, toutes pièces justificatives conservées, et à répondre clairement aux demandes de précisions formulées par la DGAFP.
- Les modalités et moyens prévus pour respecter le délai maximal de validation par la DGAFP de 10 jours ouvrés, notamment le suivi des dossiers validés et non validés avec motifs explicites.
- La gestion de l'information aux agents : communication en temps réel via l'espace personnel, envoi systématique de notifications électroniques, et organisation d'un envoi postal sous 2 jours ouvrés pour les agents ne disposant pas d'adresse électronique.
- La procédure prévue pour informer rapidement et de manière motivée les demandeurs en cas de refus d'instruction.

ARTICLE IX - Gestion de l'épargne et des titres

9.1 – Gestion de l'épargne

Le Titulaire est responsable de la gestion complète des opérations de prélèvements mensuels d'épargne sur les comptes bancaires des Bénéficiaires, dans le respect des conditions contractuelles et réglementaires.

Il est tenu d'ouvrir un compte bancaire dédié, auprès d'un établissement bancaire dont l'identité est portée à la connaissance de la DGAFP, exclusivement destiné à la gestion des flux financiers liés à la prestation (encaissement des épargnes, versement des participations à l'Émetteur).

Le premier prélèvement doit être effectué dans un délai maximal de 12 jours ouvrés suivant la date limite de validation par la DGAFP. Les prélèvements suivants doivent, dans la mesure du possible, respecter la date préférentielle choisie par le Demandeur.

En cas d'échec d'un prélèvement, le Titulaire doit informer le Bénéficiaire et lui proposer plusieurs options pour régulariser la situation :

- autoriser un double prélèvement au prélèvement suivant ;
- abandonner l'échéance impayée si la durée du plan excède 4 mois ;
- reporter la mensualité en fin de plan, uniquement si l'échec est le premier constaté.

Si aucune régularisation n'est effectuée dans un délai d'un mois à compter de la notification, le Titulaire procède à la clôture du plan d'épargne et rembourse le Bénéficiaire au titre de l'épargne déjà constituée, sous forme monétaire.

Lors du premier incident, le Titulaire propose au Bénéficiaire la possibilité de réduire ses mensualités.

Pour toute demande d'annulation du plan d'épargne, motivée par écrit par le Bénéficiaire, le Titulaire doit accuser réception par courrier et procéder au remboursement, sous forme monétaire, de l'épargne constituée.

En cas d'annulation liée à un événement exceptionnel (maladie grave, événements familiaux), le Bénéficiaire doit fournir les justificatifs appropriés. Le Titulaire, après analyse, peut, avec l'accord éventuel de la DGAFP, proposer un remboursement au prorata soit sous forme de Chèques-Vacances (minimum 4 mois d'épargne constituée), soit sous forme monétaire, dans la limite des sommes versées.

Le candidat doit présenter :

- Le dispositif de gestion et de contrôle des opérations mensuelles de prélèvement d'épargne, incluant l'ouverture et la gestion d'un compte bancaire dédié, clairement identifié et communiqué à la DGAFP ;
- Les modalités assurant le respect du délai de 12 jours ouvrés maximum entre la validation DGAFP et le premier prélèvement d'épargne, ainsi que la gestion personnalisée des dates des prélèvements suivants selon le choix du bénéficiaire ;
- Le protocole de gestion des incidents de prélèvement, détaillant la notification au bénéficiaire, les différentes options proposées pour régulariser la situation (double prélèvement, abandon d'échéance, report en fin de plan), ainsi que le délai d'un mois avant clôture automatique du plan d'épargne ;
- Les mesures prévues pour permettre la diminution des mensualités dès le premier incident de prélèvement ;
- La procédure stricte d'annulation du plan d'épargne à la demande du bénéficiaire, avec modalités de remboursement monétaire ou en Chèques-Vacances, ainsi que le traitement spécifique des cas exceptionnels justifiés (maladie grave, événements familiaux) avec transmission des pièces justificatives à la DGAFP pour décision concertée.

9.2 - Commande des titres à la DGAFP

La commande des titres est une action qui vient clôturer la phase de gestion des plans d'épargne. Elle ne donne pas lieu à rémunération du Titulaire.

Le Titulaire adresse à la DGAFP, au plus tard le 15 de chaque mois, ou, en cas de demande exceptionnelle, au plus tard le 10, la commande des Chèques-Vacances correspondant aux plans d'épargne dont le dernier prélèvement intervient le mois suivant.

Cette commande est accompagnée :

- d'un projet de décision d'attribution de Chèques-Vacances, modèle fourni par la DGAFP lors de la Période Préparatoire ;
- d'une demande de crédits d'émission.

Le projet de décision d'attribution comprend, en annexe, un extrait du Tableau de bord mentionnant, pour chaque Demande :

- identité du Demandeur ;
- numéro du dossier ;
- date de validation de l'instruction par la DGAFP ;
- nombre et valeur faciale des Chèques-Vacances attribués ;
- montant total de la bonification et de l'épargne.

La demande de crédits comporte, en annexe, un extrait du Tableau de bord avec pour chaque période :

- nombre de constatations d'ouverture de droits ;
- montant total de la bonification correspondant aux Chèques-Vacances à commander.

Un récapitulatif mensuel synthétise les données suivantes :

- montant total de la bonification et de l'épargne ;
- nombre total de bénéficiaires.

La DGAFP effectue le versement de sa participation financière sur le compte de l'Émetteur. Une copie de la décision d'attribution de crédits est communiquée au Titulaire.

Le Titulaire verse, sur le compte désigné par la DGAFP, la participation des agents au financement des Chèques-Vacances. La date limite de versement est fixée par l'Émetteur et peut varier mensuellement en fonction de la saisonnalité.

En raison de la saisonnalité et des dates de prélèvements, la dernière mensualité peut rester déposée sur le compte dédié pour une durée inférieure à un mois.

Par dérogation, pour tenir compte des contraintes budgétaires annuelles, la commande relative aux plans d'épargne dont le dernier prélèvement intervient en janvier N+1 doit être adressée au plus tard le 4 décembre N.

Le candidat doit détailler :

- Le calendrier rigoureux de transmission des commandes à la DGAFP, précisant les dates limites (au plus tard le 15 de chaque mois, ou le 10 en cas de demande exceptionnelle) et la gestion spécifique de la commande de décembre en raison de l'annualité budgétaire ;
- Les modalités de constitution et d'envoi des dossiers de commande comprenant le projet de décision d'attribution des Chèques-Vacances, avec un extrait complet et conforme du tableau de bord pour chaque demande ;
- La gestion de la demande de crédits d'émission, accompagnée d'une synthèse mensuelle des montants de bonification et du nombre de bénéficiaires ;
- Le dispositif financier garantissant le versement des fonds par la DGAFP sur le compte de l'Émetteur et le reversement des participations des agents dans les délais impartis, en tenant compte des variations saisonnières.

9.3 - Remise des titres

La remise des titres est réalisée par l'ANCV et ne donne pas lieu à rémunération du Titulaire. Les actions sont décrites pour la bonne information du Titulaire.

➤ Émission et remise des Chèques-Vacances

L'Émetteur ANCV demeure l'unique entité habilitée à émettre et remettre les Chèques-Vacances aux Bénéficiaires.

➤ Remise des titres matérialisés (format papier)

- Le Titulaire informe systématiquement le Bénéficiaire, en cas de déclaration de non-réception des titres, sur la procédure à suivre conformément à l'Article 4.9.
- Le Titulaire réceptionne tous les Chèques-Vacances non distribués retournés pour cause de non-

conformité de l'adresse de livraison.

- Il met en œuvre une démarche proactive de recherche et de prise de contact avec le Bénéficiaire, notamment via son adresse électronique valide et/ou par téléphone.
 - Après vérification de l'identité du Bénéficiaire, le Titulaire réexpédie à ses frais les titres aux coordonnées actualisées.
 - En l'absence de mise à jour des coordonnées ou de contact dans un délai maximal de six mois, le Titulaire retourne les titres à l'Émetteur pour annulation.
 - La contre-valeur des Chèques-Vacances annulés est créditée sur le compte DGAFP ouvert auprès de l'Émetteur.
- Remise des titres dématérialisés (CV Connect)
- Les Chèques-Vacances dématérialisés sont mis à disposition via la plateforme CV Connect gérée par l'ANCV, accessible par une application mobile.
 - La création du compte CV Connect nécessite la possession d'une adresse électronique valide par le Bénéficiaire.
 - Étant donné le délai entre le dépôt de la demande et la remise effective des titres, le Titulaire doit prévoir une solution technique garantissant la vérification et la mise à jour des données transmises à l'ANCV, notamment l'adresse électronique finale du Bénéficiaire.
 - Cette solution technique doit être explicitement décrite et justifiée dans le mémoire technique remis par le Titulaire.

ARTICLE X – Intervention

10.1 – Intervention pour le compte de la DGAFP

La DGAFP peut solliciter de manière ponctuelle une intervention du Titulaire dans le cadre d'une présentation ou d'un bilan de la prestation auprès du réseau d'action sociale interministérielle. L'objet et la durée de ces interventions sont communiqués au Titulaire par la DGAFP 5 jours ouvrés avant ladite intervention.

10.2 - Promotion des produits du Titulaire

Le Titulaire ne peut subordonner l'octroi de la prestation Chèque-vacances à l'obligation pour le Demandeur de souscrire à des produits ou des prestations offertes par le Titulaire.

Durant l'exécution du marché, toute démarche de promotion, de démarchage ou de communication commerciale à destination des Demandeurs ou Bénéficiaires, portant sur des offres autres que celles strictement liées à la prestation « Chèques-Vacances », est interdite sauf accord écrit préalable de la DGAFP

Le Site internet dédié au dispositif doit disposer d'une adresse propre, distincte de tout autre site édité ou géré par le Titulaire ou par toute entité affiliée

Après accord écrit de la DGAFP, le Titulaire peut insérer sur ce site un lien discret vers d'autres sites, à la condition que ces derniers soient exclusivement liés à l'utilisation des Chèques-Vacances et ne présentent aucun caractère promotionnel ou commercial étranger à la prestation

ARTICLE XI – Accompagnement du département de l'action sociale

Le Titulaire assure une mission de conseil et d'assistance à maîtrise d'ouvrage auprès du pouvoir adjudicateur pendant toute la durée du marché. Cette mission comprend un accompagnement en matière de conseil et d'expertise visant à :

- Proposer des actions d'amélioration continue du dispositif ;
- Contribuer à la détection et à la prévention des situations de fraude ;
- Identifier et recommander des simplifications du parcours bénéficiaire ;
- Appuyer la réflexion stratégique de la DGAFP sur l'évolution de la prestation « Chèques-Vacances », à partir des données statistiques consolidées.

À ce titre, le Titulaire organise et anime des réunions et groupes de travail thématiques à la demande de la DGAFP. Ces groupes de travail doivent permettre un dialogue approfondi entre les parties prenantes du dispositif, une exploitation des données collectées par le Titulaire, et la formulation de propositions concrètes en lien avec la politique publique conduite par la DGAFP.

ARTICLE XII – Edition et envoi des formulaires papier

De manière exceptionnelle, un agent peut réaliser une demande de chèques-vacances via un formulaire papier. Dans cette hypothèse, le Titulaire du présent marché facture à la DGAFP l'édition et l'envoi d'un formulaire papier de demande à tout bénéficiaire le sollicitant. Ce prix est unitaire, la facturation est trimestrielle.

ARTICLE XIII – Communication auprès des Bénéficiaires de chèques-vacances

Le Titulaire s'engage, à la demande de la Direction Générale de l'Administration et de la Fonction Publique (DGAFP), à organiser et mettre en œuvre des campagnes de communication destinées aux bénéficiaires de Chèques-Vacances (actuels et anciens).

Ces campagnes visent à informer, sensibiliser ou accompagner les bénéficiaires pour le recours ou l'utilisation des Chèques-Vacances

13.1 – Communication e-mailing

Le Titulaire assure la conception, la réalisation et l'envoi de campagnes d'e-mailing ciblées. Ces envois doivent respecter les règles en vigueur en matière de protection des données personnelles (RGPD) et inclure :

- Un contenu clair et adapté au public cible ;
- Des informations précises sur les modalités d'utilisation des Chèques-Vacances ;

Un suivi des performances (taux d'ouverture, clics, etc.) et un rapport d'analyse transmis à la DGAFP sur demande

13.2 – Communication SMS

Le Titulaire organise des campagnes de communication par SMS, dans le respect des réglementations applicables (consentement préalable, droit d'opposition, etc.). Les messages doivent être concis, informatifs et inclure, le cas échéant, un lien vers la plateforme sécurisée pour plus d'informations. Un

bilan des envois (taux de livraison, retours, etc.) sera fourni à la DGAFP si requis.

ARTICLE XIV – Dispositif de vérification des adresses mail

Le Titulaire met en place un système fiable de vérification des adresses e-mail transmises à l'Agence Nationale pour les Chèques-Vacances (ANCV), afin de garantir leur validité et leur exactitude.

14.1 - Vérification d'une adresse mail

Pour chaque adresse e-mail transmise, le Titulaire procède à une vérification en temps réel ou différé, selon les modalités définies avec l'ANCV. En cas d'anomalie (adresse invalide, boîte pleine, etc.), le Titulaire alerte l'ANCV et propose, si possible, une solution corrective (ex. : mise à jour de l'adresse).

ARTICLE XV - Synthèse des délais maximum mentionnés dans le présent CCTP

Le tableau ci-dessous récapitule les délais maximums fixés pour les différentes prestations mentionnées dans le présent CCTP. Le Titulaire s'engage à respecter impérativement ces délais. Dans son mémoire technique, le Titulaire doit préciser s'il est en mesure de garantir des délais inférieurs à ces maxima, ou s'il s'engage à respecter strictement ces délais.

Toute proposition de délai supérieur sera considérée comme non conforme.

Article	Objet	Délai maximum	Commentaires
1.5.2	Présentation des maquettes (Formulaire de Demande, Tableau de bord, Site internet)	30 jours ouvrés après notification du Marché	Soumission obligatoire à la DGAFP.
1.5	Validation de la période préparatoire : moyens, formulaires, site internet, tableau de bord	3 semaines après notification	Présentation des moyens et supports conformes aux maquettes.
II	Transmission état des lieux fin de période d'exploitation	3 jours ouvrés après fin période	Détail dossiers non instruits, plans d'épargne, compte bancaire.
II	Réversibilité sortante - état des dossiers en cours	2 jours ouvrés après notification attribution marché ultérieur	Transmission rapide à DGAFP et nouveau titulaire.
II	Réversibilité - mise hors connexion site internet	10 jours ouvrés avant fin marché	Stockage demandes papier non traitées, information téléphonique.
II	Transmission des fichiers dossiers en cours	3 jours ouvrés avant fin marché	Données détaillées sur dossiers, plans d'épargne, crédits.

II	Mise à jour des éléments au dernier jour ouvré	Dernier jour ouvré période exploitation	Mise à jour complète des données pour nouveau titulaire.
II	Versement de l'épargne sur compte du nouveau titulaire	Dernier jour ouvré période exploitation	Comprend plans en cours et mis en sommeil.
II	Transmission des demandes non instruites et réclamations non traitées	Dernier jour ouvré période exploitation	Remise au nouveau titulaire.
II	Transmission dossiers archivés de moins de 5 ans	Dernier jour ouvré période exploitation	Sauvegarde des archives non détruites.
3.1.3	Préparation support et ODJ des réunions de suivi d'exploitation	3 jours ouvrés avant la réunion	Transmission à la DGAFP
4.1.2	Envoi des formulaires papier sur demande	5 jours ouvrés après réception de la demande	Réponse rapide attendue selon mode de demande.
4.1.3	Réponse aux autres demandes d'information	1 jour ouvré	Réponse ou demande de précision en cas de difficulté.
4.2	Accusé réception des réclamations	Temps réel (portail) ou 2 jours ouvrés (courrier postal)	Demande de compléments si nécessaire.
4.2	Réponse aux réclamations simples	5 jours ouvrés	Consultation DGAFP en cas de difficulté.
VI	Maintenance évolutive	30 jours ouvrés après la validation ou la demande de la DGAFP	Mise en œuvre de l'évolution validée ou demandée par la DGAFP
8.1	Traitement des demandes de régularisation des dossiers incomplets	3 jours	Instruction dans délai maximal de 5 jours ouvrés dossier complet.
8.1	Accusé réception des demandes	Temps réel (dématérialisées) ou 1 jour ouvré (papier)	Notification des modalités de suivi.
8.1	En cas de difficulté particulière	5 jours ouvrés	Consultation de la DGAFP et application de ses instructions.
8.3	Information sur le résultat de l'instruction	En temps réel ou J+2 pour courrier papier	Notification par mail ou courrier selon disponibilité.
9.1	Gestion de l'épargne – 1 ^{er} prélèvement après validation instruction	12 jours ouvrés	Les prélèvements suivants doivent respecter le choix du bénéficiaire.