

## **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES**

### **MARCHÉ PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES**

---











**Fournitures de titres-restaurant dématérialisés pour le  
personnel de CCI IG et prestations associées**

---

## SOMMAIRE

ARTICLE.1. PRESENTATION ET RÔLE DE LA CCI IG .....	4
ARTICLE.2. OBJET DU MARCHE.....	4
ARTICLE.3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS .....	4
2.1. Volumétrie .....	5
2.2. Personnalisation des cartes .....	5
2.3. Conditions de mise à disposition des titres-restaurant dématérialisés .....	5
2.4. Conditions d'utilisation des titres-restaurant dématérialisés .....	5
2.5. Valeur des titres-restaurant dématérialisés .....	6
2.6. Durée de validité des titres-restaurant et des cartes .....	6
3.6.1. Durée de validité des titres-restaurant.....	6
3.6.2. Durée de validité des cartes et renouvellement.....	6
3.6.3. Réédition des titres-restaurant dématérialisés en cas de perte ou de vol .....	6
3.6.4. Validité géographique de la carte .....	6
ARTICLE.4. GESTION DES TITRES-RESTAURANT.....	6
3.1. Outil de gestion à destination du-Service RH de la CCI IG.....	6
3.2. Outil de gestion à destination des salariés .....	7
ARTICLE.5. INFORMATION ET ACCOMPAGNEMENT .....	7
ARTICLE.6. LIVRAISON DES TITRES-RESTAURANT .....	7
5.1. Délai de livraison .....	7
5.2. Lieu de livraison .....	7
ARTICLE.7. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS .....	7
6.1. Obligation du Titulaire.....	7
6.2. Obligation de la CCI IG .....	8
ARTICLE.8. OPERATIONS DE VERIFICATION DE LA MISSION .....	8
7.1. Réunion de recadrage.....	8
7.2. Sanctions .....	8
ARTICLE.9. LIEU D'EXECUTION DE LA PRESTATION .....	8

## L'ESSENTIEL DU CONTRAT

	<b>Objet</b>	Fournitures de titres-restaurant dématérialisés pour le personnel de CCI IG et prestations associées
	<b>Type de contrat</b>	Marché public
	<b>Tranches optionnelles</b>	Sans tranches optionnelles
	<b>Clauses sociales</b>	Sans
	<b>Clauses environnementales</b>	Sans
	<b>Durée / Délai</b>	3 ans
	<b>Reconduction</b>	Avec
	<b>Prix</b>	Prix global forfaitaire
	<b>Variation des prix</b>	Sans
	<b>Avance</b>	Sans

## **ARTICLE.1. PRESENTATION ET RÔLE DE LA CCI IG**

La CCI des Iles de Guadeloupe est un organisme qui représente les intérêts des entreprises commerciales, industrielles et de service de la Guadeloupe. Elle leur apporte différents services. C'est un établissement public qui gère par ailleurs des équipements au profit de ces entreprises.

Le Service RH, rattaché à la Direction Générale, a la charge de la gestion des commandes et de la distribution des titres restaurants papier.

La CCI IG souhaite adhérer aux titres-restaurants dématérialisés et confier à un prestataire extérieur la fabrication, la gestion et la livraison des titres-restaurants dématérialisés.

Dans ce cadre, le Service RH aura la charge de la gestion des commandes et du rechargement des cartes dématérialisées des collaborateurs.

Ces chiffres sont donnés à titre indicatifs et pourront évoluer pendant toute la durée du marché.

## **ARTICLE.2. OBJET DU MARCHÉ**

Le présent marché a pour objet la fourniture de titres-restaurant dématérialisés à destination de l'ensemble du personnel de la CCI IG, conformément à la législation en vigueur, et des prestations associées.

Le marché n'est pas alloti.

## **ARTICLE.3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS**

Le présent CCTP fixe le cadre général des livrables et prestations à réaliser à savoir la fourniture de titres-restaurant dématérialisés sous la forme d'une carte personnalisée et sécurisée à destination de l'ensemble du personnel de la CCI IG.

Ainsi, les titres-restaurant sont des titres spéciaux de paiement remis par les employeurs à leur personnel pour lui permettre d'acquitter, à hauteur d'un montant journalier maximum, tout ou partie du prix d'un repas consommé ou acheté auprès d'un réseau de prestataires affiliés acceptant la solution.

La dématérialisation du titre-restaurant est une évolution du cadre réglementaire en application du décret n°2014-294 du 6 mars 2014 relatif aux conditions d'émission et de validité et à l'utilisation des titres-restaurant, qui est entrée en vigueur le 2 avril 2014.

Le présent marché de fournitures comprend à minima les prestations suivantes :

- La fabrication et la mise à disposition de carte à puce individuelle (comprenant le transport et la livraison à la CCI IG
- Un service hotline afin de répondre aux questions des collaborateurs (réactif et disponible) ;
- La mise à disposition d'un service d'assistance à destination du Pôle RH de la CCI IG ;
- L'accompagnement opérationnel de la CCI IG lors de la mise en place du dispositif ;
- Les chargements et rechargements des titres-restaurant dématérialisés commandés par la CCI IG sur support physique de type carte à puce ;
- La mise à disposition d'un espace administrateur en ligne pour le Service RH ;
- La mise à disposition d'un espace personnel en ligne à destination de chaque salarié et du service RH ;
- La mise à disposition d'une documentation détaillée à l'attention des bénéficiaires sur l'utilisation de l'espace en ligne et sur les modalités de fonctionnement de la carte à puce (règles d'utilisation) ;
- La mise à disposition d'une liste actualisée des établissements commerçants affiliés acceptant les cartes ;

- Suivi des consommations et statistiques. Possibilité de faire des extractions à partir de l'espace personnel du service RH (facturation, suivi de la consommation des collaborateurs en temps réel, suivi mensuel des commandes, etc.).

## 2.1.Volumétrie

A titre indicatif, ci-dessous les commandes effectuées en 2025. Ces volumes indiqués ne sont pas contractuels et sont susceptibles d'évoluer à la hausse comme à la baisse au cours de l'exécution du marché.

	Année 2025
<b>Nombre de tickets commandés</b>	15 880
<b>Montant payés €TTC (Part patronale et part salariale incluses)</b>	136 568
<b>Nombre de collaborateurs bénéficiaires des titres restaurant (En moyenne sur l'année)</b>	66
<b>Nombre de commande</b>	11

Compte tenu des entrées et sorties des effectifs des collaborateurs bénéficiaires, environ une dizaine de nouvelles cartes individuelles sont susceptibles d'être commandées par la CCI IG chaque année après la phase de mise en place du dispositif.

## 2.2.Personnalisation des cartes

Le titre-restaurant dématérialisé (carte), est un mode de paiement nominatif ou numéroté. Il doit, à ce titre, être personnalisable et porter les mentions suivantes :

- « Nom » et « Prénom » du bénéficiaire ;
- « CCI des Iles de Guadeloupe ».

Le Titulaire doit fournir à chacun des salariés un code confidentiel lui permettant de procéder au paiement.

## 2.3.Conditions de mise à disposition des titres-restaurant dématérialisés

Le nombre exact de salariés ou de titres-restaurant dématérialisés nécessaires est indiqué par la CCI IG au moment du rechargement.

Les recharges des cartes individuelles varient mensuellement en fonction du nombre de jours de présence du salarié au cours du mois précédent, attesté par le Service RH.

Le Service RH de la CCI IG peut, en cours de mois, demander l'ouverture de nouveaux droits ou la fermeture de compte en fonction de l'arrivée ou du départ de salariés.

## 2.4.Conditions d'utilisation des titres-restaurant dématérialisés

La carte s'utilise en une ou plusieurs fois pour un montant ne pouvant excéder le montant légal maximum du crédit disponible.

L'utilisation de la carte est possible du lundi au dimanche ou lundi au vendredi et du lundi au dimanche pour les collaborateurs ayant un planning de travail du lundi au dimanche.

## 2.5.Valeur des titres-restaurant dématérialisés

La valeur de chaque titre-restaurant dématérialisé fixée à 8,60 (€) au 1er janvier 2026.

Ce montant peut être modifié unilatéralement par la CCI IG après consultation du CSE, au cours de l'exécution du marché et pendant toute sa durée, sans dépasser le montant maximum ouvrant droit à exonération des cotisations de la Sécurité Sociale. En cas de modification, le titulaire est tenu de prendre en compte ce changement immédiatement suivant la demande de modification.

## 2.6.Durée de validité des titres-restaurant et des cartes

### 3.6.1. Durée de validité des titres-restaurant

La validité des titres est soumise au délai annuel légal, en cas de non-utilisation en fin d'exercice, le solde restant sur la carte devra pouvoir être converti en sommes utilisables sur l'exercice suivant.

### 3.6.2. Durée de validité des cartes et renouvellement

La carte doit avoir une durée de validité minimale de 5 ans.

Les titres présents sur la carte périmée doivent être transférés sur la nouvelle carte émise sans frais.

L'envoi de la nouvelle carte doit intervenir au moins un mois franc avant la péremption de la carte en cours.

### 3.6.3. Réédition des titres-restaurant dématérialisés en cas de perte ou de vol

En cas de perte ou de vol de la carte, le titulaire doit procéder à la fabrication d'une nouvelle carte sans frais. En cas de vol, sans dépôt de plainte, la carte est considérée comme perdue.

### 3.6.4. Validité géographique de la carte

Compte tenu des missions des salariés de la CCI IG et de leurs déplacements, les titres-restaurant dématérialisés ont une validité géographique qui s'étend sur l'ensemble du territoire français (métropole et départements d'Outre-Mer).

## ARTICLE.4. GESTION DES TITRES-RESTAURANT

### 3.1.Outil de gestion à destination du-Service RH de la CCI IG

Le Titulaire propose une solution informatique simplifiant le traitement administratif des titres-restaurant dématérialisés. Ainsi, le Titulaire propose un outil de gestion permettant à distance :

- le suivi des droits individuels de chaque salarié,
- leur activation,
- leur mise à jour,
- leur correction ou régularisation,
- leur suspension ou clôture
- la possibilité d'effectuer des extractions
- la possibilité de suivre la facturation (facture sous format PDF)
- la possibilité d'avoir une hotline disponible avec une grande amplitude horaire pour le Pôle RH et les collaborateurs de la CCI IG.

L'outil de gestion mis à disposition par le Titulaire doit proposer une validation des commandes de la CCI IG avec accusé de réception détaillé comprenant :

- le nombre de cartes commandées,
- ainsi que la date d'activation ou de rechargement par salarié et par mois demandée par le Pôle RH de la CCI IG.

Cet accusé de réception vaut bon de commande.

### **3.2.Outil de gestion à destination des salariés**

Le Titulaire met à disposition de chaque salarié un espace personnel en ligne et par application mobile (Google Android et Apple IOS). Cet espace permettra notamment de consulter le solde de sa carte, la validité des titres, l'historique des transactions, la consultation de son code PIN, la mise en opposition de la carte en cas de vol ou de perte, la liste des établissements acceptant ces titres de paiement spéciaux à jour.

Le Titulaire propose également la procédure à suivre par le salarié en cas de perte ou de vol de sa carte.

Chaque candidat précise dans son mémoire technique les autres fonctionnalités et services associés à l'espace personnel en ligne et au support (carte) des titres-restaurant dématérialisés.

## **ARTICLE.5. INFORMATION ET ACCOMPAGNEMENT**

Le Titulaire fournit à la CCI IG, dès la mise en place du marché, les documents d'information permettant de communiquer auprès des collaborateurs sur les modalités d'utilisation des titres-restaurant dématérialisés, le fonctionnement de l'espace personnel en ligne et les services associés. Cet accompagnement doit permettre aux collaborateurs d'être complètement autonomes dans la gestion de leur carte.

Le Service RH aura besoin d'outils de communication afin de transmettre aux collaborateurs de la CCI IG les procédures et explications claires permettant l'appropriation de l'utilisation de la carte.

De plus, chaque candidat précisera les modalités d'accompagnement mis en place pour le Service RH au moment du démarrage de la prestation et tout au long de l'exécution du marché.

## **ARTICLE.6. LIVRAISON DES TITRES-RESTAURANT**

### **5.1.Délai de livraison**

En cours de l'exécution du marché, les cartes doivent être livrées dans un délai de 5 jours ouvrés maximum à compter de la réception du bon de commande. En cas de réédition en cas de perte ou de vol, le délai est identique.

Dans le respect de ce délai maximum et conformément au cahier des charges attendu, chaque candidat précise dans son mémoire technique les délais effectifs de production, d'envoi et de livraison des cartes après réception de la commande auxquels il s'engage.

Pour des raisons de sécurité, les cartes commandées sont envoyées inactives et donc inutilisables jusqu'à leur activation après leur livraison.

Le titulaire devra indiquer la procédure d'activation des cartes.

### **5.2.Lieu de livraison**

Les cartes titres-restaurant sont délivrées à la CCI IG.

## **ARTICLE.7. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS**

### **6.1.Obligation du Titulaire**

Le Titulaire s'engage à réaliser la prestation définie aux articles 3 à 6 du présent CCTP dans le cadre d'une étroite collaboration avec la CCI IG.

Le Titulaire s'engage à :

- Assurer la mission dans ses différentes prestations ;
- Accompagner la CCI IG dans la mise en place du dispositif et notamment dans l'utilisation de l'outil de gestion des titres-restaurant dématérialisés ;
- Informer la CCI IG de tout évènement ou de toute difficulté de nature à compromettre la qualité de la prestation objet du présent marché ;
- Participer le cas échéant aux réunions organisées par la CCI IG.

## **6.2.Obligation de la CCI IG**

Pour la bonne exécution des prestations, la CCI IG s'engage à :

- Collaborer activement avec le Titulaire en lui communiquant dans les délais compatibles avec les délais d'exécution toutes les informations, les documents, les renseignements et les éléments existants qui sont utiles à l'exécution de sa prestation ;
- Respecter la législation sur les titres-restaurant en vigueur (notamment les articles L. 3262-1 et suivants du Code du travail) ainsi que ses évolutions et notamment au regard du pourcentage de la participation patronale (comprise entre 50 et 60 % de la valeur libératoire de chaque titre-restaurant dématérialisé). En conséquence, la CCI IG observe la plus grande vigilance dans ses commandes de titres-restaurant et supporte toutes les conséquences découlant du dépassement desdits plafonds de participation patronale vis-à-vis des organismes sociaux et des administrations centrales de l'Etat. Le Titulaire ne supportant aucune responsabilité sur ce point.

## **ARTICLE.8. OPERATIONS DE VERIFICATION DE LA MISSION**

La CCI IG s'assure du bon déroulement et de la bonne exécution de la mission. Des opérations de suivi et de recadrage peuvent être effectuées par la CCI IG.

### **7.1.Réunion de recadrage**

Des réunions de recadrage peuvent être organisées par la CCI IG en cours de réalisation de la mission. Le Titulaire prend en compte les remarques qui lui sont faites par la CCI IG et assure les adaptations nécessaires à la qualité de la prestation.

### **7.2.Sanctions**

En cas de manquement du Titulaire à ses obligations, la CCI IG le met en demeure de :

- Respecter les engagements pour lesquels il s'est engagé ;
- Assurer la confidentialité de tous documents (remis par l'établissement ou produits par le titulaire, ...).

Si après une première mise en demeure, les mauvaises conditions d'exécution de la mission persistent, la CCI IG pourra notamment enjoindre le Titulaire de faire intervenir un autre intervenant. Conformément aux dispositions du CCAP, la personne qui se substituera devra être préalablement présentée et acceptée par la CCI IG.

En cas de non-respect par le titulaire de ses obligations contractuelles, le marché pourra être résilié conformément aux dispositions du cahier des clauses administratives particulières (CCAP).

En cas de dépassement des délais contractuels, le Titulaire encourt une pénalité qui sera calculée conformément aux dispositions CCAP.

## **ARTICLE.9. LIEU D'EXECUTION DE LA PRESTATION**

La prestation se déroule dans les locaux du Titulaire et le cas échéant par visioconférence pour la tenue des réunions.