

# Fourniture et gestion de titres restaurants dématérialisés pour les agents des Agences Régionales de Santé

## Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

## SOMMAIRE

1.	OBJET DE LA PRESTATION .....	3
2.	CADRE JURIDIQUE.....	4
3.	SOLUTION ATTENDUE .....	4
4.	COMMANDES DE TITRES RESTAURANT .....	6
5.	LIVRAISONS DES TITRES .....	7
6.	ACCOMPAGNEMENT DES EQUIPES RH ET SUIVI DES PRESTATIONS .....	8
7.	FIN DES PRESTATIONS .....	8

# 1. OBJET DE LA PRESTATION

---

## ■ Objet de la prestation :

Le présent accord-cadre a pour objet la conception, la fourniture, la mise en œuvre, la gestion et la maintenance d'un dispositif de titres restaurant dématérialisés, destiné aux agents des Agences Régionales de Santé (ARS).

Il comprend la conception, la fourniture des supports dématérialisés et physiques (cartes virtuelle, dispositifs de paiement électronique, applications), la gestion des comptes utilisateurs et des chargements de droits, la mise à disposition d'une plateforme numérique à usage des services des ressources humaines des ARS, l'assistance aux utilisateurs, la formation des personnels concernés, ainsi que les prestations et frais d'expédition des cartes, la maintenance, l'accompagnement et la réversibilité des données à l'issue de l'accord-cadre.

## ■ Intervenants :

En application de l'article L.2113-6 et L.2113-7 du Code de la commande publique et de la Convention constitutive du CRN (Centre de Ressources national) de la Commande Publique le régissant, les ARS se sont associées en groupement de commande. Le dispositif doit donc permettre une gestion harmonisée et mutualisée des titres restaurant pour l'ensemble des ARS sur le territoire national, dans le respect de la réglementation applicable en matière de titres restaurant.

La présente consultation est régie par ce groupement dont les ARS ayant adhéré à cet accord-cadre, sont les suivantes :

ARS Auvergne Rhône-Alpes,  
ARS Bourgogne France Comté,  
ARS Bretagne,  
ARS Corse,  
ARS Grand Est,  
ARS de Guadeloupe, Saint Martin, Saint Barthélemy  
ARS Guyane,  
ARS Haut de France,  
ARS Ile de France  
ARS La Réunion,  
ARS Martinique,  
ARS Mayotte,  
ARS Normandie,  
ARS Nouvelle Aquitaine,  
ARS Occitanie,  
ARS Pays de Loire,  
ARS Provence-Alpes-Côte d'Azur.

L'ARS Normandie est désignée coordonnatrice du groupement. Cet établissement est chargé d'assurer la passation de la procédure, de signer et de notifier le marché public au nom des autres agences. Les ARS, chacune pour ce qui les concerne, s'assurent de la bonne exécution du contrat sauf pour les éventuels avenants dont la gestion revient à l'agence coordonnatrice.

## **Adresse et coordonnées de l'ARS Normandie, coordinatrice du groupement de commandes :**

ARS Normandie  
Espace Claude Monet  
2, Place Jean Nouzille  
14050 Caen Cedex 4  
Téléphone : 02 31 70 96 96  
Courriel : [ars-normandie-achats@ars.sante.fr](mailto:ars-normandie-achats@ars.sante.fr)  
Site internet : <https://www.normandie.ars.sante.fr/>

### ■ Structure et forme du contrat

Les prestations du contrat ne font l'objet d'aucune décomposition.

La forme retenue pour l'exécution du contrat est à bons de commande sans minimum et avec maximum mono-attributaire en application des articles R2162-2, R2162-4 2° et R2162-13 à R2162-14 du Code de la commande publique.

## 2. CADRE JURIDIQUE

---

### ■ Normes et réglementation applicables :

Les prestations doivent être exécutées conformément au Code du travail, notamment ses articles L.3262-1 à L.3262-5 et R.3262-1 à R.3262-49 relatifs aux titres-restaurant ainsi qu'à l'arrêté du 2 mars 2022 relatif à la dématérialisation des titres-restaurant.

## 3. SOLUTION ATTENDUE

### ■ Titres-restaurants dématérialisés sur application et carte à puce

Il est attendu le déploiement au sein des ARS de titres-restaurant dématérialisés utilisables par paiement mobile.

En complément, les ARS ont le choix de commander des cartes à puce physiques pour l'ensemble de leurs agents ou de laisser la main aux bénéficiaires quant au choix du support physique.

Concernant les cartes à puce physiques, le titulaire s'engage à concevoir, fabriquer et distribuer des cartes personnalisées (logo des ARS), nominatives et sécurisées. L'activation des cartes se fait via l'application, l'espace numérique de l'agent ou par un premier paiement avec saisie du code PIN.

Les cartes doivent permettre à minima le paiement avec contact par l'insertion de la carte dans le terminal de paiement et sans contact sur l'intégralité du territoire des ARS concernées par le présent accord-cadre. Un service de complément de paiement doit être proposé aux agents leur permettant des paiements au-delà du plafond quotidien par association de leur carte bancaire.

Le titulaire assure le chargement mensuel des droits de titres restaurant dans un délai maximum de 48h à compter de la réception de la commande. Le système doit permettre une alimentation automatisée des comptes à partir des données transmises par les ARS, avec des fonctions de contrôle, de modification et de validation des montants.

Le changement de millésime des titres restaurant est automatique. Les crédits de l'année n-1 sont basculés automatiquement sur l'année n.

Le réseau d'acceptation des cartes doit couvrir l'ensemble du territoire national (Métropolitain et ultra-marin dont outre-mer). Le titulaire doit garantir que sa carte ou solution est acceptée dans au moins 90 % des établissements agréés au titre-restaurant (restaurations traditionnelles, rapides, commerces alimentaires et plateformes de livraison). La liste des établissements partenaires devra être tenue à jour en temps réel sur l'application mobile.

Les horaires d'utilisation des cartes doivent s'adapter aux fuseaux horaires.

### ■ Délai de validité des cartes

Les cartes des agents peuvent être chargées jusqu'au dernier jour d'exécution du présent accord-cadre et doivent pouvoir être utilisées jusqu'au 31 décembre 2030. Durant cette période, le titulaire procède, si nécessaire, au renouvellement des cartes, après information donnée des services RH des ARS. Ce renouvellement doit se faire sans rupture de service.

A l'expiration du délai de validité des cartes intervenant après le 1<sup>er</sup> janvier 2031 et en cas de changement de titulaire à l'issue du renouvellement du présent accord-cadre, le titulaire met en œuvre toute mesure permettant d'éviter une perte des crédits (renouvellement supplémentaire de la carte, ...). Ces mesures sont décrites dans son offre.

En aucun cas le titulaire ne peut exiger la restitution des cartes à l'issue du présent accord-cadre.

### ■ Espace numérique

#### Gestion du compte administrateur :

Le titulaire met à disposition des services des ressources humaines une plateforme numérique sécurisée, accessible en ligne, ergonomique et adaptée à la gestion multi-entités. Cette plate-forme numérique accessible 24/24 7j/7 doit permettre une gestion complète des titres restaurants, la transmission des commandes, la consultation des soldes, le suivi des transactions, le paramétrage des chargements, une assistance (chat, messagerie, FAQ, ...), l'édition de rapports, la génération d'exportations et l'accès en temps réel à des indicateurs d'activité (taux d'utilisation, satisfaction des agents, assistance, délais de traitement).

La plateforme doit intégrer des fonctionnalités de gestion des droits d'accès selon les profils (administrateur national, gestionnaire ARS, utilisateur restreint) et garantir la traçabilité de toutes les opérations effectuées.

Cette interface est sécurisée par un identifiant et un mot de passe. Les informations nécessaires à la création des espaces clients sont transmises au titulaire dans un délai de 48h à compter de la réunion de lancement. Cette plateforme doit être opérationnelle et les identifiants adressés dans un délai maximum de 6 jours à compter de la transmission de ces informations.

Le Titulaire décrit la méthodologie déployée afin de faciliter l'utilisation du compte.

#### Gestion du compte bénéficiaire :

Le titulaire met à disposition des agents bénéficiaires des titres un espace client leur permettant d'avoir accès 24h/24 7j/7, à minima, en temps réel :

- au solde du compte ;
- à l'historique des transactions ;
- à l'historique des rechargements de la carte ;
- au solde restant à dépenser dans la journée ;
- à la localisation des commerces acceptants le mode de paiement ;
- à la possibilité de bloquer la carte, de faire opposition, de la déclarer défectueuse ;
- à la possibilité de commander une nouvelle carte et de suivre l'envoi.

Cette interface est sécurisée par un identifiant et un mot de passe. A la date de réception de la carte ou des cartes en cas d'envoi groupé, cette plate-forme doit être opérationnelle et les identifiants adressés.

### ■ Application mobile

Le titulaire propose aux agents bénéficiaires une application mobile compatible avec les principaux systèmes d'exploitation (iOS et Android), permettant de consulter le solde, l'historique des transactions et la liste des établissements affiliés. L'application doit être intuitive, sécurisée et intégrer un service d'assistance (chat, messagerie, FAQ). Elle doit également offrir des fonctionnalités de paiement mobile, notamment via NFC, QR code ou portefeuille numérique.

### ■ Assistance

Le titulaire assure un service d'assistance et de support à destination des services RH des ARS et agents bénéficiaires accessible par téléphone, mail ou messagerie instantanée (de l'espace numérique ou de l'application) et disponible à minima du lundi au vendredi de 8h à 18h et adapte ses horaires d'assistance aux ARS d'outre-mer. Il s'engage à apporter les solutions adéquates dans un délai raisonnable qui ne saurait excéder 2 jours ouvrés.

Par ailleurs, le titulaire met en place une équipe projet dédiée à l'accompagnement du déploiement de

la solution de titres restaurants au sein de chaque ARS. Cette équipe assure la coordination des opérations, le suivi des livraisons et le paramétrage initial. Des sessions de formation en visioconférence, seront organisées à destination des gestionnaires RH. Ces formations doivent permettre une prise en main complète de la plateforme, des procédures de rechargement et du suivi des bénéficiaires.

L'assistance est détaillée dans l'offre du titulaire.

## 4. COMMANDES DE TITRES RESTAURANT

### ■ Valeur faciale des titres restaurants

La ou les valeurs faciales des titres restaurant sont fixées par chaque ARS. Celles-ci sont susceptibles d'être modifiées durant l'exécution du contrat, notamment en raison de l'évolution des conventions collectives.

Le titulaire en sera avisé au moins 1 mois avant la date d'effet du changement de la valeur faciale et s'engage à prendre en compte gratuitement ces changements.

### ■ Processus de commande :

#### Commande mensuelle :

Chaque jour travaillé avec une pause déjeuner comprise dans l'horaire de travail ouvre droit à un titre-restaurant à condition que le salarié ne bénéficie d'aucune autre prestation de même nature.

La commande des premières cartes ainsi que les dotations mensuelles des cartes sont réalisées par le service RH chargé des commandes de titres restaurant de chaque ARS par la transmission au titulaire des données correspondantes via un fichier proposé par le titulaire ou via un fichier d'export CSV exporté du logiciel RH. A ce titre, Ce fichier contient le nombre de titres à émettre pour chaque agent concerné, pour le mois correspondant.

Le titulaire procède au chargement des cartes en fonction des quantités commandées pour chaque salarié.

Ces modalités de transmission de commande sont définies par le titulaire. Il met en place une solution pérenne même dans le cadre d'un changement d'outil RH des ARS.

Le titulaire doit non seulement être en capacité de s'adresser aux ARS correspondantes mais aussi de s'adapter à l'organisation de chacune.

#### Commande ponctuelle :

En dehors de la procédure de commande mensuelle, chaque ARS peut effectuer des commandes ponctuelles de titres restaurant pour les agents dont la dotation mensuelle de titres restaurants n'a pas pu être prise en compte.

#### Trop perçu de chargement :

En cas de trop perçu de chargement en raison d'une erreur humaine, un déchargement partiel de la commande de crédit peut être demandée par le gestionnaire RH.

### ■ Titres défectueux, perdus ou volés

#### Titres non-utilisés :

Le Titulaire met en œuvre les actions nécessaires pour limiter le volume de titres non utilisés par un système d'alerte (courriel, SMS, information sur le compte de chaque bénéficiaire, alertes via application Smartphone...).

#### Titres défectueux ou bloqués, perdus, détériorés ou volés :

En cas de carte défectueuse, détériorée ou faisant l'objet d'une opposition, de vol ou de perte, le titulaire garantit le remplacement de la carte dans un délai de 3 jours en France Métropolitaine (Corse comprise) et dans un délai de 10 jours pour les DROM/COM.

Ce délai cours à partir de la date de demande de renouvellement du support effectué par l'agent. Le titulaire garantit ensuite le rechargement des cartes conformément au solde restant sur la carte au moment de la déclaration.

La procédure est décrite dans l'offre du titulaire.

#### Crédits volés :

Le titulaire est assuré en cas de cyberattaque entraînant le vol des crédits des agents ARS. Le cas échéant le titulaire procède au rechargement de la carte conformément au solde restant sur la carte au moment de la déclaration de vol.

L'offre du titulaire détaille les garanties proposées.

## 5. LIVRAISONS DES TITRES

Le titulaire s'engage à procéder à la livraison sécurisée des cartes :

- Soit au domicile des agents, suivant la liste établie par les ARS ;
- Soit à l'ARS ou à ses délégations départementales qui se chargeront de la distribution.

L'ARS et le titulaire conviendront du lieu de livraison en amont de la première commande.

Les points de livraison peuvent évoluer au cours du marché sans entraîner de modification tarifaire de la part du titulaire.

#### ■ Délais de livraison :

Le titulaire effectue la livraison sécurisée des cartes de titres restaurant sous plis scellés sur chaque adresse dans les délais suivants :

- En France métropolitaine (y compris la Corse) : sous 3 jours ouvrés au maximum à compter de la date de la commande (date portée sur l'accusé de réception de la commande) ;
- Dans les DROM / COM (Guadeloupe dont les îles du Sud et les îles du Nord, Martinique, Guyane, Réunion, Mayotte), sous 10 jours ouvrés au maximum à compter de la date de la commande (date portée sur l'accusé de réception de la commande).

Ces mêmes délais s'appliquent pour un remplacement ou la livraison de titres restaurant en cas de perte, de vol ou de carte défectueuse.

Les agents doivent pouvoir choisir leur code PIN via leur application ou espace client. A défaut, les codes font l'objet d'un envoi postal complémentaire dans les mêmes conditions que les cartes.

#### ■ Modalités de livraison :

Au domicile des agents	Ces livraisons seront réalisées en lettre suivie, de manière sécurisée. Le titulaire précise, dans son cadre de réponse, les modalités d'expédition qu'il met en place afin de s'assurer de la bonne réception de la commande par l'agent. Les adresses des agents sont transmises au titulaire au plus tard lors de l'envoi de la commande de cartes.
A l'ARS ou ses délégations départementales	La livraison à l'ARS ou à ses délégations départementales s'effectue en une seule fois. Elle devra se faire par tout moyen permettant de sécuriser l'acheminement de la commande aux horaires d'ouverture des locaux concernés. Les ARS détaillent la répartition des agents pour chacun des lieux de livraison concernés. Dans le cadre de ce mode de livraison, les noms et coordonnées des agents habilités à recevoir la commande seront communiqués au titulaire lors de la mise en place de l'accord-cadre. La commande doit être livrée et remise en main propre aux agents habilités à les recevoir, sur le lieu de livraison indiqué sur le bon de commande.

Le représentant du titulaire doit veiller à contrôler de façon systématique l'identité de l'agent habilité auquel est remis la commande. En aucun cas le titulaire ne pourra remettre les titres à une personne non autorisée par l'ARS, ni déposer les cartes en l'absence de l'agent habilité. Ainsi, le transfert de propriété s'opèrera à la signature du bon de livraison par l'agent habilité de l'ARS ou de la signature de l'accusé réception par le destinataire qui officialisera le transfert de propriété. Tout dommage résultant de l'insuffisance et de la défectuosité de l'emballage sera à la charge du titulaire qui devra veiller à une protection parfaite des titres.

#### ■ Contenu de la livraison :

Dans le cadre d'une livraison à l'ARS ou à ses délégations départementales, la livraison sur chaque point d'implantation est accompagnée d'un bulletin de livraison indiquant :

- le nombre total de cartes livrées,
- les noms et prénoms des agents ARS titulaires d'une carte (liste classée par ordre alphabétique),
- les coordonnées de la personne habilitée à réceptionner les cartes,
- la date de livraison.

Ce bon de livraison est remis en deux exemplaires et signé par le représentant de l'ARS habilité à réceptionner la commande.

Dans le cadre d'une livraison au domicile des agents, le titulaire respecte la procédure indiquée dans son cadre de réponse. Il est souhaité un suivi des livraisons via l'espace numérique.

## 6. ACCOMPAGNEMENT DES EQUIPES RH ET SUIVI DES PRESTATIONS

#### ■ Accompagnement des équipes RH

Il est attendu du titulaire un accompagnement personnalisé des équipes RH ainsi qu'une communication pertinente auprès des agents concernés. Un accompagnement renforcé est notamment attendu auprès des agents bénéficiant dans le cadre du précédent accord-cadre de titres papier. La méthode proposée ainsi que les outils de communication sont transmis dans l'offre du titulaire.

#### ■ Suivi des prestations :

Le titulaire participe aux réunions de suivi et de pilotage organisées par les représentants des ARS. Il remet chaque année un rapport d'exécution détaillant l'état du déploiement, les indicateurs de performance, l'état de consommation des cartes, les incidents survenus, les actions correctives mises en œuvre.

Une réunion annuelle de suivi de présent accord-cadre est organisée entre les représentants du groupement de commande et du titulaire.

## 7. FIN DES PRESTATIONS

À la fin du présent accord-cadre, quelle qu'en soit la cause, le titulaire assure la réversibilité complète des données et des services. Il restitue à l'acheteur l'ensemble des données relatives aux agents, aux transactions et aux historiques, dans un format ouvert, standardisé et exploitable (CSV, XML, JSON ou équivalent). Il transmet également la documentation technique nécessaire à la reprise de ces données par un nouveau prestataire. Cette restitution devra être effectuée dans un délai maximum de 15 jours suivant la fin de l'accord-cadre.



Le titulaire met en œuvre une période d'assistance à la réversibilité d'une durée minimale de trente jours, afin de garantir la continuité du service. À l'issue du transfert complet et après validation par le pouvoir adjudicateur, il procède à la suppression ou à l'anonymisation irréversible des données conservées sur ses serveurs. Il fournit un certificat d'effacement conforme à l'article 28 du RGPD.

Ces prestations sont effectuées sans coût supplémentaire.