

**OFFICE NATIONAL D'INFORMATION SUR LES ENSEIGNEMENTS ET LES
PROFESSIONS**

**Prestations de mise à disposition de titres-restaurant pour le
personnel de l'Onisep**

Cahier des clauses techniques particulières
CCP n° M26-SG-02

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
ARTICLE 1 PRESENTATION DE L'ONISEP ET CONTEXTE	3
ARTICLE 2 OBJET DU MARCHE	3
ARTICLE 3 DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES : FOURNITURE DE TITRES- RESTAURANT DEMATERIALISES PAR CARTE A PUCE	4
ARTICLE 4 DISPOSITIONS DIVERSES	7

ARTICLE 1 PRESENTATION DE L'ONISEP ET DU CONTEXTE

12 mail Barthélemy-Thimonnier
Lognes
77437 Marne-la-Vallée cedex 2
Téléphone : 01 64 80 35 00 (standard)

L'Office National d'Information sur les Enseignements et les Professions (ONISEP) est un opérateur de l'État, établissement public national à caractère administratif (EPA) sous tutelle du ministère de l'Éducation nationale.

L'Onisep développe des activités répondant aux besoins des élèves, de leur famille, des étudiants et des professionnels du monde éducatif qui les accompagnent, de disposer d'informations concernant les filières et les métiers dans une démarche d'orientation et de formation.

Il a pour vocation :

- d'informer sur les formations, les métiers, les secteurs professionnels ;
- de guider les jeunes et leur famille dans leurs choix de parcours de formation et de projet professionnel ;
- d'accompagner les équipes éducatives qui aident les jeunes dans leur démarche d'orientation.

L'Onisep fonctionne en réseau avec un siège en Ile-de-France (implanté à Lognes, Seine-et-Marne) et 17 Délégations régionales (DR), réparties sur 28 sites académiques (la DR Ile-de-France couvre trois académies : Créteil, Paris, Versailles).

Depuis 2022, l'Onisep propose à ses agents des titres-restaurant.

La liste des bénéficiaires sera établie par l'Onisep dès le début de l'exécution du présent accord-cadre.

Le nombre d'agents bénéficiaires pourra ensuite être amené à évoluer du fait des arrivées et départs. Le nombre de bénéficiaires est donc susceptible de modification chaque mois (entrées et sorties d'agents). Le titulaire doit être en capacité d'intégrer les modifications dans un délai de 72 h maximum.

ARTICLE 2 OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché porte sur la fourniture et la livraison de titres-restaurant destinés aux agents de l'ONISEP.

Il comprend les prestations suivantes :

- Emission de titres restaurant dématérialisés ;
- Fabrication, distribution, transport et livraison des titres-restaurant, soit sur les sites de l'Onisep, soit au domicile des agents ;
- Rechargement des cartes ;
- Mise à disposition des agents bénéficiaires d'un réseau de restaurateurs et de commerçants habilités à accepter les titres-restaurant dématérialisés comme moyen de paiement d'un repas ou d'achat de denrées alimentaires ;
- Mise à disposition d'un espace personnel à destination des bénéficiaires des titres-restaurant ;
- Prise en charge par assistance des diverses demandes émises par les agents et par l'employeur (réclamations, renseignements, gestion, SAV, déclaration de perte ou de vol, gestion de la commande, respect des délais, information en cas de détection d'anomalies ...) ;
- Assistance technique pour toute interrogation de l'Onisep liée à l'exécution du marché ;
- Accompagnement dans la mise en œuvre de cette prestation, nouvelle à l'Onisep ;

- Mise à disposition de l'ensemble des personnels de l'Onisep des outils et avantages développés par le titulaire.

ARTICLE 3 DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES : FOURNITURE DE TITRES-RESTAURANT DEMATERIALISES PAR CARTE A PUCE

Le titulaire doit être en mesure de fournir des titres-restaurant dématérialisés par carte à puce à destination des agents de l'Onisep ayant opté pour cette solution.

3.1 Dispositions relatives aux commandes

3.1.1 Fondements légaux

Les titres-restaurant dématérialisés sont considérés comme des « titres spéciaux de paiement dématérialisés » conformément à l'arrêté du 17 juin 2013. A ce titre, ils relèvent d'un régime juridique spécifique consacré à l'article L525-4 du Code monétaire et financier.

La loi du 28 janvier 2013 (n° 2013-100) confie à la Banque de France la mission de s'assurer de la sécurité des titres-restaurant dématérialisés. Il revient aux émetteurs d'adresser à cette dernière un rapport annuel justifiant de la sécurité des titres spéciaux qu'ils émettent et gèrent.

Le Titulaire doit se conformer aux objectifs fixés par la Banque de France. Un référentiel rédigé par la Banque de France est disponible à cet effet.

Les titres-restaurant sous format carte à puce doivent porter les mentions prévues par la réglementation en vigueur aux articles R3262-1-2, R3262-8 et R3262-10 du Code du travail :

- Le nom et prénom de l'agent ;
- La dénomination sociale de l'employeur ;
- Le nom de l'émetteur ;
- Le numéro de série ;
- La date de l'expiration ;
- Les cartes pourront être personnalisées avec le logo de l'Onisep que les candidats doivent chiffrer dans le BPU, en annexe 1 à l'acte d'engagement.

Les mentions citées préalablement pourront faire l'objet de modification en cours d'exécution. Le titulaire en sera avisé au moins un mois avant sa date d'effet et devra procéder à la modification demandée dans le délai imposé.

3.1.2 Processus de commande

Un ticket restaurant correspond à chaque jour travaillé à condition que le repas soit compris dans les horaires de travail de l'agent et qu'il ne bénéficie d'aucune autre prestation de même nature.

La commande des premières cartes ainsi que les dotations mensuelles des cartes à puce sont réalisées par la Direction des ressources humaines de l'Onisep et se réalise par transmission au Titulaire des données correspondantes via un fichier. Ce fichier contient le nombre de titres à émettre pour chaque agent concerné, pour le mois correspondant. Le Titulaire émet le nombre de titres en fonction des quantités commandées pour chaque agent.

Ces modalités de transmission de commande sont à définir par le Titulaire : celui-ci doit mettre en place une solution pérenne.

Commande ponctuelle :

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

3.1.3 Valeur faciale et validité des titres-restaurant

La valeur faciale des titres-restaurant est fixée à 5 euros. Cette valeur est susceptible d'être modifiée durant l'exécution du marché. En cas de modification de cette valeur, le Titulaire en sera avisé au moins 1 mois avant la date d'effet du changement de la valeur faciale. Le Titulaire s'engage à prendre en compte gratuitement cette modification.

Validité des titres-restaurant :

Le Titulaire devra fournir des titres millésimes de l'année N et garantir leur validité jusqu'au dernier jour du mois de février de l'année N+1.

3.1.4 Remplacement des titres-restaurant non utilisés, perdus ou périmés

Titres non utilisés :

Le Titulaire s'engage à remplacer les titres-restaurant dématérialisés non utilisés, sans action du bénéficiaire ni de l'Onisep, au 15 avril de l'année N+1.

Concernant ces titres, 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, volés ou perdus :

En cas de perte, de vol ou de dégradation, la réédition de la carte est prévue par le Titulaire, elle sera rechargée avec son solde suite à la déclaration d'opposition.

En cas de carte défectueuse, de vol ou de perte, le Titulaire garantit le remplacement de la carte et son contenu dans un délai de 3 jours en France métropolitaine (Corse comprise) et dans un délai de 5 jours pour les DROM.

Ce délai court à partir de la date de demande de renouvellement du support effectué par l'utilisateur final ou l'Onisep. Le Titulaire garantit ensuite le rechargement des cartes conformément au solde restant sur la carte au moment de la déclaration de vol ou de perte.

3.2 Dispositions relatives à la fourniture de titres-restaurant dématérialisés

3.2.1 Le support

La carte à puce sera le support physique des titres-restaurant dématérialisés.

Le Titulaire s'engage à fabriquer et distribuer des cartes qui doivent impérativement être nominatives et **offrant la possibilité d'une sécurisation** par code PIN. Leur durée de validité sera égale au minimum à 2 années.

Les cartes doivent permettre le paiement avec contact par l'insertion de la carte dans le terminal de paiement et sans contact. Le Titulaire doit communiquer dans son offre le taux de performance des cartes.

Les cartes seront remplacées automatiquement par le Titulaire, à expiration de leur validité, sans rupture de service. Ce remplacement interviendra également en cas de changement de réglementation.

Le Titulaire assure à chaque salarié l'accès permanent :

- Aux informations précisées dans le décret n° 2014-294 du 6 mars 2014 relatif aux conditions d'émission et de validité et à l'utilisation des titres-restaurant ;
- Et à toutes les informations nécessaires à une gestion optimisée de son compte.

Le Titulaire propose des supports de communication et de promotion en lien avec la dématérialisation des titres-restaurant.

Des protégés carte pourront être commandés.

3.2.2 La livraison

Suivant le choix de l'Onisep, le Titulaire s'engage à procéder à une première livraison sécurisée des cartes et des codes PIN :

- Soit au domicile des agents, suivant la liste établie par l'Onisep ;
- Soit à l'Onisep ou dans ses Directions territoriales qui se chargeront de la distribution.

Les points de livraison peuvent évoluer en cours d'exécution du marché sans entraîner de modification tarifaire de la part du Titulaire.

Les délais de livraison :

Le Titulaire effectue la livraison sécurisée des titres-restaurant sous plis scellés à 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 (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion), sous 5 jours ouvrés au maximum à compter de la date de la commande.

Ces mêmes délais s'appliquent pour un remplacement ou la livraison de titres-restaurant en cas de perte ou de vol au cours de leur acheminement.

L'Onisep transmet lors du lancement du marché un fichier listant les adresses de livraison des titres-restaurant dématérialisés : domicile des agents ou sites de l'Onisep.

Toute modification du fichier par le Titulaire (suite à information du transporteur du Titulaire par exemple) doit être validée par l'Onisep.

Modalités de livraison :

- Au domicile des agents : La livraison des cartes à puce et des codes PIN au domicile des agents se fera avec un accusé de réception. Le Titulaire devra préciser, dans son mémoire technique, les modalités d'expédition qu'il mettra en place afin de s'assurer de la bonne réception de la commande par l'agent.
- A l'adresse d'un ou plusieurs site(s) de l'ONISEP : elle s'effectue franco de port et d'emballage. Elle doit se faire par tout moyen permettant de sécuriser l'acheminement de la commande aux horaires d'ouverture des locaux.

Dans le cadre de ce mode de livraison, les noms et coordonnées des agents habilités par l'Onisep à recevoir la commande seront communiqués au Titulaire lors de la mise en place du marché. La commande devra 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 Titulaire du marché doit veiller à contrôler de façon systématique l'identité de l'agent habilité auquel est remise la commande.

En aucun cas le Titulaire ne pourra remettre les titres à une personne non autorisée par l'Onisep, ni déposer les valeurs en l'absence de l'agent habilité. Ainsi, le transfert de propriété s'opérera lors de la signature de l'accusé de réception par le destinataire.

Tout dommage résultant de l'insuffisance et de la défectuosité de l'emballage sera à la charge du Titulaire qui devra veiller à ce que celui-ci assure une protection parfaite des titres.

Contenu de la livraison :

Les livraisons qui seront faites à une adresse de l'Onisep seront accompagnées d'un bordereau d'émargement, conçu par le Titulaire.

Le bordereau indiquera les éléments suivants :

- Le listing d'émargement par service et par agent (par ordre alphabétique) et un bulletin de livraison indiquant les nom et prénom des agents bénéficiaires ;
- La répartition entre les titres-restaurant « papier » et les titres-restaurant dématérialisés (dans le cas où des titres-restaurant « papier » auraient été commandés) ;
- La date de livraison ;
- Un bulletin de livraison indiquant le nombre total de cartes, le nombre de titres-restaurant correspondants, la valeur totale des titres-restaurant.

Les livraisons seront constatées par l'agent habilité de l'Onisep par la signature d'un bon de livraison. Un double de ce bon sera remis à l'agent.

Carte à puce défectueuse :

La livraison se fait sous l'entière responsabilité du Titulaire.

En cas de vol ou de disparition de carte, le Titulaire assurera une recherche informatique permettant de communiquer le lieu d'utilisation de la carte.

3.2.3 Le rechargement des cartes à puce

Les cartes à puce doivent être créditées au 1^{er} jour ouvré du mois concerné. Le non-respect de ces délais expose le Titulaire à des pénalités conformément aux dispositions du CCAP.

3.3 Suivi des réclamations et espace de gestion

3.3.1 Suivi des réclamations

Le Titulaire met à disposition de l'Onisep un processus de suivi des réclamations (téléphone, mail, espace extranet, etc ...). Il s'engage à apporter les solutions adéquates à l'Onisep dans un délai raisonnable qui ne saurait excéder **3 jours ouvrés**.

Le Titulaire met à disposition de l'Onisep une procédure de gestion des avoirs.

Ces éléments doivent figurer dans l'offre du Titulaire.

3.3.2 Espace de gestion

Gestion du compte administrateur

Le Titulaire met à disposition de l'Onisep une interface informatique permettant, a minima :

- De gérer les commandes ;
- De réaliser des oppositions ;
- De réaliser des extractions d'historiques de commandes.

Cette interface est sécurisée par un identifiant et un mot de passe. Cette plateforme doit être opérationnelle et les identifiants adressés dès le début de l'exécution du marché.

Le Titulaire fournira un mode opératoire afin de faciliter l'utilisation de cette interface.

Gestion du compte bénéficiaire

Le Titulaire met à disposition des agents bénéficiaires des titres une interface informatique leur permettant d'avoir, a minima, en temps réel :

- Le solde du compte ;
- L'historique des transactions ;
- L'historique des rechargements de la carte ;
- Le solde restant à dépenser dans la journée ;
- La localisation des commerces acceptant le mode de paiement numérique ;
- La possibilité de bloquer la carte ;
- La possibilité de faire opposition.

Cette interface est sécurisée par un identifiant et un mot de passe. Cette plateforme doit être opérationnelle et les identifiants adressés dans les mêmes délais que la carte.

ARTICLE 4 DISPOSITIONS DIVERSES

4.1 Devoir de conseil

Le Titulaire, du fait de son expertise, est tenu de conseiller l'Onisep sur les modalités d'exécution des prestations. Il assure une mission d'accompagnement sur toute la durée du marché en cas de questions ou de difficultés éventuelles.

Les noms et coordonnées téléphoniques et électroniques des interlocuteurs proposés par le Titulaire pour cette mission seront communiqués dans le cadre de l'offre.

Ce devoir de conseil s'exerce au fil de l'exécution des prestations : il peut porter sur l'organisation mise en œuvre, les modalités d'approvisionnement... Il pourra se concrétiser par des propositions d'optimisation liées à l'objet du marché et ayant un impact positif sur la réduction des coûts.

4.2 Plan de communication

Le Titulaire s'engage à présenter à l'Onisep, annuellement ou à la demande de celui-ci, un plan de communication dont l'objectif est l'optimisation des prestations. Le candidat indiquera dans son offre la planification des événements de communication mis en place sur toute la durée du marché.

4.3 Devoir d'information

Le Titulaire s'engage à informer l'Onisep de toute modification de la réglementation, des normes en vigueur et de son processus de production.

4.4 Suivi et traçabilité

Le Titulaire met à la disposition de l'Onisep les outils nécessaires au suivi et à la traçabilité des commandes, des livraisons ou de tout autre incident.