



**la sécurité
sociale**

Agir avec vous

UCANSS

Au service des acteurs de la Sécurité sociale

Cahier des Clauses Techniques Particulières commun aux 2 lots

UCANSS_26/AC/21

***Fourniture de cartes accréditatives pour l'achat de carburant auprès
de réseaux de stations-services et prestations associées pour le
parc automobile de la Sécurité sociale***

Lot n° 1 : La fourniture en carburants, le lavage des véhicules et les recharges des véhicules électriques

Lot n°2 : Le paiement des péages autoroutiers et le paiement des stationnements parkings

Annexes :

Annexe 1 SSI-PAS_CNAV

Sommaire

Article 1 – Dispositions générales	3
1.1 Objet du marché	3
1.2 Présentation des organismes bénéficiaires du marché	4
1.3 Volumétrie	6
Article 2 : Lot n°1 Fourniture de cartes accréditives pour l'achat de carburant, le lavage des véhicule et les recharges des véhicules électriques	6
2.1 Fourniture de carburant	7
2.2 Recharge électrique	9
2.3 Lavage des véhicules	9
Article 3 : Lot n°2 Fourniture de badges pour le paiement des péages autoroutiers et le paiement des stationnements parking	10
Article 4 : Gestion des cartes et des badges	11
Article 5 : Outil de suivi et de gestion	13
Article 6 : Dispositions applicables	15
6.1 Devoir de conseil	15
6.2 Devoir d'information	16
6.3 Suivi et tracabilité	16
Article 7 : Modalités de pilotage et de suivi du marché	16
7.1 Interlocuteur du Titulaire auprès de l'UCANSS	16
7.2 Interlocuteur de l'UCANSS auprès du Titulaire	16
7.3 Interlocuteur dédié aux organismes	16
7.4 Instances de pilotage et de suivi	17
7.4.1 Réunion de lancement	17
7.4.2 Réunions de suivi à l'UCANSS	17
7.5 Eléments de <i>reporting</i>	17
Article 8 : Opérations de contrôle de l'exécution et de la qualité des prestations	18
8.1 Contrôle à la charge du Titulaire	18
8.2 Contrôles réalisés par l'UCANSS	18

Article 1 – Dispositions générales

1.1 Objet du marché

Le présent accord cadre, porté par la centrale d'achats de l'UCANSS, a pour objet la fourniture de cartes accréditives pour l'achat de carburants auprès de réseaux de stations-service, et services associés pour le parc automobile des organismes de Sécurité sociale.

Les prestations attendues sont :

⇒ **Lot n°1 : Fourniture de cartes accréditives pour l'achat de carburant, le lavage des véhicules et les recharges des véhicules électriques :**

- La fourniture de carburants à usage terrestre en station-service ainsi que de l'additif AD-Blue uniquement quand il est distribué à la pompe ;
- Le lavage de véhicule ;
- La recharge électrique de véhicule ;
- La gestion en ligne des comptes clients associés aux prestations énoncées ci-dessous ;
- L'accès à une base de données de consommations liées à l'usage des cartes permettant les restitutions d'informations pour les différents niveaux de services bénéficiaires ;
- La fourniture de données de facturation pouvant être téléchargées ou reçues par courrier électronique, sous forme d'un fichier compatible Excel ou équivalent compatible.

NOTA : Pour ce lot, les candidats peuvent proposer des prestations supplémentaires éventuelles, qu'ils préciseront dans l'acte d'engagement (ATTRI1) et estimeront dans le bordereau des prix. Ces prestations ne sont pas prises en compte dans les critères de sélection dans le règlement de consultation.

- Prestation supplémentaire éventuelle (PSE) n°1 : Utilisation des cartes accréditives en Outre-Mer pour les prestations énoncées dans la prestation de base ;
- Prestation supplémentaire éventuelle (PSE) n°2 : Utilisation des cartes accréditives pour la fourniture de carburants à usage terrestre en stations-service situées à l'étranger (pays limitrophe en Europe) ;

⇒ **Lot n°2 : Fourniture de badges pour le paiement des péages autoroutiers et le paiement des stationnements parkings**

- Les péages autoroutiers ;
- Des prestations de stationnement/parking ;
- La gestion en ligne des comptes clients associés aux prestations énoncées ci-dessous ;
- L'accès à une base de données de consommations liées à l'usage des badges permettant les restitutions d'informations pour les différents niveaux de services bénéficiaires ;
- La fourniture de données de facturation pouvant être téléchargées ou reçues par courrier électronique, sous forme d'un fichier compatible Excel ou équivalent compatible.

1.2 Présentation des organismes bénéficiaires du marché

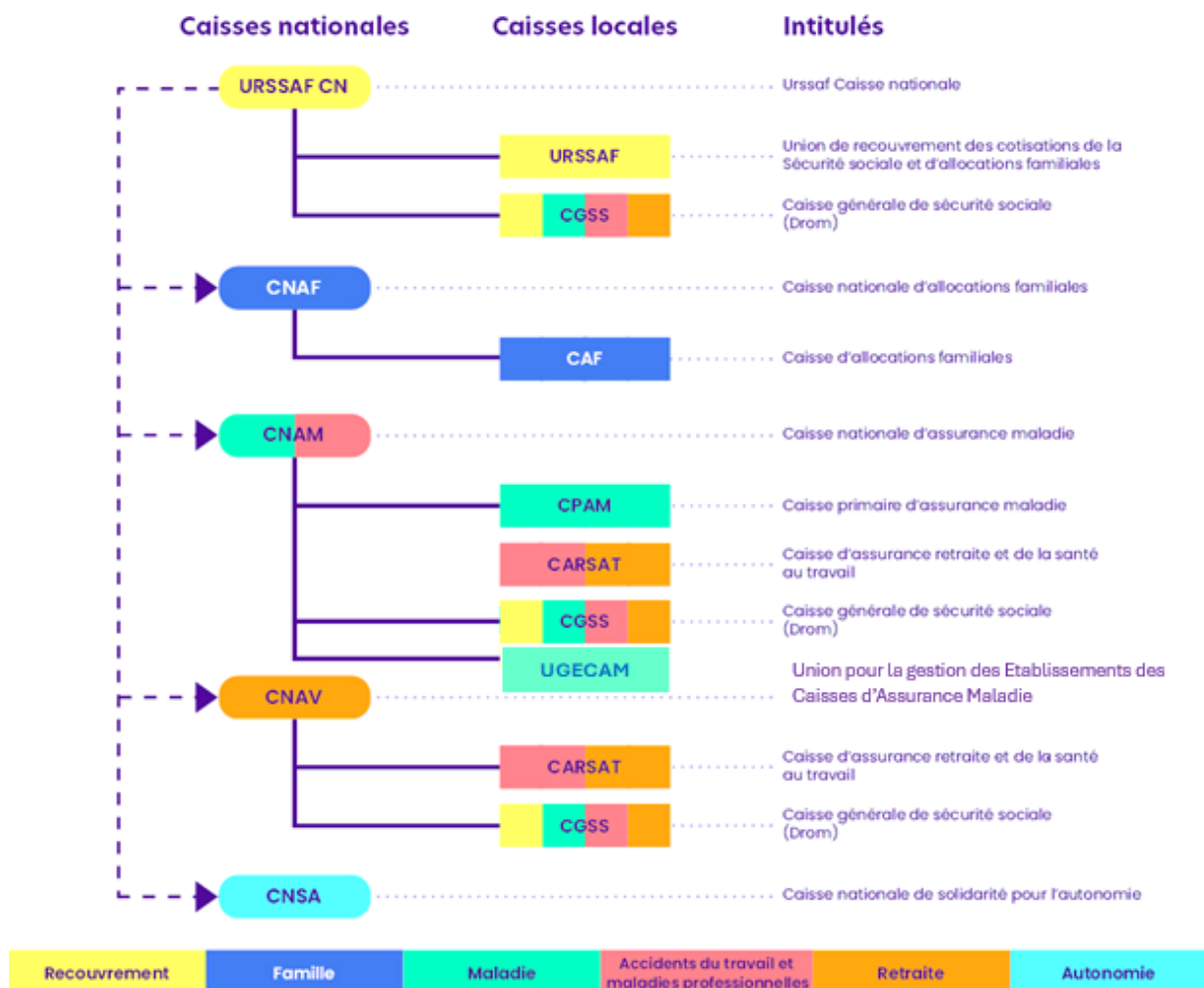
En tant que centrale d'achat, l'UCANSS conclut ce marché pour le compte de l'ensemble des organismes du Régime général de la Sécurité sociale en France métropolitaine, Corse comprise, et dans les DROM/COM.

Les organismes bénéficiaires de ce marché sont ceux visés à l'article L. 224-5 du Code de la Sécurité sociale. Ces organismes s'inscrivent dans le cadre du système de Sécurité sociale, créé par les ordonnances des 4 et 19 octobre 1945, qui assure la protection de l'ensemble des résidents du territoire français.

La Sécurité sociale n'est pas gérée d'un bloc mais est subdivisée en différents régimes et différentes branches.

Le Régime général de la Sécurité sociale compte aujourd'hui près de 145 000 femmes et hommes. Ils sont répartis en 6 grandes branches :

- La branche Famille aide les familles dans leur vie quotidienne et développe la solidarité envers les personnes vulnérables ;
- La branche Maladie permet à chacun de se faire soigner selon ses besoins et gère les risques professionnels auxquels sont confrontés les travailleurs ;
- La branche Accidents du travail – maladies professionnelles, également gérée par l'Assurance Maladie ;
- La branche Retraite verse les pensions aux retraités de l'Industrie, des services et du commerce. Elle suit les salariés tout au long de leur carrière et les aide à préparer leur retraite ;
- La branche Recouvrement qui, à la différence des autres, ne gère pas un risque mais collecte les cotisations et contributions sociales pour les redistribuer au bénéfice des autres branches ;
- La branche Autonomie créée en janvier 2021, gère les dépenses liées à l'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées.



Les autres entités de Sécurité sociale sont notamment :

- L'UCANSS ;
- L'institut 4.10 ;
- La Mutualité Sociale Agricole (MSA) ;
- La Branche Filieris (CANSSM) ;
- CAVIMAC : Caisse d'Assurance Vieillesse Invalidité et Maladie des Cultes ;
- CAVP (PHARMACIENS) : Caisse d'Assurance Vieillesse des Pharmaciens ;
- CNBF (BARREAUX FRANCAIS) : Caisse Nationale des Barreaux Français ;
- CAMIEG : Caisse d'assurance maladie des industries électriques et gazières ;
- CNIEG : Caisse Nationale des Industries Electriques et Gazières ;
- CNMSS : Caisse Nationale Militaire de Sécurité Sociale ;
- CPRPSNCF : Caisse de Prévoyance et de Retraite du personnel de la SNCF ;
- CRPCEN : Caisse de Retraite et de Prévoyance des Clercs et Employés de Notaires ;

CCTP – UCANSS_26AC21

- CRPRATP : Caisse de Retraites du Personnel de la Régie autonome des transports parisiens.

Nota bene : d'autres organismes de la Sécurité sociale pourront adhérer à ce marché.

1.3 Volumétrie

La volumétrie actuelle, donnée à titre indicatif et non contractuelle est la suivante :

Volumétrie 2025	TOTAL
Nombre de compte client cartes carburant	478 (sur 2 titulaires)
Nombre de cartes	9 833 (sur 2 titulaires)
Carburant en M3	5 255
Carburant nombre de transaction	168 272
Carburant en CA TTC	9 086 857,95 €
Lavage nombre de transaction	8 535
Lavage en CA TTC	128 643,84 €
Charge élec nombre de transaction	886
Charge élec CA TTC	15 697,83 €
Parking nombre de transaction avec carte accréditive	14 256
Parking CA TTC avec carte accréditive	116 694,30 €
Nombre d'organisme bénéficiaire de badge de péage autoroutier	229
Nombre de support de péage autoroutier	5 601
Péage autoroutier CA TTC	1 552 234,71€
Montant total TTC	10 900 128,71 €

Article 2 : Lot n°1 Fourniture de cartes accréditives pour l'achat de carburant, le lavage des véhicule et les recharges des véhicules électriques

Les prestations du marché se font uniquement sur présentation d'une carte accréditive.

Cette présentation valide la commande qui fait ensuite l'objet d'un traitement et d'une facturation.

Pour l'achat de carburant, les recharges des véhicules électriques, et pour le lavage des véhicules, l'émission du bon de commande est matérialisée lors du passage en caisse grâce à l'utilisation de la carte accréditive, avec enregistrement des quantités de produit, ou de la prestation effectuée et confirmation des quantités commandées, consommées ou enlevées et justifiées par l'émission d'un ticket (ou facturette) matériel ou dématérialisé ou la mise à disposition en ligne d'un relevé des opération.

2.1 Fourniture de carburant

Le réseau de stations

La carte accréditive devra permettre l'accès à l'intégralité des stations-service ouvertes au public en France métropolitaine, y compris la Corse, indépendamment de leur exploitation, de leur enseigne ou de leur appartenance à un réseau donné.

Aucune restriction d'utilisation liée à une marque, une enseigne, un réseau ou une zone géographique ne devra limiter l'usage de la carte accréditive, dès lors que la station-service est ouverte au public et en mesure d'accepter un paiement par carte professionnelle.

L'impossibilité ponctuelle d'utiliser la carte accréditive dans une station-service donnée, liée à un dysfonctionnement technique temporaire, à une fermeture exceptionnelle ou à un événement extérieur au titulaire, ne saurait remettre en cause le respect de l'obligation d'accès universel, sous réserve que le titulaire justifie avoir mis en œuvre tous les moyens nécessaires pour rétablir l'accès dans les meilleurs délais.

Types de carburant

La carte accréditive devra permettre, l'achat de tous les carburants terrestres délivrés dans les stations-service accessibles via la carte accréditive du titulaire ou de ses partenaires dès lors qu'ils sont disponibles, notamment :

Les carburants liquides :

- Les gazoles routiers, notamment :
 - Gazole B7 ;
 - Gazole B10 ;
 - Gazoles paraffiniques de synthèse conformes à la norme EN 15940 (XTL, HVO100).
- Les supercarburants sans plomb :
 - SP95 E5 ;
 - SP98 E5 ;
 - SP95-E10 ;
- Le superéthanol E85.

Les carburants gazeux :

- Le gaz de pétrole liquéfié pour véhicules (GPL-carburant, dit GPL-c ou LPG) ;
- Le gaz naturel véhicule (GNV), dans ses deux formes :
 - Gaz Naturel Comprimé (GNC ou CNG),
 - Gaz Naturel Liquéfié (GNL ou LNG), y compris, lorsqu'ils sont proposés par les stations, leurs versions renouvelables (bioGNV) ;
- Le carburant hydrogène (H₂)

Certains additifs :

- L'additif AD-Blue uniquement quand il est distribué à la pompe

Conformité des produits

Ainsi que tout autre type de carburant liquide ou gazeux, qui viendrait à être commercialisé, répondant à une spécification éditée par la chambre syndicale du raffinage du pétrole, dès lors qu'il est disponible en station-service.

Les carburants fournis doivent être conformes aux spécifications techniques applicables en vigueur au moment de la perception.

Lorsqu'elles existent, ces spécifications sont celles éditées par la Chambre syndicale du raffinage du pétrole (CSR), telles que définies dans la feuille CSR 032 du 27 novembre 2017 ou dans toute feuille CSR ultérieure en vigueur, y compris ses amendements applicables à la date de perception.

Lorsqu'aucune spécification CSR n'existe — notamment dans le cas du superéthanol E85, du gaz naturel véhicule (GNC/GNL), de l'hydrogène ou de tout autre carburant terrestre qui viendrait à être commercialisé — les produits devront être conformes aux normes européennes ou internationales applicables ainsi qu'aux dispositions législatives et réglementaires françaises en vigueur relatives aux produits énergétiques, à la date de perception.

Prestations exclues

La liste des prestations est exhaustive et tout autre type de prestation (entretien, alimentation...) est exclu du présent marché. Sont ainsi notamment exclus des prestations :

- Les achats de tous produits, accessoires, fournitures et ingrédients nécessaires à l'entretien ou au nettoyage des véhicules, tels que : huile moteur, lave-glace, liquide de refroidissement, raclettes, tissus de nettoyage, lingettes diverses, produits de désinfection, boîtes d'ampoules, produits en bidons, etc.
- Les achats de pièces détachées automobiles destinées aux réparations ou à l'entretien tels que pneus, plaquettes, essuies glaces, etc.
- Tous produits variés disponibles en boutique des stations telles que l'alimentation, la presse, etc.

Justificatif de perception

Chaque perception de carburant fera l'objet de l'édition d'un bon d'enlèvement (ou « facturette »), au format papier ou dématérialisé, comportant au minimum les informations suivantes :

- L'identification du service bénéficiaire (compte client et/ou numéro de carte) ;
- La nature de la prestation, la qualité du produit (désignation et code) ainsi que la quantité délivrée ;
- La date de la perception ;
- Le nom de la station distributrice ;
- Le prix unitaire du produit et le montant total TTC de la perception.

Moyens de localisation des stations-service

Le titulaire devra mettre à disposition du pouvoir adjudicateur et des utilisateurs un outil de localisation et d'identification des stations-service acceptant la carte accréditive, accessible par internet et par smartphone.

Cet outil devra recenser l'ensemble des stations-service ouvertes au public dans lesquelles la carte accréditive est utilisable, indépendamment de leur enseigne, de leur exploitation ou de leur appartenance à un réseau, et être tenu à jour régulièrement.

2.2 Recharge électrique

La carte accréditive devra permettre, en France métropolitaine (y compris la Corse), la recharge de véhicules électriques et hybrides rechargeables sur des infrastructures de recharge ouvertes au public, afin de favoriser l'itinérance des véhicules électriques et d'accroître leur rayon d'action.

La recharge électrique s'entend en dehors des périodes durant lesquelles les véhicules sont stationnés et rechargés :

- Sur les sites de l'organisme bénéficiaire ;
- Ou au domicile des collaborateurs.

Les moyens fournis dans le cadre du présent marché devront permettre l'accès aux infrastructures de recharge pour véhicules électriques proposées :

- Par le réseau propre du Titulaire ;
- Et par les réseaux de ses partenaires commerciaux dans le cadre d'accords d'itinérance.

La carte accréditive devra ainsi permettre l'utilisation de bornes de recharge dédiées ouvertes au public, exploitées par le titulaire et/ou par ses partenaires, sans restriction liée à une zone géographique, sous réserve de leur compatibilité technique avec le dispositif proposé.

Le Titulaire devra garantir un niveau de couverture national cohérent avec les besoins d'itinérance, incluant à minima les grands axes de circulation, les zones urbaines et périurbaines ainsi que les principaux pôles d'activité.

Information et localisation des bornes de recharge

Le titulaire devra mettre à disposition des utilisateurs un outil de consultation, accessible par internet et par smartphone, permettant :

- La localisation des infrastructures de recharge accessibles avec la carte accréditive ;
- L'identification des réseaux partenaires ;
- Le type de recharge disponible (normale, accélérée, rapide, très rapide) ;
- Ainsi que, le cas échéant, les caractéristiques techniques des bornes (connecteurs, puissances).

Les informations fournies devront être exactes, régulièrement mises à jour et refléter les conditions réelles d'accès à la recharge.

Continuité d'accès

L'indisponibilité ponctuelle d'une borne ou d'un réseau de recharge, liée notamment à un dysfonctionnement technique, à une opération de maintenance ou à un événement indépendant de la volonté du Titulaire, ne saurait remettre en cause le respect des obligations contractuelles, sous réserve que le Titulaire justifie avoir mis en œuvre les moyens raisonnables pour assurer l'itinérance via des solutions alternatives disponibles.

2.3 Lavage des véhicules

Principe général

La carte accréditive devra permettre le lavage des véhicules de service dans des stations de lavage ouvertes au public, adjacentes ou non à une station-service de ravitaillement en carburants, situées en France métropolitaine, y compris la Corse.

Les prestations de lavage accessibles via la carte accréditive devront être utilisables de manière autonome par les agents, sans intervention du personnel de la station.

Prestations de lavage autorisées

Les stations de lavage accessibles devront permettre, a minima, les prestations suivantes, réalisées de manière autonome par l'utilisateur :

- Le lavage extérieur des véhicules légers par portique à rouleaux ;
- Le lavage extérieur des véhicules par dispositif de lavage haute pression sur aire dédiée ;
- Le nettoyage de l'habitacle du véhicule au moyen d'aspirateurs mis à disposition du public.

Prestations exclues

Sont expressément exclues du périmètre du présent accord-cadre toutes prestations de lavage ou de nettoyage réalisées par le personnel de la station, notamment les services dits « assistés », « manuels » ou « premium ».

L'agent devra être en mesure de déclencher lui-même la prestation et de la réaliser sans assistance.

Article 3 : Lot n°2 Fourniture de badges pour le paiement des péages autoroutiers et le paiement des stationnements parking

Principe général

Les badges fournis dans le cadre du présent lot n°2 devront permettre le passage aux péages sur l'ensemble du réseau autoroutier concédé et non concédé en France métropolitaine, ainsi que le franchissement des ouvrages ayant fait l'objet de dispositifs de péage spécifiques, notamment les ponts, tunnels et autres édifices routiers soumis à péage.

Les badges devront être utilisables sans manipulation particulière de l'agent, dans des conditions normales de circulation, et compatibles avec les systèmes de télépéage en vigueur sur les réseaux concernés.

Typologie des véhicules

Le titulaire devra être en mesure de fournir des badges et des solutions adaptées à l'ensemble des catégories de véhicules routiers, correspondant aux classes de péage 1 à 5.

Il est précisé que la très grande majorité des véhicules concernés par le présent marché relève de la classe 1.

Fourniture et fixation des badges

Dans le cadre de la fourniture des badges de télépéage, le titulaire devra fournir un dispositif de fixation adapté, conforme aux prescriptions des concessionnaires autoroutiers, permettant une installation simple et sécurisée du badge à l'intérieur du véhicule.

Neutralisation et prévention des usages non autorisés

Afin d'éviter tout déclenchement intempestif ou toute utilisation non souhaitée du badge, le titulaire devra impérativement être en mesure de proposer l'une des solutions suivantes :

- Sans action de l'agent du service bénéficiaire, la désactivation automatique du badge lors du passage à des portiques permettant l'accès à des prestations pour lesquelles le titulaire n'est pas attributaire ;
- Ou la fourniture d'un étui ou dispositif neutralisant le badge, empêchant toute activation involontaire.

À défaut de mise en œuvre effective de l'une de ces solutions, le titulaire devra fournir exclusivement des badges ou moyens de passage dédiés aux seules prestations du présent lot n°2.

Parkings publics payants

Les badges fournis dans le cadre du présent lot devront permettre l'accès et le paiement des parkings publics payants situés en France métropolitaine, dans les conditions prévues par les exploitants concernés et dans le cadre des accords conclus par le Titulaire avec les opérateurs de stationnement.

L'accès aux parkings devra être clairement identifiable pour les utilisateurs, notamment via les outils d'information mis à disposition par le Titulaire.

Article 4 : Gestion des cartes et des badges

Émission des cartes et badges

Le titulaire délivre, à la demande des organismes bénéficiaires, le nombre de cartes et/ou de badges nécessaires à l'exécution du marché.

La demande d'émission est effectuée soit :

- Via le site internet du Titulaire,
- Soit au moyen d'un formulaire dématérialisé transmis au Titulaire.

Les cartes et badges délivrés :

- Permettent d'accéder aux prestations du présent marché sur l'ensemble du réseau du titulaire et de ses partenaires ;
- Ont une durée de validité minimale d'un (1) an, avec renouvellement automatique ;
- Ne peuvent excéder une durée de validité de trois (3) mois après la date d'échéance de l'accord-cadre ;
- Sont dédiés à un véhicule unique identifié par un numéro d'immatriculation conforme au système d'immatriculation des véhicules (SIV).

Chaque carte ou badge comporte a minima les mentions suivantes :

- La désignation du client ;
- La nature ou le code des prestations autorisées, le cas échéant ;
- Un code d'organisme fourni par l'organisme bénéficiaire lors de la demande d'émission.

Les cartes et badges intègrent un mécanisme de désactivation automatique (« *time out* ») entraînant leur clôture après une période de six (6) mois consécutifs sans utilisation, ainsi que l'arrêt de toute facturation associée.

À défaut de mise en œuvre effective de ce mécanisme par le titulaire, celui-ci ne pourra prétendre à aucun paiement au titre des abonnements à compter du septième mois d'inutilisation.

Données nécessaires à l'émission

Les organismes bénéficiaires s'engagent à communiquer au titulaire, dès la notification du bon de commande, l'ensemble des informations nécessaires à l'établissement des cartes et/ou badges, notamment la liste des véhicules avec leurs numéros d'immatriculation.

Toute modification de la flotte automobile (ajout ou retrait d'un véhicule) ayant un impact sur les prestations objet de l'accord cadre est signalée par l'organisme bénéficiaire via l'outil de gestion en ligne mis à disposition par le titulaire.

Délais de fourniture et renouvellement

Le titulaire s'engage à fournir les cartes et/ou badges, ainsi que leurs codes confidentiels associés, dans les délais contractuels qu'il aura indiqués dans son offre.

Le délai de fourniture court à compter :

- Soit de la réception de la demande par le titulaire,
- Soit de l'émission de la demande via le portail internet du titulaire,

jusqu'à la réception des cartes et/ou badges au lieu de livraison indiqué.

Pendant toute la durée d'exécution du marché, les cartes et badges sont renouvelés automatiquement par le titulaire et adressés directement aux organismes bénéficiaires au plus tard un (1) mois avant leur date d'échéance, sauf demande expresse contraire de l'organisme bénéficiaire et dans la limite de trois (3) mois de validité après l'échéance de l'accord-cadre.

Sécurité – perte – vol

Le titulaire doit mettre en œuvre des dispositifs permettant de prévenir toute utilisation abusive ou frauduleuse des cartes et badges, notamment par :

- La limitation des usages selon des plages horaires, des jours, ou des zones géographiques ;
- Le contrôle de cohérence des kilométrages ;
- La mise en place de systèmes d'alerte (courriel, SMS ou équivalent).

Les cartes doivent permettre l'identification du véhicule (immatriculation) et du service utilisateur.

Les outils de facturation et de gestion en ligne devront permettre l'identification des opérations réalisées par carte et par véhicule.

Pour l'ensemble des cartes ou badges, le titulaire bloquera par défaut l'accès aux prestations relevant d'un autre lot du marché pour lequel il ne serait pas attributaire.

Toute perte ou disparition d'une carte ou d'un badge doit être signalée sans délai au titulaire selon la procédure décrite dans son offre.

Le titulaire s'engage à garantir, à l'issue du délai de neutralisation indiqué dans son offre, l'impossibilité totale d'utilisation de la carte ou du badge sur son réseau et celui de ses partenaires.

Passé ce délai de neutralisation, la responsabilité financière de l'organisme bénéficiaire ne saurait être engagée en cas d'usage frauduleux ; le titulaire en assumera seul les conséquences.

La neutralisation d'une carte ou d'un badge devra être possible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, par téléphone, courriel ou directement via l'outil de gestion en ligne.

Documentation et assistance

Le titulaire s'engage à fournir à l'ensemble des organismes bénéficiaires une documentation, en langue française, relative :

- Au mode d'utilisation des cartes et badges ;

- Aux points de réalisation des prestations (cartes de localisation, application mobile, coordonnées commerciales et de la hotline) ;
- À l'utilisation de l'outil de gestion en ligne.

Cette documentation est fournie par voie électronique à la demande de l'organisme bénéficiaire.

Toute modification substantielle de ces documents fait l'objet d'une information formalisée auprès des représentants de branche ou directement auprès des organismes bénéficiaires, conformément aux modalités définies lors de la réunion de lancement.

Paramétrage des cartes et badges

Les cartes et badges devront permettre a minima les paramétrages suivants :

- Saisie du kilométrage du véhicule lors des prises de carburant ;
- Limitation des quantités délivrées ;
- Limitation des jours de ravitaillement ;
- Limitation des plages horaires de ravitaillement.

Un paramétrage socle pourra être défini par les branches lors du déploiement du marché.

Les organismes bénéficiaires pourront ensuite ajuster ces paramétrages afin de tenir compte de leurs besoins spécifiques, dans la limite des fonctionnalités offertes par la carte ou le badge proposé par le titulaire et des prestations prévues au présent CCTP.

Article 5 : Outil de suivi et de gestion

Afin de permettre aux organismes bénéficiaires d'optimiser la gestion des prestations de carburant, de recharge électrique, de lavage de véhicules, ainsi que des prestations de péage autoroutier et de stationnement, le titulaire devra mettre à disposition un outil de suivi et de gestion en ligne répondant à minima aux exigences définies ci-après.

Le coût de cet outil est réputé inclus dans le prix des prestations et ne pourra faire l'objet d'aucune facturation complémentaire.

Fonctionnalités minimales requises

L'outil de suivi devra permettre à minima :

- La gestion en ligne des cartes et badges, incluant notamment :
 - La demande d'émission ;
 - Le paramétrage et la modification des droits d'usage ;
 - La mise en opposition, la suspension et l'annulation ;
 - Le regroupement des cartes et badges sur une même facture.
- L'accès à l'information relative aux consommations et aux usages, comprenant :
 - L'historique détaillé des transactions ;
 - Des bilans de consommation par type de carburant et/ou par type de prestation (carburant, recharge électrique, lavage, péage, stationnement) ;
 - L'identification des véhicules, des cartes ou badges et des services utilisateurs concernés.
- La consultation, le téléchargement et l'export des factures et pièces justificatives associées.

Niveaux de visualisation et reporting

L'outil devra proposer différents niveaux de visualisation, adaptés à l'organisation des bénéficiaires, avec *a minima* :

- Une vision à l'échelle de l'organisme (niveau local) ;
- Une vision à l'échelle d'un groupement régional, le cas échéant ;
- Une vision à l'échelle nationale pour les coordonnateurs nationaux ;
- Une vision globale consolidée pour la centrale d'achat de l'UCANSS.

Chaque niveau de visualisation devra permettre l'export de *reportings* correspondant à son périmètre, incluant notamment :

- Les consommations de carburants ou d'énergie ;
- Le détail des transactions (volumétrie, prix unitaires et montants) ;
- L'identification des véhicules, cartes ou badges concernés.

Les formats d'export devront être couramment exploitables (PDF, formats bureautiques ou assimilés).

Disponibilité et continuité du service

L'outil de gestion en ligne devra être accessible au minimum de 8h à 20h, du lundi au vendredi.

Le taux de disponibilité globale de l'outil sur cette plage horaire devra être d'au moins 95 %.

Toute interruption programmée devra être portée à la connaissance des organismes bénéficiaires au moins soixante-douze (72) heures à l'avance.

Le cumul des interruptions programmées ne pourra excéder quarante-huit (48) heures par mois.

Toute évolution significative de l'outil devra faire l'objet d'une communication préalable auprès des organismes bénéficiaires.

Sécurité

L'accès à l'outil de gestion devra s'effectuer exclusivement via une connexion sécurisée.

Le titulaire devra mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires afin de garantir que l'accès aux données relatives au présent accord-cadre soit strictement limité aux seuls organismes bénéficiaires et utilisateurs dûment habilités.

Il est formellement interdit au titulaire de divulguer à des tiers tout renseignement dont il aurait connaissance dans le cadre de l'exécution de l'accord-cadre, notamment les volumes consommés, les données financières, les informations relatives aux véhicules, aux cartes ou aux usages.

Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI)

Afin de garantir la protection des données sociales sensibles, le titulaire se conforme à la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) applicable à chaque branche bénéficiaire **telle que communiquée lors de l'adhésion de l'organisme au marché.**

Plan d'Assurance Sécurité (PAS) pour tous les organismes bénéficiaires

Le titulaire doit disposer d'un Plan d'Assurance Sécurité (PAS) couvrant l'ensemble des systèmes d'information mis à disposition du pouvoir adjudicateur, notamment le portail de commande en ligne.

**Il s'engage formellement à respecter les exigences de sécurité définies dans les PAS annexés (CNAV) ainsi que celles du présent CCTP.
Les PAS joints permettent au candidat de mesurer les attendus de la Sécurité sociale.**

Lors de la remise de son offre, le candidat transmet son PAS et démontre la cohérence de celui-ci avec les exigences du présent CCTP et des PAS annexés. Le candidat peut établir cette démonstration par tous moyens qu'il juge utile (mapping) et qui permet de relier ses dispositions aux exigences des PAS annexés. Ce document est mis à jour à chaque évolution significative du système.

Le portail de commande doit faire l'objet d'audits de sécurité réguliers, réalisés par un prestataire tiers qualifié (de préférence certifié PASSI – Prestataire d'Audit de la Sécurité des Systèmes d'Information).

Les rapports de synthèse de ces audits, ainsi que les plans de remédiation associés, doivent être communicables sur demande du pouvoir adjudicateur.

Le titulaire s'engage à respecter les exigences de sécurité applicables aux Prestataires de Services de Confiance (PSC) telles que définies par le règlement eIDAS et les politiques de certification applicables, notamment en ce qui concerne :

- La confidentialité et l'intégrité des données transmises via le portail ;
- La gestion des accès et authentification des utilisateurs (authentification forte recommandée).

Tout incident de sécurité affectant le portail de commande doit être notifié au pouvoir adjudicateur conformément aux obligations du RGPD et aux bonnes pratiques ANSSI.

Tout au long de la vie du marché, le titulaire devra toujours se conformer aux exigences de l'organisme adhérent en démontrant la cohérence entre son propre PAS et celui de l'organisme sur l'ensemble des périmètres couverts.

Le titulaire peut être amené à compléter le PAS de l'organisme adhérent à la demande de celui-ci.

Article 6 : Dispositions applicables

6.1 Devoir de conseil

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

Des référents nationaux et locaux doivent être nommés par le Titulaire :

- des référents opérationnels chargés du suivi et de l'exécution du marché au niveau des organismes bénéficiaires ;
- un référent chargé de l'exécution nationale de l'accord-cadre dont la mission principale est la transmission des "reporting" au coordonnateur de l'UCANSS et aux caisses nationales.

Les noms et coordonnées téléphoniques et électroniques de ces interlocuteurs seront communiqués au sein de son 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, plus spécifiquement sur toutes les propositions d'optimisation, liées à l'objet du marché, ayant un impact positif sur la réduction des coûts.

6.2 Devoir d'information

Le Titulaire s'engage à informer ses interlocuteurs nationaux à l'UCANSS de toute modification de la réglementation, de la norme en vigueur, de son processus de production.

6.3 Suivi et traçabilité

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

Article 7 : Modalités de pilotage et de suivi du marché

7.1 Interlocuteur du Titulaire auprès de l'UCANSS

Le Titulaire désigne dans son offre méthodologique un représentant qui est l'interlocuteur privilégié de l'UCANSS pour l'ensemble des questions contractuelles.

Celui-ci a autorité pour régler toute difficulté liée à l'exécution des prestations. Il représente le Titulaire dans toutes les réunions où il est convié dans le cadre de l'exécution du marché et du contrôle des prestations.

Le Titulaire met également à disposition de l'UCANSS et des organismes bénéficiaires de l'accord-cadre une équipe identifiée pour traiter de toute question liée à la gestion opérationnelle des prestations :

- Traitement du fichier de commande
- Suivi des livraisons,
- Réclamations, etc.

Ces personnes sont identifiées, leurs noms et coordonnées (courriel, téléphone...) sont communiqués à l'UCANSS et aux organismes bénéficiaires de l'accord-cadre au démarrage du marché.

Le titulaire s'engage à respecter un délai maximum de réponse aux sollicitations transmises par courriel. À ce titre, toute demande émise par le pouvoir adjudicateur devra faire l'objet d'un accusé de réception et/ou d'une réponse dans un délai maximal précisé dans l'offre du titulaire.

Ce délai constitue un engagement contractuel du titulaire. Son non-respect est susceptible d'entraîner l'application de pénalités dans les conditions définies au CCAP

7.2 Interlocuteur de l'UCANSS auprès du Titulaire

Les interlocuteurs du Titulaire au sein de l'UCANSS sont les membres de l'instance de pilotage et de suivi.

7.3 Interlocuteur dédié aux organismes

Le Titulaire désigne dans son offre méthodologique des représentants qui sont les interlocuteurs privilégiés des organismes pour l'ensemble des questions relatives à l'exécution des prestations.

Ceux-ci ont autorité pour régler toute difficulté liée à l'exécution des prestations.

Ils représentent le Titulaire dans toutes les réunions où ils sont conviés dans le cadre de l'exécution du marché et du contrôle des prestations.

Le titulaire s'engage à respecter un délai maximum de réponse aux sollicitations transmises par courriel. À ce titre, toute demande émise par les organismes devra faire l'objet d'un accusé de réception et/ou d'une réponse dans un délai maximal précisé dans l'offre du titulaire.

Ce délai constitue un engagement contractuel du titulaire. Son non-respect est susceptible d'entraîner l'application de pénalités dans les conditions définies au CCAP

7.4 Instances de pilotage et de suivi

7.4.1 Réunion de lancement

Une réunion de lancement du marché réunissant les représentants du Titulaire, les coordonnateurs nationaux des Branches et des représentants de l'UCANSS, est organisée à la notification du marché.

Cette réunion a pour objectif de confirmer le calendrier de mise en place du dispositif, les modalités opérationnelles d'exécution des prestations et leur calendrier prévisionnel.

Lors de la réunion de lancement, le représentant du Titulaire doit être accompagné des personnes ayant la connaissance technique (traitement des fichiers, etc.).

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

Ces réunions techniques pourront être organisées branche par branche afin de prendre en compte les spécificités de chacune.

7.4.2 Réunions de suivi à l'UCANSS

Les réunions de suivi sont organisées par l'UCANSS à minima une fois par an. Elles permettent d'échanger sur l'exécution du marché et plus particulièrement de :

- Partager les points d'alerte sur les difficultés éventuellement rencontrées ;
- Dresser le bilan de l'année écoulée ;
- Suivre les plans d'actions définis et échanger sur les optimisations possibles.

Dans le cadre de la réalisation des prestations attendues, des réunions peuvent être organisées ponctuellement soit à la demande de l'UCANSS, soit à la demande du Titulaire.

7.5 Eléments de reporting

Le Titulaire fournit à l'UCANSS, chaque semestre les éléments suivants :

- Le nombre d'organismes bénéficiaires triés par régime et par branche d'appartenance ;
- Le nombre de cartes/badges actifs triés par régime et par branche d'appartenance et organisme bénéficiaire ;
- Un état récapitulatif des données des consommations (volume + montant) cumulées depuis le début de l'année, concernant l'ensemble du marché, classé par Branche et organisme bénéficiaire.

Ces éléments font l'objet également d'une consolidation annuelle adressée à l'UCANSS dans un délai d'un mois maximum à compter de la date anniversaire de l'accord-cadre.

Ces données sont transmises sous un format permettant d'être, au besoin, manipulées et retraitées.

Ces éléments de reporting sont également transmis aux interlocuteurs des Caisses nationales pour ce qui les concerne.

Article 8 : Opérations de contrôle de l'exécution et de la qualité des prestations

8.1 Contrôle à la charge du Titulaire

À la notification de l'accord-cadre, le Titulaire transmet ses procédures qualités à l'UCANSS garantissant la bonne exécution du marché en présentant de façon détaillée la méthodologie suivie et les indicateurs de suivi retenus.

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

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

En cas d'incident, le Titulaire fournit à l'UCANSS les procédures ou actions correctives mises en œuvre.

Ces données sont à communiquer dans les éléments de reporting transmis chaque semestre à l'UCANSS.

Par ailleurs, le Titulaire présente le détail de son Plan d'Assurance Qualité à l'UCANSS.

8.2 Contrôles réalisés par l'UCANSS

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