

Référence ANGDM : MP 2026-11

**ACCORD-CADRE A BONS DE COMMANDES MONO-ATTRIBUTAIRE DE
SERVICES**

**MARCHÉ D'ÉMISSION, FOURNITURE, LIVRAISON ET
SUIVI DE GESTION DE TITRES RESTAURANT POUR
LE PERSONNEL DE L'ANGDM**

APPEL D'OFFRES OUVERT

En application des articles R2124-1, R2124-2 et R2161-2 à R2161-5 du code de la commande
publique

Dossier de Consultation des Entreprises

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

SOMMAIRE

ARTICLE 1. OBJET DE L'ACCORD CADRE.....	3
ARTICLE 2. DURÉE DE L'ACCORD CADRE A BONS DE COMMANDE.....	3
ARTICLE 3. DESCRIPTIF DES PRESTATIONS.....	3
3.1 Dimensions des Prestations.....	3
3.2 Forme du Titre restaurant.....	3
ARTICLE 4. CONDITIONS D'EXÉCUTION.....	4
4.1 Accord cadre à bons de commande.....	4
4.2 Exécution des prestations, présentation du titre.....	4
4.3 Lieu de livraison, emballage.....	4
4.4 Titres commandés à tort.....	5
ARTICLE 5. AUTRES OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE.....	5
5.1 Obligations diverses.....	5
5.2 Obligations d'assistance de gestion.....	5
5.3 Programme de réductions commerciales.....	6

ARTICLE 1. OBJET DE L'ACCORD CADRE

Objet des services : Marché d'émission de fourniture, de livraison et de suivi de gestion de titres restaurant pour le personnel de l'ANGDM.

ARTICLE 2. DURÉE DE L'ACCORD CADRE A BONS DE COMMANDE

Durée initiale de cet accord-cadre : 12 mois

La durée d'exécution de l'accord-cadre **commence à courir à partir du 01 mars 2027 et ne pourra pas excéder la date du 28 février 2031.**

Le présent accord-cadre comprend trois reconductions tacites.

La durée de chaque reconduction est identique à celle du marché initial.

A l'issue de la dernière reconduction, plus aucune nouvelle commande ne pourra être réalisée en exécution de cet accord-cadre.

Si l'acheteur ne souhaite pas reconduire l'accord-cadre, il doit prendre une décision expresse de non-reconduction, qu'il notifie au titulaire au plus tard 120 jours calendaires avant la date d'échéance de l'accord-cadre initial ou d'une reconduction ultérieure.

Le titulaire ne peut s'opposer à la non-reconduction de l'accord-cadre.

ARTICLE 3. DESCRIPTIF DES PRESTATIONS

3.1 Dimensions des Prestations

Pour l'établissement de son offre, le candidat tiendra compte des données suivantes :

- **Effectif ANGDM** : 233 agents (dont 43 agents ne bénéficiant pas de titre restaurant à ce jour mais peuvent potentiellement en bénéficier)

- **Nombre de titres restaurant commandés en 2025** : 32 181

L'attribution des titres restaurant doit se faire sur une base de 1 titre restaurant par jour travaillé (avec un maximum de 23 titres restaurants par mois par agent).

Cette donnée doit être considérée comme un maximum, à ajuster en fonction du planning mensuel effectif de l'agent transmis par la DRHAG (service paie).

Le titulaire du marché devra accepter le fait que l'effectif de l'ANGDM pouvant prétendre à des titres restaurant peut varier en cours de marché.

3.2 Forme du Titre restaurant

Le titre restaurant est délivré sous format dématérialisé.

Le candidat est invité à détailler dans son offre les caractéristiques de l'espace client dédié et de l'application mobile en précisant les systèmes d'exploitation compatibles.

La valeur faciale du titre restaurant est actuellement de **9,80€**. L'ANGDM prend en charge 60 % de la valeur faciale des titres restaurants. La différence, soit 40 %, reste à la charge du salarié et précompté sur le bulletin de paie.

Cette valeur faciale pourra être susceptible d'évoluer à la hausse ou à la baisse pendant la durée du marché.

ARTICLE 4. CONDITIONS D'EXÉCUTION

4.1 Accord cadre à bons de commande

Les commandes sont réalisées **entre le 20 et le 30 de chaque mois**, exclusivement par la DRHAG (service paie) qui transmet au prestataire un listing des agents avec le montant mensuel du droit aux titres restaurant.

La transmission de l'information est effectuée par voie électronique au prestataire (courriel ou interface de son logiciel SIRH PEOPLE NET).

Concernant la commande de titres pour le mois de décembre, le prestataire retenu sera impérativement en mesure de fournir au mois de décembre de l'année N des titres valables sur la nouvelle année N+1.

4.2 Exécution des prestations, présentation du titre

Les titres restaurant seront valables sur tout le territoire national, tous les jours de la semaine (sauf les dimanches et jours fériés). Le prestataire s'assurera de la conformité à la réglementation en vigueur des titres restaurant émis notamment en référence à l'article R 3262-1 et suivants du code du travail.

En dehors des mentions légales, le titulaire doit fournir un support de paiement présentant les caractéristiques suivantes :

Support physique de paiement dématérialisé :

La carte sera le support physique du paiement dématérialisé. La carte sera nominative et sécurisée avec code confidentiel.

Aussi, doivent figurer sur la carte les mentions suivantes :

- Le nom et prénom du collaborateur,
- Dénomination sociale de l'employeur,
- Le nom de l'émetteur,
- Le numéro de série,
- La date d'expiration.

Le titulaire du marché pourra présenter des caractéristiques supplémentaires.

4.3 Lieu de livraison, emballage

Le lieu de livraison du support dématérialisé sera **le domicile du salarié**.

La livraison du support dématérialisé se fera au plus tard lors de **la 1^{ère} quinzaine de février 2027** en cohérence avec le début du marché au **1^{er} mars 2027**.

La qualité des emballages doit être appropriée aux conditions et modalités de transport. Elle est de la responsabilité du titulaire du marché. Le transport s'effectue sous la responsabilité du titulaire du marché jusqu'au lieu de livraison dans un délai de 4 jours ouvrés maximum suivant la date de commande.

Le titulaire adressera à l'ANGDM un état mensuel des livraisons effectuées.

Les frais de port du support dématérialisé pourront être facturés à l'ANGDM. Le titulaire précisera le montant des frais de port dans son bordereau de prix.

L'ANGDM se charge de communiquer les adresses des agents concernés au titulaire du marché qui devra assurer de façon optimale la protection de ces données dans le respect de la loi informatique et libertés.

S'agissant des livraisons effectuées, le titulaire devra être en mesure de fournir au pouvoir adjudicateur sur sa demande, toute information relative à la bonne réception des colis au domicile d'un agent.

Le candidat indiquera dans son mémoire technique les conditions de réémission du titre dématérialisé en cas de perte ou de vol.

Le titre dématérialisé sera alimenté par le prestataire dans un délai maximum de 48H suivant la date de la commande.

4.4 Titres commandés à tort.

Le prestataire proposera une procédure permettant à l'ANGDM d'obtenir un avoir ou le remboursement des titres commandés à tort.

Perte ou vol de carte dématérialisée :

Le candidat proposera dans son mémoire technique un dispositif de recherche d'utilisation en cas de perte ou de vol de carte dématérialisée, réalisée à titre gracieux. Il précisera les modalités pratiques et l'étendue des recherches susceptibles d'être entreprises.

Un dispositif est prévu par le titulaire pour la mise en opposition de la carte. Dès que l'opposition est établie, la carte n'est plus utilisable et le solde du compte n'est pas débitable.

Dans le cas d'un débit réalisé postérieurement à la mise en opposition de la carte, le titulaire prendra à sa charge le préjudice subi par l'agent.

ARTICLE 5. AUTRES OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

5.1 Obligations diverses

Le titulaire du marché devra :

- Prendre en charge l'assurance perte ou vol du support dématérialisé pendant leur acheminement jusqu'au domicile de chaque salarié ;
- Mettre à disposition de l'ANGDM une liste actualisée des établissements acceptant le support dématérialisé (sous format informatique) ;
- Informer l'ANGDM de toutes modifications de la réglementation relative aux titres restaurants au plus tard dans le mois qui suit l'évolution réglementaire applicable ;

5.2 Obligations d'assistance de gestion

Le titulaire du marché s'engage à :

- Communiquer les coordonnées téléphoniques, e-mail, d'un interlocuteur dédié de proximité à l'ANGDM Noyelles-sous-Lens afin de faciliter la gestion mensuelle des commandes, les réponses aux questions de l'ANGDM, l'accompagnement (interventions auprès des salariés pour répondre à leurs questions ou les renseigner dans l'utilisation de la solution dématérialisée) ;
- Accompagner l'ANGDM dans sa communication interne notamment établir des supports de communication et intervenir dans des réunions (de type instance représentative du personnel) au sein de l'agence si nécessaire ;
- Produire un état mensuel en valeur de titres restaurant et par nombre de titres restaurant délivrés ;
- Produire des statistiques et extractions ponctuelles sur demande de l'ANGDM ;
- Échanger les titres restaurants non utilisés sur l'année suivant le millésime (d'office sur l'application dédiée) dans le courant du 1^{er} trimestre de l'année suivante,
- Répondre sans délai à toute demande d'intervention urgente (vol, ...) ;
- Informer l'ANGDM à toute question concernant la réglementation des titres restaurant ;
- Déclencher le dispositif de recherche d'utilisation en cas de disparition de carte dématérialisée.

5.3 Programme de réductions commerciales

Le prestataire sera en capacité de proposer un programme de réductions commerciales et/ou des tarifs préférentiels dans différentes enseignes commerciales à destination des collaborateurs de l'ANGDM.