



**PRÉFET
DE LA
MARTINIQUE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Direction
de l'économie, de l'emploi,
du travail et des solidarités**

MARCHÉ PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES

Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.)

Marché passé selon une procédure d'appel d'offres ouvert

**Direction de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DEETS)
de la Martinique**

Bâtiment Eole 1
Avenue des Arawacks
97 200 FORT DE FRANCE
Téléphone : 0596 44 20 00

Marché N° TICKETS_DEMAT_02_2026_MAR

**Objet : Emission, livraison et gestion de titres restaurant
dématérialisés au bénéfice des agents de la DEETS de Martinique**

SOMMAIRE

ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHE	1
ARTICLE 2 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS	1
2.1 - GENERALITES	1
2.2 - NORMES ET REGLEMENTATIONS	1
2.3 – DESCRIPTIF DES PRESTATIONS ATTENDUES	2
2.4 – ASSISTANCE ET MAINTENANCE	5
2.5 – RAPPORT D’ACTIVITE ET RELATION CLIENT	5

Article 1 : Objet du marché

Les stipulations du présent cahier des clauses particulières concernent l'émission, la livraison et la gestion de titres restaurant dématérialisés au bénéfice des agents de la DEETS de Martinique.

Article 2 : Description des prestations

2.1 - Généralités

Dans le cadre du présent marché, le titulaire est chargé d'émettre des tickets restaurant conformément à la législation en vigueur.

Les titres restaurant sont des « titres spéciaux de paiement remis par les employeurs à leur personnel salarié pour lui permettre d'acquitter en tout ou en partie le prix d'un repas consommé au restaurant ».

Le titulaire doit être habilité à émettre des titres restaurant ayant la nature d'un titre spécial de paiement.

Le titulaire devra respecter toute évolution de la législation en vigueur et informer la DEETS de toute modification dans ce domaine.

L'Association du personnel (A3D) est chargée de la gestion (commande, suivi et paiement) des prestations objet du marché. Une convention de mandat a été signée à cet effet avec la DEETS.

A titre indicatif, le nombre d'agents bénéficiaires et de titres prévisionnels sont les suivants :

- ❖ Nombre indicatif d'agents bénéficiaires : 100
- ❖ Nombre indicatif de titres commandés par mois : 1000
- ❖ Nombre indicatif de titres commandés par an : 10 000

2.2 - Normes et réglementations

Pour l'exécution du présent accord-cadre, le titulaire s'engage à respecter :

- L'ensemble des dispositions légales et réglementaires spécifications techniques en vigueur en la matière.
Si l'évolution de la réglementation en vigueur implique un remplacement des cartes, le titulaire prendra en charge gratuitement leur réédition, sans dégradation du service rendu aux bénéficiaires
- Les normes françaises homologuées ou enregistrées, publiées par l'Agence Française de Normalisation (AFNOR) ou équivalent et applicables à l'objet du présent marché ;

2.3 – Descriptif des prestations attendues

Support	Cartes à puce	• Prépayée et rechargeable mensuellement • Utilisable dans les mêmes terminaux que les cartes bancaires) • Paiement avec et sans contact • Code PIN confidentiel permettant l'utilisation de la carte • Sans « découvert » autorisé • Plafond d'utilisation limité à 25 € par jour, sans limite du nombre de transaction • Utilisable uniquement les jours ouvrables
Valeur faciale	6 € TTC	La DEETS se réserve le droit de modifier la valeur faciale des titres restaurant en cours de marché. Cette modification éventuelle sera matérialisée par voie d'un avenant au marché. Cependant le taux des frais de rémunération sur la valeur faciale ne sera pas impacté.
Mention personnalisée nominative	• Logo de la DEETS • Nom et prénom de l'agent bénéficiaire • Un numéro de carte qui permettra son identification • La date de validité ou sa date d'émission	La charte graphique de la DEETS sera transmise dès notification du marché. Le visuel de la carte proposée est fourni dans l'offre du titulaire.
Cartes personnalisées non nominatives	• Logo de la DEETS • Un numéro de carte qui permettra son identification • La date de validité ou sa date d'émission	Le titulaire doit pouvoir éditer et mettre à disposition des cartes non nominatives. Ces cartes sont destinées aux personnels temporaires ou intervenants de courte durée.
Zone géographique et d'utilisation	France (Outre-mer inclus) et Europe	Le titulaire s'engage à fournir des titres valables dans un maximum d'enseignes permettant ainsi un large choix d'utilisation pour les bénéficiaires.
Type d'achats	Alimentaires	Le titulaire fournit, dans son offre, une liste actualisée d'enseignes, de restaurants et autres commerces affiliés acceptant ses titres-restaurant

Plateforme de gestion en ligne	• Un espace client associé à la carte dématérialisée de chaque bénéficiaire • Un espace de gestion et de suivi des commandes pour l'Association du personnel (A3D) ou le service des Ressources humaines • Accès par identifiant et mot de passe	<u>L'espace client :</u> Il donne accès à toutes les informations concernant l'état d'utilisation des titres-restaurant par le bénéficiaire et à minima au/à : • Solde du compte en temps réel, • L'historique des derniers paiements, dans les 30 jours précédents, • L'historique de chargement mensuel des titres, sur l'exercice de l'année en cours. Il doit être accessible dès réception des identifiants et mots de passe. <u>L'espace de gestion et de suivi des commandes :</u> Il doit permettre : • De passer les commandes de cartes, • De passer les commandes de titres, • L'extraction de données telles que l'état détaillé des cartes/titres restaurant commandés, cartes perdues/volées, titres périmés/non utilisés, etc. Les commandes de titres sont passées mensuellement. Les cartes seront créditées dans un délai de 72 heures maximum à compter de la commande. L'Association du personnel (A3D) en charge de la gestion doit être accompagné et formé à l'utilisation de la plateforme. Un manuel complet d'utilisation des fonctionnalités de la plateforme et l'ensemble des supports utilisés lors de la séance de formation doit être fourni au plus tard au moment de la mise en service de la plateforme. <i>Dans les deux cas :</i> La méthodologie de mise à disposition de la plateforme et de réception des codes d'accès sont détaillées dans l'offre du titulaire.
--	--	---

Activation des cartes	• Par le bénéficiaire • Via un code individuel	La carte sera désactivée avant envoi au bénéficiaire. Les cartes sont livrées par courrier confidentiel à l'attention du bénéficiaire à l'adresse indiquée dans le CCAP. Les informations personnelles utiles à l'activation de la carte sont communiquées au bénéficiaire conformément aux indications mentionnées par le titulaire dans son offre. Les modalités d'activation sont détaillées dans le mémoire technique du titulaire.
Désactivation des cartes	• Par l'Association du personnel (A3D) en charge de la gestion	Le titulaire doit mettre à disposition de la DEETS une fonctionnalité permettant la désactivation immédiate d'une carte. Cette désactivation doit pouvoir être effectuée à tout moment par l'association, via l'interface de gestion. La désactivation doit entraîner l'arrêt instantané de toute possibilité d'utilisation de la carte.
Validité des cartes	2 ans minimum	/
Validité des titres	L'année civile N de leur distribution et pour le mois de janvier de l'année N+1	Report automatique de millésime
Gestion des incidents liés aux cartes (pertes, vols, oubli de code, cartes défectueuses, etc.)	• Le bénéficiaire doit pouvoir faire opposition • En cas de défectuosité, une nouvelle carte doit être délivré au bénéficiaire, sans surcoût • En cas d'oubli de code, un nouveau code doit être délivré au bénéficiaire	Les modalités de gestion des incidents sont détaillées dans le mémoire technique du titulaire

2.4 – Assistance et maintenance

Le titulaire assure la maintenance de la plateforme pendant toute la durée du marché.

Il doit proposer un service d'assistance en ligne et/ou téléphonique pour :

- Les renseignements et conseils sur l'utilisation de la plateforme ;
- Les dépannages en cas de dysfonctionnements techniques (des comptes individuels et de la plateforme) ;
- Les délais d'intervention en cas de dysfonctionnements doivent être précisés dans l'offre par le titulaire.

En cas de dysfonctionnement bloquant, le titulaire doit apporter une solution technique de contournement ou une solution alternative à détailler dans l'offre, pour garantir la continuité de la prestation.

2.5 – Rapport d'activité et relation client

Une fois par an, le titulaire adresse à la DEETS un rapport d'activité retraçant les échanges commerciaux, les commandes passées, les demandes d'assistance et dysfonctionnements techniques rencontrés.