Caisse Primaire d'Assurance Maladie du Loiret
9 place du Général de Gaulle – 45021 Orléans cedex 1

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUE PARTICULIERES
C.C.T.P.

Appel d'offres ouvert

Marché n° 2026-28

FOURNITURE DE CHEQUES D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE DIT « MULTI-SERVICES » POUR LE POLE REGIONAL ACHATS CENTRE-VAL DE LOIRE

Date limite de remise des offres :

LUNDI 28 SEPTEMBRE 2026 à 12H00

SOMMAIRE

ARTICLE 1. PRESENTATION DU MARCHÉ 3

A. OBJET DU MARCHÉ 3

B. ALLOTISSEMENT DU MARCHÉ 3

C. PROCÉDURE DE PASSATION 3

D. FORME DU MARCHÉ PUBLIC 3

E. VARIANTES ET PRESTATIONS SUPPLÉMENTAIRES EVENTUELLES 4

ARTICLE 2. CONTEXTE DES DEUX LOTS 4

ARTICLE 3. LOT N°1 : FOURNITURE DE CHEQUES D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE DIT « MULTI-SERVICES » EN FORMAT DEMATERIALISE POUR LES CPAM D'EURE-ET-LOIR, DU LOIR-ET-CHER ET DU LOIRET. 5

A. PROCESSUS DE COMMANDE 5

B. VISUEL DES CARTES 7

C. MODALITÉS DE TRANSPORT ET DE LIVRAISON 8

D. ESPACE OU APPLICATION EN LIGNE DEDIE(E) ET SECURISE(E) EST MIS(E) À DISPOSITION DE L'ASSURÉ BÉNÉFICIAIRE 9

E. INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES 10

ARTICLE 4. LOT N°2 : FOURNITURE DE CHEQUES D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE DIT « MULTI-SERVICES » EN FORMAT PAPIER POUR LA CPAM DU LOIR-ET-CHER 11

A. PROCESSUS DE COMMANDE 11

B. VISUEL DES CHEQUES 12

C. MODALITÉS DE TRANSPORT ET DE LIVRAISON 12

ARTICLE 5. CLAUSES ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES 15

ARTICLE 6. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL Erreur ! Signet non défini.

A. CONFORMITE INFORMATIQUE ET LIBERTES ET PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES **Erreur ! Signet non défini.**

B. RESPONSABILITES DE PARTIES ..... **Erreur ! Signet non défini.**

ARTICLE 7. CONFIDENTIALITE ET SECURITE DES DONNEES .... Erreur ! Signet non défini.

ARTICLE 1. PRESENTATION DU MARCHÉ

A. OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet la fourniture de chèques d'accompagnement personnalisé dits « multi-services » pour les prestations d'action sociale destinées aux assurés bénéficiaires des membres du Pôle Régional Achats Centre-Val de Loire.

Les membres du Pôle Régional Achats Centre-Val de Loire prenant part à ce marché sont les organismes suivants :

- CPAM d'Eure-et-Loir (28),
- CPAM du Loir-et-Cher (41),
- CPAM du Loiret (45).

Le coordonnateur du groupement est la CPAM du Loiret.

B. ALLOTISSEMENT DU MARCHÉ

Le présent marché est alloti en 2 lots :

- Lot n°1 : Fourniture de chèques d'accompagnement personnalisé dit « multi-services » en format dématérialisé pour les CPAM d'Eure-et-Loir, du Loir-et-Cher et du Loiret.
- Lot n°2 : Fourniture de chèques d'accompagnement personnalisé dit « multi-services » en format papier exclusivement pour la CPAM du Loir-et-Cher.

Les candidats auront la possibilité de remettre une offre pour un seul lot ou pour les deux lots cités ci-dessus.

C. PROCÉDURE DE PASSATION

La consultation est passée sous la forme d'un appel d'offres ouvert en application des articles R2161-2 à R2161-5 du Code de la Commande Publique.

D. FORME DU MARCHÉ PUBLIC

La forme retenue pour l'exécution du contrat est l'accord-cadre mono-attributaire à bons de commande sans montant minimum et avec un montant maximum exprimé sur la durée totale du marché comme suit :

LOTS	INTITULÉS	MONTANT MAXIMUM SUR 4 ANS
1	Fourniture de chèques d'accompagnement personnalisé dit « multi-services » en format dématérialisé pour les CPAM : - d'Eure-et-Loir - du Loir-et-Cher - du Loiret	 407 000 € HT 176 000 € HT 481 000 € HT
2	Fourniture de chèques d'accompagnement personnalisé dit « multi-services » en format papier pour la CPAM du Loir-et-Cher.	32 000 € HT
	TOTAL	**1 096 000 € HT**

E. VARIANTES ET PRESTATIONS SUPPLÉMENTAIRES EVENTUELLES

Les variantes et prestations supplémentaires éventuelles ne sont pas autorisées dans le présent marché.

ARTICLE 2. CONTEXTE DES DEUX LOTS

Les CPAM membres du Pôle Régional Achats Centre-Val de Loire délivrent des aides financières en faveur des assurés en situation de précarité dans le cadre de commissions d'Action Sanitaire et Sociale. Elles apportent un soutien rapide et direct afin d'améliorer ponctuellement la situation de l'usager selon un barème de ressources.

Ces aides visent à permettre, aux assurés, de faire face à une baisse de ressources, à un accident de la vie, à une dette (hors fraude) ou à une charge exceptionnelle et répondent provisoirement aux besoins élémentaires.

Ces aides se matérialisent par un chèque papier ou une carte dit « chèque multi-services » pour simplifier la distribution des aides d'action sociale aux personnes en difficulté. Ces chèques d'accompagnement permettent de régler de façon sécurisée les achats autorisés et évitent le versement d'espèces. Ils sont alors utilisés pour l'achat de denrées alimentaires et de produits d'hygiène auprès d'un nombre important de commerces de la Région Centre-Val de Loire et des départements limitrophes.

Les chèques d'accompagnement personnalisé sont utilisables par les assurés bénéficiaires des 3 CPAM du Pôle Régional Achats Centre-Val de Loire prenant part au marché dans le domaine suivant :

- L'alimentation (hors produits alcoolisés et restaurants)
- L'hygiène (hors produits maquillage et parfum).

Ces domaines sont modifiables lors de la mise en place de nouvelles aides. Ces nouvelles aides devront être inscrites par la voie d'un avenant.

Le Titulaire s'engage à fournir la liste des établissements, commerces et enseignes qui sont partenaires et à tout mettre en œuvre pour étendre son réseau. Le Titulaire devra envoyer, pour chaque commande, une brochure contenant la liste des établissements acceptant les chèques d'accompagnement papier et/ou la carte. Le Titulaire précisera sur cette brochure le périmètre géographique, à savoir, la région Centre-Val de Loire et les départements limitrophes.

Chaque CPAM, pour le lot qui lui correspond, pourra être amenée à décider d'élargir la nature des biens, produits ou services.

Dans ce cas, cela n'entraînera aucun surcoût financier pour les CPAM du Pôle Régional Achats Centre-Val de Loire prenant part à ce marché.

Le Titulaire devra fournir une liste des chèques et des cartes non utilisés pour chacun des organismes. Chaque année, cette liste sera adressée, par mail sécurisé en raison des données personnelles, aux interlocuteurs « techniques » des CPAM.
Les contacts de ces interlocuteurs « techniques » seront donnés au Titulaire dès la notification du marché.
Les organismes pourront prétendre à un remboursement des chèques non utilisés et du solde des cartes non utilisées. Les crédits, mis sur les cartes, devront être consommés dans le délai de validité de ces dernières. A noter que la durée minimale de validité de la carte sera d'un an et la durée maximale de trois ans. Le Titulaire, dans son offre, indiquera la durée de validité des cartes proposées.

ARTICLE 3. LOT N°1 : FOURNITURE DE CHEQUES D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE DIT « MULTI-SERVICES » EN FORMAT DEMATERIALISE POUR LES CPAM D'EURE-ET-LOIR, DU LOIR-ET-CHER ET DU LOIRET.

Dans le présent lot, les cartes sont sous forme de cartes de débit. Chaque carte est nominative, c'est-à-dire qu'elle porte le nom de l'assuré qui en est bénéficiaire.

Les commandes de cartes seront réalisées par les trois CPAM à partir d'un espace en ligne, ayant des accès distincts pour chaque CPAM, dédié et sécurisé mis à disposition par le Titulaire. Le Titulaire détaillera dans son offre son processus de commandes ainsi que l'ensemble des étapes composant la durée de vie de la carte.

A. PROCESSUS DE COMMANDE

Lors de la notification du marché, le Titulaire doit mettre à disposition des trois CPAM un espace en ligne dédié et sécurisé. Sur ce dernier, les informations ci-dessous seront à renseigner :

INFORMATIONS GÉNÉRALES

- Raison sociale
- Adresse de facturation
- Code postal
- Ville
- SIRET

- NAF
- Numéro et Nom du marché
- Numéro et nom du lot
- Décision prise par : « X »
- Fonction de « X »
- Téléphone de « X »
- Mail de « X »
- Commande suivie par : « Y »
- Fonction de « Y »
- Téléphone de « Y »
- Mail de « Y »

Le Titulaire devra proposer deux profils pour son espace en ligne :
- Un profil gestionnaire permettant la saisie des commandes, le suivi, …
- Un profil comptable en consultation.

A noter que chaque CPAM aura son propre accès à l'espace en ligne avec deux profils différents.

Les trois CPAM saisiront, de façon individuelle, leurs commandes de carte sur un espace en ligne dédié et sécurisé du Titulaire au sein duquel chaque CPAM aura son propre compte. Les CPAM préciseront, lors de la commande, les montants attribués à chaque bénéficiaire.
Lors de la passation de la commande, sur l'espace en ligne dédié et sécurisé du Titulaire, les informations ci-dessous devront pouvoir être renseignées :

- DÉTAIL DE LA COMMANDE
  - L'assuré bénéficie-t-il déjà d'une carte ? Oui / Non
  - Nom de l'assuré
  - Prénom de l'assuré
  - Adresse de l'assuré : N° de la voie, type de voie, nom de la voie, complément d'adresse, code postal et Ville.
  - Référence du dossier
  - Valeur de chargement de la carte en euros
  - Fréquence de chargement de la carte : hebdomadaire, mensuelle, trimestrielle, …

Le Titulaire :
- réalisera une confirmation de commande dans un délai de 24 heures à compter de la validation de la commande par l'organisme sur l'espace en ligne dédié et sécurisé du Titulaire,
- informera les CPAM de l'envoi de la carte au domicile du bénéficiaire,
- informera l'assuré bénéficiaire du montant versé sur sa carte.

La CPAM devra avoir accès, sur l'espace en ligne, à la date à laquelle la carte aura été chargée du montant indiqué.
La mise à disposition de l'aide financière sera effectuée selon les modalités décrites ci-après et en fonction de la situation du bénéficiaire de l'aide.

Deux situations peuvent se présenter dans le cadre du processus de commande :

❖ **Cas n°1 : l'assuré reçoit une aide pour la première fois**

À réception de la commande, le Titulaire met en fabrication une carte nominative au nom du bénéficiaire et la crédite du montant indiqué par la CPAM dans sa commande.

La carte est acheminée comme suit :

- ❖ Un 1er envoi, sous pli simple, mentionnant le code PIN à 4 chiffres, permettant le déblocage de la carte.
- ❖ Un 2ème envoi, sous pli simple, contenant la carte, adressé au domicile de l'assuré.

Ces dispositions s'appliquent dans le cas d'une première commande, la carte sera réutilisable et rechargeable pour d'éventuelles demandes de crédit ultérieures. Le Titulaire mentionnera la durée de validité maximale de la carte dans son offre, qui sera mentionnée sur chaque carte fabriquée.

A noter que l'adresse de l'assuré sera indiquée lors de la commande, par la CPAM, sur l'espace en ligne dédié et sécurisé mis à disposition par le Titulaire.

Lors de l'un de ses envois, le Titulaire joindra plusieurs brochures :

- Le lien du site internet où peut être consultée la liste des établissements acceptant la carte. Cette liste, également disponible sur l'application du Titulaire, devra être mise à jour régulièrement.
- La notice d'activation de la carte ainsi que la notice d'utilisation.

❖ **<u>Cas n°2 : l'assuré a déjà reçu précédemment une aide</u>**

Dans ce cas de figure, la CPAM précisera dans sa commande qu'elle ne souhaite pas faire fabriquer une nouvelle carte et elle indiquera, lors de la commande sur l'espace en ligne dédié et sécurisé du Titulaire, le montant de l'aide financière qu'elle souhaite attribuer. Le Titulaire créditera la carte déjà détenue par l'assuré du montant indiqué par la CPAM à l'origine de la commande et en informera l'assuré.

En cas d'indisponibilité de l'espace en ligne dédié et sécurisé, le Titulaire devra proposer une solution alternative pour prendre en compte les commandes des CPAM afin qu'il n'y ait pas de rupture de service.

B. VISUEL DES CARTES

Les indications suivantes devront apparaitre sur chacune des cartes :

- Le logo du Titulaire
- Le logo de la CPAM d'Eure-et-Loir ou du Loir-Et-Cher ou du Loiret
- N° de la carte
- N° d'identifiant
- Nom et prénom de l'assuré bénéficiaire
- Type de l'aide : Alimentation et Hygiène
  (Produits alimentaires hors alcool et restaurants)
  (Produits d'hygiène hors maquillage et parfum)
- Zone d'utilisation des cartes : Région Centre-Val de Loire et les départements limitrophes
- La date limite de validité de la carte

C. MODALITÉS DE TRANSPORT ET DE LIVRAISON

a) Transport vers le domicile de l'assuré

Les cartes sont livrées à destination franco de port et d'emballage. Le Titulaire est responsable du mode de transport de ses produits.

La livraison au domicile de l'assuré sera à la charge du Titulaire, et devra se faire à l'adresse indiquée par la CPAM qui a réalisé la commande.

Conformément à l'article 20.3 du Cahier des Clauses Administratives Générales applicable aux marchés de Fournitures courantes et de Services (CCAG-FCS) de 2021, les frais et les risques afférents au transport jusqu'au lieu de destination incombent au Titulaire.

L'éventuelle absence de l'assuré à son domicile le jour de la livraison ne fera pas obstacle à la distribution de la carte (pli simple déposé dans la boite aux lettres).

En cas de pli non distribué, le Titulaire devra informer la CPAM qui est à l'origine de la commande.

b) Délai de mise à disposition

Le délai maximum pour la mise à disposition des cartes, auprès des assurés bénéficiaires, est fixé à une semaine après la réception de la commande émise par la CPAM sur l'espace en ligne dédié et sécurisé du Titulaire.

Le délai maximum pour le chargement des cartes est fixé à 72 heures après la réception de la commande émise par la CPAM sur l'espace en ligne dédié et sécurisé du Titulaire.

Les candidats peuvent cependant proposer des délais plus restreints. Ils sont invités à préciser dans leur mémoire technique, les délais qu'ils proposent d'appliquer.

S'il est proposé des délais inférieurs à ceux demandés dans le présent CCTP, ces délais deviennent contractuels et des pénalités prévues à l'article 8.2 du CCAP s'appliquent dès leur dépassement.

c) Contrôle de la livraison

En amont de la livraison de sa carte, l'assuré recevra, de la part de la CPAM dont il dépend, un courrier l'informant :

- de la décision favorable de la Commission d'Action Sanitaire et Sociale à son égard,
- du montant de l'aide accordée,
- de l'envoi d'une carte sous un délai d'une semaine. Il sera précisé dans ce courrier que cette carte sera à garder précieusement en vue d'éventuels rechargements dans les mois à venir,
- du numéro à joindre en cas de non-réception de la carte sous un délai d'une semaine.

A noter que la responsabilité des trois CPAM ne sera pas engagée pour l'ensemble des incidents ci-dessous :

Type d'incident	Obligations des parties	Délai
Carte non conforme	**ASSURÉ BÉNÉFICIAIRE** Prend contact avec la hotline du Titulaire pour signaler l'incident et demander une régularisation. **TITULAIRE** Prend en charge la régularisation du problème technique signalé par l'assuré.	48 heures après la livraison 72 heures après le signalement
Carte endommagée	**ASSURÉ BÉNÉFICIAIRE** Prend contact avec la hotline du Titulaire pour signaler l'incident et demander une régularisation. **TITULAIRE** Prend en charge la régularisation du problème technique signalé par l'assuré.	48 heures après la livraison 72 heures après le signalement
Carte non réceptionnée/carte perdue : Une carte est considérée non réceptionnée lorsqu'un délai de 15 jours est constaté après la réception de l'information d'expédition par la CPAM	**ASSURÉ BÉNÉFICIAIRE** Prend contact avec la hotline du Titulaire pour signaler l'incident et demander une régularisation. **TITULAIRE** Met en opposition la carte dite « égarée » afin que celle-ci ne puisse être utilisée par autrui et ce, dès l'information reçue. Prend en charge la régularisation du problème technique signalé par l'assuré et envoie une nouvelle carte au domicile du bénéficiaire.	48 heures après la livraison 72 heures après le signalement

Si l'assuré rencontre un problème d'utilisation avec sa carte, le Titulaire devra mettre à disposition une ligne afin de gérer le SAV et les éventuels dysfonctionnements techniques de la carte.

D. ESPACE OU APPLICATION EN LIGNE DEDIE(E) ET SECURISE(E) EST MIS(E) À DISPOSITION DE L'ASSURÉ BÉNÉFICIAIRE

Le Titulaire devra proposer dans son offre la mise à disposition d'un espace ou d'une application en ligne dédié(e) et sécurisé(e) à l'assuré lui permettant de réaliser des opérations courantes.

Les assurés pourront se connecter et s'authentifier sur un espace ou une application en ligne dédié(e) et sécurisé(e) grâce aux numéros inscrits sur la carte.

Exemples :
- L'identifiant de la carte
- Le numéro de la carte

Sur l'espace ou l'application en ligne dédié(e) et sécurisé(e), l'assuré devra pouvoir réaliser les opérations suivantes :

- Consultation du solde de la carte
- Consultation de l'historique des transactions
- Consultation des rechargements de la carte
- Consultation du code PIN de la carte
- Possibilité de bloquer la carte temporairement ou définitivement avec l'explication de ces deux modes de blocages
- Consultation de la liste géographique des enseignes acceptant la carte
- Consultation d'une FAQ par thématique sur l'utilisation de la carte sur l'espace ou l'application en ligne dédié(e) et sécurisé(e)
- Possibilité d'activer le « sans contact » par l'assuré.

E. INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Le Titulaire précisera dans son offre le type de réseau utilisé pour réaliser les transactions bancaires avec les commerçants.

Dans un souci de sécurité, les cartes envoyées seront paramétrées, par défaut, pour un règlement avec le code PIN pour parer au risque de perte ou de vol auprès de l'assuré bénéficiaire.
A réception de sa carte, l'assuré bénéficiaire, à son initiative, pourra activer l'option paiement « sans contact » et la retirer à tout moment.

Si l'assuré bénéficiaire vient à constater un dysfonctionnement à réception ou pendant la durée de vie de la carte, le Titulaire devra la remplacer dans un délai de 72 heures à compter de l'appel de l'assuré.

Les dysfonctionnements peuvent être :

- Incident de puce
- Blocage de la carte suite à trois codes faux
- Blocage de la carte définitivement (article 3.E).

En cas de remplacement de carte, le Titulaire devra transférer, sur la nouvelle carte, le solde de la carte dysfonctionnant.
Ces mentions seront indiquées au sein du second envoi adressé à l'assuré bénéficiaire. En effet, le Titulaire réitéra le système de double envoi à savoir l'envoi du code PIN dans un premier temps suivi de celui de la carte dans un second temps. Ces éléments seront envoyés par plis séparés.

ARTICLE 4. LOT N°2 : FOURNITURE DE CHEQUES D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE DIT « MULTI-SERVICES » EN FORMAT PAPIER POUR LA CPAM DU LOIR-ET-CHER

Dans le présent lot, les chèques d'accompagnement personnalisé sont sous forme de chèques papier qui ne seront pas nominatifs.

Les commandes de chéquier seront réalisées par la CPAM du Loir-et-Cher à partir d'un espace en ligne dédié et sécurisé mis à disposition par le Titulaire. Le Titulaire détaillera dans son offre son processus de commande ainsi que l'ensemble des étapes composant la durée de vie du chéquier.

A. PROCESSUS DE COMMANDE

Lors de la notification du marché, le Titulaire doit mettre à disposition de la CPAM du Loir-et-Cher un espace en ligne dédié et sécurisé. Sur ce dernier, les informations ci-dessous seront à renseigner :

INFORMATIONS GÉNÉRALES

- Raison sociale
- Adresse de facturation
- Code postal
- Ville
- SIRET
- NAF
- Numéro et Nom du marché
- Numéro et nom du lot
- Décision prise par : « X »
- Fonction de « X »
- Téléphone de « X »
- Mail de « X »
- Commande suivie par : « Y »
- Fonction de « Y »
- Téléphone de « Y »
- Mail de « Y »

La CPAM du Loir-et-Cher saisira sa commande de chéquiers sur l'espace en ligne dédié et sécurisé du Titulaire sur lequel elle indiquera la valeur du chéquier en euros.

Le Titulaire :

- réalisera une confirmation de réception de commande dans un délai de 24 heures à compter de la validation de la commande par l'organisme sur l'espace en ligne dédié et sécurisé du Titulaire,
- informera la CPAM du Loir-et-Cher de l'envoi du colis en recommandé contenant les chéquiers commandés.

Le Titulaire devra mettre à disposition de la CPAM du Loir-et-Cher des guides d'utilisation qui seront envoyés, par la CPAM du Loir-et-Cher, avec les chéquiers.

Le contenu de la commande sera envoyé par colis recommandé et devra être distribué dans un délai de 3 jours ouvrables à compter de la confirmation de commande.

Dès que la commande sera réalisée par les services du Titulaire, l'expédition de la celle-ci devra apparaître sur l'espace en ligne dédié et sécurisé du Titulaire afin de pouvoir constater à quel stade en est la commande.

B. VISUEL DES CHEQUES

Les indications suivantes devront apparaitre sur les chéquiers :

- Le logo du Titulaire
- Le logo de la CPAM du Loir-et-Cher
- La valeur faciale en chiffres et en lettres
- Type de l'aide : Alimentation et Hygiène
  (Produits alimentaires hors alcool et restaurant)
  (Produits d'hygiène hors maquillage et parfum)
- Zone d'utilisation des chèques : Région Centre-Val de Loire et les départements limitrophes
- La date limite de validité du chèque

C. MODALITÉS DE TRANSPORT ET DE LIVRAISON

a) Transport vers la CPAM du Loir-et-Cher

Les chéquiers, envoyés par colis recommandé, seront livrés à la CPAM du Loir-et-Cher, franco de port et d'emballage. Le Titulaire est responsable du mode de transport de ses produits.

La livraison et le déchargement sur le lieu de livraison seront à la charge du Titulaire, aux dates, heures et lieux indiqués par la CPAM du Loir-et-Cher qui a réalisé la commande.

Le Titulaire devra, en conséquence, veiller à disposer du matériel et du personnel nécessaire à la bonne exécution du marché.

Conformément à l'article 20.3 du Cahier des Clauses Administratives Générales applicable aux marchés de Fournitures courantes et de Services (CCAG-FCS) de 2021, les frais et les risques afférents au transport jusqu'au lieu de destination incombent au Titulaire.

b) Délais de livraison

Le délai maximum pour la livraison des chèques est fixé à 72 heures après la réception de la commande de la CPAM du Loir-et-Cher sur l'espace en ligne dédié et sécurisé du Titulaire.

Les candidats peuvent cependant proposer des délais plus restreints. Ils sont invités à préciser dans leur mémoire technique, les délais qu'ils proposent d'appliquer. S'il est proposé des délais inférieurs ou égaux à 48 heures, ces délais deviennent contractuels et des pénalités prévues à l'article 8.2 du CCAP s'appliquent dès leur dépassement.

c) Contrôle de la livraison à la CPAM du Loir-et-Cher

Lors de la livraison, le transporteur du Titulaire devra appeler les personnes habilitées à venir retirer les chèques. Les contacts des personnes habilitées à réceptionner seront transmis au Titulaire suite à la notification du marché.

Les personnes habilitées à réceptionner les chéquiers, salariées de la CPAM du Loir-et-Cher, devront vérifier la conformité de la commande en présence du livreur.

La personne habilitée signera un bon de livraison et indiquera de **façon lisible** :

- la date du jour permettant ainsi d'avoir la date de livraison en cas de litige,
- son nom de famille afin d'identifier la personne ayant réceptionné la commande.

Un exemplaire du bon de livraison devra être remis à la CPAM du Loir-et-Cher.

En cas d'incident, le bon de livraison sera un outil de preuve sera utile pour les deux parties.

Si le bon de livraison n'est pas remis à la CPAM du Loir-et-Cher, cette dernière doit prévenir le Titulaire et la déclaration de l'organisme fait foi. Le Titulaire devra alors envoyer le bon de livraison dans un délai de 72h suivant cette déclaration. Au-delà de ce délai s'appliquera une pénalité (cf CCAP – article 8.5).

Le Titulaire devra transmettre un contact (nom, numéro de téléphone et mail) lors de la notification du marché afin que l'organisme puisse prévenir le Titulaire en l'absence du bon de livraison ou lors de l'un des incidents suivants.

A noter que la responsabilité de la CPAM du Loir-et-Cher ne sera pas engagée pour l'ensemble de ces incidents ci-dessous :

Type d'incident	Obligations des parties	Délai
Commande incomplète	**CPAM** Prend contact avec le service clientèle/ interlocuteur privilégié pour signaler le problème **TITULAIRE** Envoie le solde de la commande à sa charge	24 heures après la livraison 72 heures après le signalement
Commande non conforme	**CPAM** Prend contact avec le service clientèle/ interlocuteur privilégié pour connaître les modalités de retour au frais du Titulaire **TITULAIRE** Envoie la commande initialement prévue à sa charge	24 heures après la livraison 72 heures après le signalement

Commande endommagée	**CPAM** • Refuse la livraison • Prend contact avec le service clientèle/ interlocuteur privilégié pour informer du refus de la commande **TRANSPORTEUR** Renvoie la commande au Titulaire **TITULAIRE** • Réceptionne la commande endommagée • Renvoie la commande initialement prévue à sa charge • Met en opposition des chèques concernés afin que ceux-ci ne puissent être utilisés par autrui	24 heures après la livraison 72 heures après le signalement
Commande égarée : Une commande est considérée perdue lorsqu'un délai de 15 jours est constaté après la réception de l'information d'expédition	**CPAM** Prend contact avec le service clientèle/ interlocuteur privilégié pour signaler l'incident *Information : Si la commande dite égarée vient à être livrée, la CPAM refusera la réception de la commande* **TITULAIRE** • Envoie la commande initialement prévue à sa charge • Met en opposition des chèques concernés afin que ceux-ci ne puissent être utilisés par autrui.	48 heures 72 heures après le signalement

d) Mise à disposition des chéquiers auprès des assurés bénéficiaires

Suite au contrôle de la commande, la CPAM du Loir-et-Cher, par ses propres moyens, délivrera les chèques aux assurés bénéficiaires.

e) Lieu de livraison

CPAM	LIEU DE LIVRAISON	PERSONNES HABILITÉES À RECEPTIONNER LES CHÈQUES
CPAM DU LOIR-ET-CHER	6 RUE LOUIS ARMAND 41022 BLOIS CEDEX	DIRECTEUR COMPTABLE ET FINANCIER ou SON DELEGATAIRE

ARTICLE 5. CLAUSES ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES

> LOT n°1 :

Les candidats mentionneront dans le mémoire technique s'ils bénéficient d'une norme ou d'une certification spécifique à l'utilisation de plastique recyclé pour la fabrication des cartes.

> LOT n°2 :

Les candidats mentionneront dans le mémoire technique s'ils bénéficient de la certification ISO14001, si les chèques sont labellisés Imprim'vert et si le bois utilisé pour le papier est certifié PEFC, FSC ou équivalent.

> COMMUN AUX DEUX LOTS :

Les candidats mentionneront dans le mémoire technique s'ils ont recours à l'insertion sociale lors de l'exécution du marché. L'insertion sociale peut comprendre les situations suivantes :

- personnes éloignées de l'emploi
- personnes en situation d'handicap
- personnes en situation de réinsertion
- personnes en situation d'alternance, de stage et/ou d'apprentissage.

*****Fin du CCTP*****