# CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

## ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

## N° 26OCC10L

---

## TITRES DE RESTAURANTS PAPIERS ET DEMATERIALISES POUR L'ENSEMBLE DU PERSONNEL DE LA CCI OCCITANIE

---

**Chambre de Commerce et d'Industrie Région Occitanie**
**CCI Occitanie**
5 Rue DIEUDONNE COSTES
BP 80032
31701 BLAGNAC CEDEX

SOMMAIRE

Préambule : contexte ... 3
**1. Objet de la consultation ... 4**
1.1 - Généralités ... 4
**2 Description des prestations ... 4**
2.1 - Présentation générale des besoins de la CCI Occitanie et des formats attendus ... 4
2.2 – Données indicatives relatives aux bénéficiaires et à la valeur faciale ... 4
2.2 - Mentions portées sur les titres restaurant format papier ou dématérialisé ... 5
**2.2.1 Format papier** ... 5
**2.2.2 - Format carte** ... 5
2.3 - Modifications ... 5
2.4 - Durée de validité des titres restaurant ... 6
2.5 - Services attendus ... 6
**2.5.1 - Site sécurisé en ligne** ... 6
**2.5.2 - Accès au site internet dédié sécurisé pour chaque collaborateur** ... 6
**2.5.3 – Services complémentaires attendus** ... 7
**2.5.4 - Suivi commercial et administratif** ... 7
**2.5.5 - Accompagnement au changement** ... 7
**2.5.6 - Réunion de lancement de marché ou mise au point du marché** ... 8
**2.5.7 - Modalités de remboursement des titres restaurant** ... 8
**2.5.8 – Modalités de déclaration de perte/vol des titres papier** ... 8
**2.5.9 – Services complémentaires** ... 9
2.6 - Conditionnement et modalités de livraison des titres restaurant sous format papier et carte ... 9
**3 - Évolution réglementaire des modalités d'émission des titres-restaurant** ... 9

# Préambule : contexte

## Généralités :

Les CCI sont des établissements publics, placés sous la tutelle de l'Etat, et qualifiés par la loi de « corps intermédiaires de l'Etat ». La loi précise les missions des différents échelons que sont CCI France, les CCI de Région et les CCI territoriales et départementales d'Île-de-France.

La CCI Occitanie compte 13 CCI Territoriales qui lui sont rattachées dont les sièges sont les suivants (certaines CCI ayant plusieurs établissements) :

| | |
|---|---|
| **CCI de l'Ariège** | 21, Cours Gabriel Fauré, - 09000 Foix |
| **CCI de l'Aude** | 3, Boulevard Camille Pelletan - 11890 Carcassonne |
| **CCI de l'Aveyron** | Cité de l'Entreprise et de la Formation 5 rue de Bruxelles - 12000 Rodez |
| **CCIT du Gard** | 111 Chemin de la Tour de l'Évêque - CS 40005 30032 Nîmes Cedex 01 |
| **CCI du Gers** | 3 Place Jeanine Morisse-Messerli, Caserne Espagne, 32000 AUCH |
| **CCI des Hautes-Pyrénées** | Boulevard du Président Kennedy - 65000 Tarbes |
| **CCI de l'Hérault** | Avenue Jacqueline auriol - 34137 Mauguio |
| **CCI du Lot** | 107, Quai Eugène Cavaignac - 46000 Cahors |
| **CCI Lozère** | 14, rue Albert Einstein - 48002 Mende |
| **CCI Occitanie -siège** | 5, Rue Dieudonne Coste- 31700 Blagnac |
| **CCI Pyrénées Orientales** | Quai de Lattre de Tassigny 66020 Perpignan cédex |
| **CCI du Tarn** | 40, Allée Alphonse Juin - 81100 Castres |
| **CCI du Tarn et Garonne** | 53, Avenue Gambetta - 82000 Montauban |
| **CCI de Toulouse Haute Garonne** | 2, Rue d'Alsace Lorraine - 31000 Toulouse |

### Régime des personnels des CCI :

Au terme de la loi n°52-1311 du 10 décembre 1952 « la situation du personnel administratif des Chambres d'Agriculture, des Chambres de Commerce et des Chambres de Métiers de France est déterminée par un Statut établi par des Commissions paritaires nommées pour chacune de ces institutions par le Ministre de Tutelle ».

La loi n° 2010-853 du 23 juillet 2010 relative au commerce, à l'artisanat et aux services, a réformé le réseau consulaire. Elle a transféré à la CCI de Région l'ensemble des personnels des CCI territoriales de son ressort, ainsi que d'autres compétences dont la paie des personnels.

**La CCI Occitanie est donc l'employeur des collaborateurs** travaillant au sein des CCI territoriales auprès desquelles ils sont mis à disposition.

Depuis la loi relative à la croissance et à la transformation des entreprises n°2019-486 du 22 mai 2019, dite « loi PACTE » modifiée par la loi n°2022-172 du 14 février 2022, les CCI n'ont plus le droit d'embaucher des collaborateurs de droit public, mais uniquement des collaborateurs de droit privé.
La convention collective des personnels de droit privé des Chambres de Commerce et d'Industrie a été négociée et est en vigueur, depuis avril 2023, pour ce personnel de droit privé.

# 1. Objet de la consultation

## 1.1 - Généralités

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) concerne des prestations d'émission, de conditionnement et de livraison de **titres restaurants papiers et dématérialisés** pour l'ensemble du personnel de la CCI Occitanie dont le personnel mis à disposition des CCI territoriales d'Occitanie.

Les collaborateurs de la CCI Occitanie ont le choix entre titre papier ou dématérialisé.

Ainsi la CCI Occitanie communiquera au lancement du marché la répartition qu'elle souhaite entre titres restaurant « sous forme papier » et titres restaurant « sous forme dématérialisée. Elle fournira alors la liste des collaborateurs avec leur choix (papier / carte)

Le salarié peut ensuite en cours de marché, s'il le souhaite, passer du titre papier au titre dématérialisé. Ce choix est définitif. Ainsi la répartition papier/carte peut évoluer tous les mois.

En aucun cas un collaborateur pourra avoir une partie de ses titres restaurant en papier et une autre partie dématérialisée.

# 2 Description des prestations

## 2.1 - Présentation générale des besoins de la CCI Occitanie et des formats attendus

Du fait des deux modes d'attribution possibles (papier/carte), le prestataire devra être en mesure de proposer des titres :
- soit sous forme papier, avec notamment le logo de la CCI et la personnalisation des noms et prénoms des collaborateurs (cf infra),
- soit sous forme dématérialisée :
  - « cartes de paiement » sécurisées (code confidentiel à la validation du paiement ou sans contact) avec la personnalisation des noms et prénoms des collaborateurs
  - et paiement sans contact via smartphone (cf infra)

La CCI Occitanie souhaite proposer à ses collaborateurs des titres restaurant ayant une valeur en euros, utilisables en France uniquement.
Il est à prévoir que cette valeur pourra faire l'objet de modification en cours d'exécution du marché, à la demande de la CCI Occitanie. Le changement de valeur n'a aucune incidence sur le pourcentage constituant le prix de la prestation tel qu'inscrit dans l'acte d'engagement et le bordereau de prix unitaires du titulaire et doit être pris en charge sans surcoût pour la CCI.

## 2.2 – Données indicatives relatives aux bénéficiaires et à la valeur faciale

**À titre indicatif, le dispositif actuel de titres-restaurant concerne en moyenne 622 bénéficiaires par mois, pour une valeur faciale de 9,00 € par titre.**

**La répartition des bénéficiaires est actuellement estimée à 341 bénéficiaires utilisant des titres-restaurant au format papier et 281 bénéficiaires utilisant des titres-restaurant dématérialisés.**

**Ces données sont communiquées à titre indicatif et sont susceptibles d'évoluer, tant à la hausse qu'à la baisse, pendant la durée du marché. Le titulaire ne pourra se prévaloir de ces estimations pour revendiquer un volume minimal de commandes ou une quelconque indemnisation en cas de variation du nombre de bénéficiaires.**

**À compter de janvier 2027, la valeur faciale des titres-restaurant destinée au personnel de la CCI Occitanie est, à titre prévisionnel, fixée à 9,00 €. Cette valeur faciale est susceptible d'évoluer au cours de l'exécution du marché, notamment en fonction des décisions prises par la CCI Occitanie ou de l'évolution de la réglementation applicable.**

## 2.2 - Mentions portées sur les titres restaurant format papier ou dématérialisé

Le titre restaurant doit comporter un certain nombre de mentions. Un modèle de chaque support sera proposé dans l'offre du candidat (soit sous format photo à joindre à l'offre, soit sur support physique à transmettre avec l'éventuelle copie de sauvegarde). Ce projet de titres restaurant sera validé par la CCI Occitanie lors de la réunion de lancement de marché.

### 2.2.1 Format papier

Les titres restaurant, présentés sous forme de carnets individuels porteront les mentions suivantes :

- **Couverture Carnets :**

Le titulaire devra faire figurer sur la couverture de chaque carnet les mentions suivantes :
- l'année millésime,
- la valeur faciale,
- les nom et prénom du collaborateur bénéficiaire,
- la dénomination sociale de la CCI dont dépend le collaborateur bénéficiaire (CCI Occitanie / CCIT),
- le nombre de titres contenus dans le carnet avec la référence du 1er titre et du dernier titre,
- le nombre de titres restants et le nombre de titres total sous la forme : « Nb de chèques xx/xx».

- **Titres :**

En sus des mentions réglementaires énoncées à l'article R3262-1-1 du Code du Travail, le titulaire devra faire figurer sur chaque titre les mentions suivantes :
- la référence client,
- la dénomination sociale de la CCI dont dépend le collaborateur bénéficiaire (CCI Occitanie / CCIT),
- le millésime du titre,
- le numéro du titre,
- la valeur faciale,
- la validité géographique d'utilisation du titre restaurant (France),
- le dispositif de sécurisation du titre,
- le nom, l'adresse et le logo du titulaire.

### 2.2.2 - Format carte

La carte sera le support physique du paiement dématérialisé. La carte sera nominative et sécurisée avec utilisation d'un code confidentiel pour le paiement, ou / et une possibilité de paiement sans contact.
Aussi, doivent figurer ou être accessibles sur l'équipement terminal utilisé pour procéder au paiement les mentions suivantes :

- Le nom et prénom du collaborateur
- Le nom et l'adresse de l'émetteur
- Le numéro de série
- La date d'expiration
- Le logo « CCI Occitanie » ou à défaut une identification de l'employeur « CCI Occitanie »

## 2.3 - Modifications

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, par tout moyen. Le titulaire devra procéder à la modification demandée dans le délai imposé. En cas d'absence de prise en compte de la modification demandée, la livraison sera refusée.

La CCI Occitanie se réserve le droit de refuser, dans un délai raisonnable, tout éventuelle insertion ou modification qu'elle jugera opportune. Aucune insertion ou modification ne devra être effective en l'absence d'une réponse expresse et positive de la CCI Occitanie.

## 2.4 - Durée de validité des titres restaurant

La durée de validité pour les titres restaurant « sous forme papier » doit s'étendre pour une année N du 1er janvier de l'année en cours N au 31 janvier N+1 soit 13 mois.

La durée de validité de la carte devra couvrir, dans la mesure du possible, la durée résiduelle du marché. Tout renouvellement rendu nécessaire par l'expiration normale du support devra être réalisé automatiquement, sans rupture de service. Le candidat renseignera distinctement dans le BPU le coût de ce renouvellement, y compris lorsqu'il est nul.

**Le chargement mensuel des cartes devra intervenir au plus tard dans les 3 jours ouvrés suivant la commande transmise par le service paie de la CCI Occitanie**.

Dans le cas d'un changement de carte (perte/vol), le titulaire devra recharger les nouvelles cartes du montant non consommé.

## 2.5 - Services attendus

### 2.5.1 - Site sécurisé en ligne

La CCI Occitanie souhaite gérer ses commandes et les comptes via un site internet sécurisé, que le titulaire mettra disposition des gestionnaires autorisés ainsi que des collaborateurs.
Chaque gestionnaire autorisé devra avoir ses propres identifiants pour accéder au site (login et mot de passe).

Pour les gestionnaires ce dernier permettra notamment :

- De procéder à la commande des titres papiers ou au chargement des montants des dites cartes ;
- De commander des cartes, qu'il s'agisse d'une première demande ou d'un renouvellement (suite à perte, vol…) ;
- D'avoir la possibilité de bloquer une carte sur l'espace client quand celle-ci est déclarée volée ou perdue (en cas de perte ou de vol, la demande de création d'une nouvelle carte se fera sans surcoût dans la limite d'une carte/an) ;
- De suivre toute la commande des titres restaurant : de la validation par le titulaire jusqu'à la livraison : le suivi et la traçabilité des livraisons sur les points de livraison répertoriés du moment de la passation de la commande jusqu'à l'émargement par le réceptionnaire habilité ou l'envoi du recommandé… ;
- De suivre la situation comptable (montant des commandes, suivi de la facturation, des paiements effectués… avec historisation).

La commande doit pouvoir se faire à tout moment du mois pour tout support. La commande se fera soit par chargement de fichier sur le site internet du titulaire soit par envoi de fichier par mail au titulaire.
Lors de la réception du fichier le titulaire devra être en mesure de détecter les nouveaux demandeurs de carte et de leur faire parvenir leur nouvelle carte ainsi que les consignes d'activation sous un certain délai que le candidat doit garantir et préciser.

Chaque commande fera l'objet d'une confirmation de commande par le titulaire du marché, par messagerie électronique. Toute anomalie sera signalée à la CCI Occitanie sans délai.
Chaque commande sera identifiée par un numéro unique donné par le titulaire à la réception de la commande. Ce numéro sera reporté dans le mail de confirmation ainsi que sur la facture correspondante.

### 2.5.2 - Accès au site internet dédié sécurisé pour chaque collaborateur

Le titulaire du marché mettra à disposition de chaque collaborateur de la CCI Occitanie ayant des titres restaurant dématérialisés un accès à son site internet et à une application mobile. Ce site et cette application

devront être sécurisés par mot de passe et devront être reliés à une hot line pour l'assistance aux utilisateurs.
Grâce à ce site et à cette application, chaque collaborateur bénéficiaires de titres dématérialisés pourra gérer son compte.
Ces espaces dédiés et sécurisés permettront aux détenteurs de carte :

- De consulter l'historique des « chargement »
- De visualiser les soldes journaliers et général
- De consulter l'historique des transactions
- De faire opposition en cas de perte ou de vol.
- De suspendre l'utilisation de la carte selon le besoin. La demande de suspension doit avoir un effet immédiat.
- De visualiser les points de vente affiliés acceptant les cartes
- De visualiser les points de vente affiliés autour du détenteur de carte s'il autorise la géolocalisation sur son smartphone

### 2.5.3 – Services complémentaires attendus

Le « système » du titulaire devra envoyer une notification par SMS au titulaire de la carte à chaque transaction. Le titulaire proposera un dispositif d'information du bénéficiaire après chaque transaction, par notification dans l'application mobile, notification push, courriel ou SMS. Le bénéficiaire devra pouvoir paramétrer les canaux de notification disponibles.
Les éventuels coûts liés à chaque canal seront expressément indiqués dans le BPU

Le « système » devra permettre (mais non obligatoire) un adossement à un compte bancaire afin qu'en cas de montant de repas supérieur au montant journalier légal, le système aille chercher le complément à financer sur le compte bancaire. Le compte bancaire doit pouvoir être modifié à tout moment et ce service doit pouvoir être suspendu ou supprimé à tout moment.

Ce service sera facultatif pour chaque bénéficiaire et ne pourra être activé sans son consentement exprès. L'employeur ne devra avoir accès à aucune donnée bancaire ou information relative aux dépenses réglées avec le compte bancaire personnel du bénéficiaire.

### 2.5.4 - Suivi commercial et administratif

Le titulaire du marché mentionnera le nom et les coordonnées (téléphone, fax et mail) d'un interlocuteur dédié. Ce dernier sera le garant de la bonne exécution des prestations. Il doit pouvoir être joint à tout moment (aux heures et jours ouvrées) et prendre toute décision opérationnelle nécessaire, notamment en cas de situation exceptionnelle (grève, problème de livraison, etc…) pour assurer la bonne exécution des prestations.

Il assurera le suivi commercial et administratif et devra assister à des réunions de suivi du marché à la demande du service achats de la CCI Occitanie et/ou du service des Ressources Humaines. Il participera à la réunion de lancement de marché. Le lieu et la date de cette réunion seront communiqués lors de la notification du marché.

Le titulaire mettra à disposition des collaborateurs une assistance de type hotline avec un numéro de téléphone du service clients.
Le titulaire devra mettre une assistance supplémentaire à disposition pour les gestionnaires (commandes, suivi…)

### 2.5.5 - Accompagnement au changement

Le titulaire devra accompagner les gestionnaires des titres restaurant de la CCIO par une formation / information à l'outil de commande.

Le titulaire devra accompagner les bénéficiaires des titres dématérialisés par des informations spécifiques sur l'utilisation des cartes lors du lancement du marché et tout au long de celui-ci pour le personnel entrant qui optera pour des titres dématérialisés :

- Modalités d'utilisation (lieux, montant, périodicité…)
- Prise en main des cartes : activation des cartes, présentation des solutions de paiement (avec contact, sans contact, par application mobile….)
- Prise en main du site et de l'application mobile et fonctionnalités de ceux-ci ….

sous forme de Webinaires, de tutos, de flyers…

Dans l'hypothèse de modifications règlementaires sur les droits et l'utilisation des titres restaurant, le titulaire du marché accompagnera la CCI Occitanie au changement, notamment à chaque étape clé sur les aspects stratégiques et opérationnels. (cf point 3 ci-dessous)

Il devra être en capacité de diagnostiquer les enjeux internes et de proposer une solution, de participer et d'animer des réunions sur plusieurs sites dans la région Occitanie, de mettre à disposition de la documentation, de fournir des supports de communication interne et ce dès la notification du marché.
Il devra également assurer le suivi du dispositif et en assurer un reporting aux Ressources Humaines.

Un calendrier de réunions d'informations sera mis en place en collaboration avec les Ressources Humaines de la CCI Occitanie.

### 2.5.6 - Réunion de lancement de marché ou mise au point du marché

Le titulaire devra être présent à une réunion de lancement de marché, qui se déroulera**,** en présence de représentants des services Ressources Humaines et Achats.
Lors de cette entrevue, les modalités d'exécution et les spécificités du marché seront données au titulaire, notamment en ce qui concerne les points de livraison, l'ordonnancement, l'organisation et le calendrier de mise en place des titres restaurant sous forme dématérialisée.
Le lieu et la date de cette réunion seront communiqués lors de la notification du marché.

### 2.5.7 - Modalités de remboursement des titres restaurant

Le titulaire devra procéder au remboursement des soldes des titres papiers et des cartes inutilisés en fin de millésime et en fin de marché (en raison du dépassement de la date de validité) à compter de l'expiration de leur période de validité.

Le candidat décrira précisément les modalités applicables aux droits non utilisés :

- Transfert ou conversion des droits d'un millésime vers le millésime suivant ;
- Traitement des titres papier périmés ;
- Traitement des droits d'un bénéficiaire quittant la CCI Occitanie ;
- Restitution à la CCI Occitanie des sommes correspondant aux titres définitivement non utilisés lorsque la réglementation le permet ;
- Traitement des soldes à la fin du marché et modalités de réversibilité.

Il précisera les délais, formalités, éventuelles retenues, commissions ou frais applicables. Aucun frais non renseigné dans le BPU ne pourra être facturé

### 2.5.8 – Modalités de déclaration de perte/vol des titres papier

Le titulaire devra indiquer les démarches à suivre en cas de perte et vol des titres papier, notamment afin que ceux-ci ne puissent être utilisés en cas de vol.

**Coût de réémission d'une carte perdue ou volée**
La première réémission d'une carte titre-restaurant consécutive à une perte ou à un vol sera effectuée **gratuitement** pour le bénéficiaire.
À compter de la **deuxième réémission** d'une carte pour perte ou vol, le titulaire pourra se voir appliquer un **frais de réémission**, dont le montant devra être précisé dans l'offre du titulaire et demeurera fixe pendant toute la durée du marché, sauf dispositions contractuelles contraires.

Le titulaire devra indiquer distinctement, dans son offre financière, le **coût unitaire de réémission d'une carte perdue ou volée à compter de la deuxième occurrence**.

#### 2.5.9 – Services complémentaires

Le titulaire devra indiquer quels services complémentaires il compte apporter aux collaborateurs de la CCI Occitanie (Newsletter, actions ponctuelles, réductions, bons cadeaux,…)

### 2.6 - Conditionnement et modalités de livraison des titres restaurant sous format papier et carte

Le présent paragraphe concerne la première commande des cartes (ou le renouvellement) ainsi que la livraison mensuelle des titres papiers.

L'ensemble des titres papiers et des cartes (en ce qui concerne la première livraison pour ces dernières) doit être conditionné par point de livraison listés ci-dessous dans des colis et/ou enveloppes sécurisés triés selon un ordonnancement qui devra respecter celui indiqué au moment de la commande dans le fichier transmis.
Chaque colis et/ou enveloppe contiendra aussi la liste nominative des titres papier et des cartes contenues dans le colis/enveloppe de façon à pouvoir faire émarger les agents lors de la distribution des titres papiers et des cartes.

La CCI Occitanie, en lien avec le prestataire retenu, fournira la structure initiale de l'organisation de sa livraison et la liste des personnes habilitées à réceptionner les titres papier et les cartes.
Cette structure peut être modifiée en cours d'exécution de marché compte tenu de l'évolution de son organisation. Toute demande de modification sera réalisée par le prestataire dans un délai ne pouvant pas dépasser 7 jours calendaires.

La livraison interviendra dans un délai maximal de trois jours ouvrés à compter du premier jour ouvré suivant la réception d'une commande complète et exploitable.

Le titulaire mettra en place un processus de livraison permettant de garantir la sécurité de l'envoi à la réception des cartes et des titres papier.
Nota : Toutes les livraisons seront rendues franco de port et d'emballage.

Les points de livraisons sont listés à l'article 4 du présent CCTP. Cette liste peut contenir un ou plusieurs points de livraison par site.

Cette liste est susceptible d'évoluer en cours de marché. Elle sera précisée au titulaire lors de la réunion de mise au point du marché, complétée, pour chaque point de livraison, du nom et prénom des personnes habilitées à signer la réception des plis.

A la livraison le prestataire devra s'assurer, selon cette liste, qu'il s'agit de la personne habilitée (remise en main propre de la commande avec signature du bon de livraison par une personne habilitée par la CCI Occitanie).
En cas de non-respect de cette procédure, la responsabilité du prestataire sera engagée.

## 3 - Évolution réglementaire des modalités d'émission des titres-restaurant

Le titulaire devra avoir la capacité de fournir des titres-restaurant sous format papier et sous format dématérialisé aussi longtemps que ces deux supports demeureront autorisés par les dispositions législatives et réglementaires applicables.

En cas d'entrée en vigueur, pendant l'exécution du marché, d'une disposition imposant la dématérialisation totale ou interdisant l'émission de titres papier, le titulaire assurera, sans interruption de service, la migration des bénéficiaires concernés vers une solution dématérialisée.

Cette migration comprendra notamment la création des comptes, l'émission et l'expédition des cartes ou la mise à disposition d'un support virtuel, la reprise des droits et soldes pouvant légalement être transférés, l'information des bénéficiaires et l'accompagnement des gestionnaires.

La migration sera réalisée sans frais supplémentaire, sauf prestation expressément identifiée et chiffrée dans le BPU.

# 4 - Lieux et adresses de livraison des titres

Tableau annexé au présent CCTP