bordeaux euratlantique

Etablissement public d'aménagement Bordeaux Euratlantique
Pôle stratégie & ressources

**MARCHÉ PUBLIC**
ACCORD-CADRE DE FOURNITURES

# FOURNITURES DE TITRES RESTAURANT POUR LE COMPTE DE L'EPA BORDEAUX EURATLANTIQUE

## Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

Consultation n° 2026F-AO0011

# 1. OBJET DU CONTRAT

- **Objet de la prestation :**

Le contrat porte sur la prestation suivante : FOURNITURES DE TITRES RESTAURANT POUR LE COMPTE DE L'EPA BORDEAUX EURATLANTIQUE

- **Lieu d'exécution :**

Le lieu d'exécution des prestations est Bordeaux.

- **Intervenants :**

Les prestations sont réalisées pour le compte de l'acheteur **Etablissement public d'aménagement Bordeaux Euratlantique**, représenté par Etablissement public d'aménagement Bordeaux Euratlantique EPIC de l'Etat.

**Adresse et coordonnées :**
Etablissement Public d'Aménagement de Bordeaux-Euratlantique
Immeuble Les Cîmes, bâtiment A
2 rue Philippe Jolly - CS 41717
33081 BORDEAUX cedex
Téléphone : 05 57 14 44 80
Site internet : https://www.bordeaux-euratlantique.fr/

- **Structure et forme du contrat**

La forme retenue pour l'exécution du contrat est **à bons de commande sans minimum et avec maximum** mono-attributaire : FOURNITURES DE TICKETS RESTAURANTS - montant maximum 480 000,00 € HT

# 2. Clauses techniques

## 2.1. Titres restaurant

Le titulaire s'engage à fournir des titres-restaurant conformes à l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires en vigueur pendant toute la durée du marché.

**1. Carte dématérialisée**

Les titres-restaurant devront être émis exclusivement sous forme dématérialisée, au moyen d'une carte à puce sécurisée dotée d'un code confidentiel (PIN) individuel.

Les cartes devront être conformes aux normes nationales et internationales applicables en matière de paiement et de sécurité.

Les titres-restaurant devront être utilisables sur l'ensemble du territoire français auprès d'un réseau d'établissements affiliés suffisamment développé et diversifié afin de garantir leur utilisation dans des conditions satisfaisantes pour les bénéficiaires.

Le titulaire fournira aux bénéficiaires, sous format papier et/ou numérique, toute documentation nécessaire à la prise en main et à l'utilisation des cartes.

## 2. Gestion des cartes

Le titulaire assurera la fabrication, l'émission, l'activation, le renouvellement et le remplacement des cartes de titres-restaurant.

En cas de perte, de vol, de détérioration ou de dysfonctionnement d'une carte, le titulaire devra permettre sa mise en opposition immédiate, soit directement par le bénéficiaire, soit par l'EPA BORDEAUX-EURATLANTIQUE.

Les sommes disponibles sur la carte au moment de la mise en opposition devront être intégralement sécurisées et transférées sur la carte de remplacement.

Le délai maximal de remplacement d'une carte est fixé à cinq (5) jours ouvrés à compter de la réception de la demande de remplacement.

## 3. Suivi de la consommation

Le titulaire mettra gratuitement à disposition de chaque bénéficiaire une application mobile et/ou un portail internet sécurisé permettant notamment :

- la consultation du solde disponible ;
- le suivi des opérations réalisées ;
- l'accès aux informations relatives à la carte ;
- le cas échéant, la gestion de certaines fonctionnalités de la carte (mise en opposition, modification du code confidentiel, etc.).

## 4. Valeur faciale

La valeur faciale des titres-restaurant est fixée, à la date de notification du marché, à onze euros (11,00 €).

Cette valeur pourra être modifiée à tout moment à la demande de l'EPA BORDEAUX-EURATLANTIQUE, sans qu'il soit nécessaire de conclure un avenant au marché.

Le titulaire devra être en mesure de prendre en compte toute modification de la valeur faciale au plus tard lors de la campagne de chargement du mois suivant la demande.

## 5. Personnalisation des cartes

Chaque carte devra comporter de manière visible :

- le nom et le prénom du bénéficiaire ;
- la dénomination de l'employeur : EPA BORDEAUX-EURATLANTIQUE ;
- un numéro d'identification unique.

## 6. Commandes et espace de gestion employeur

Le nombre de titres-restaurant attribués ainsi que leur valeur faciale seront déterminés mensuellement par l'EPA BORDEAUX-EURATLANTIQUE en fonction de ses besoins.

Le titulaire mettra à disposition un espace de gestion sécurisé accessible en ligne permettant notamment :

- la création, la modification et la suppression des bénéficiaires ;
- la commande et le rechargement des cartes ;
- le suivi des commandes en cours ;
- le téléchargement des factures ;
- l'accès à l'historique des opérations réalisées.

Le titulaire assurera l'accompagnement des gestionnaires de l'EPA BORDEAUX-EURATLANTIQUE lors de la mise en œuvre du marché, notamment par des actions de formation, d'assistance au paramétrage et de prise en main des outils de gestion et de commande.

Les commandes feront l'objet d'une émission mensuelle, soit douze (12) commandes par an.

Le délai maximal de livraison des cartes est fixé à cinq (5) jours ouvrés à compter de la validation de la commande.

Le délai maximal de rechargement des cartes est fixé à deux (2) jours ouvrés à compter de la validation de la commande.

## 7. Reporting et export de données

Le titulaire devra mettre à disposition des outils de reporting permettant l'export des données aux formats Excel (.xlsx) et/ou CSV.

Les données exportables devront permettre notamment le suivi :

- des bénéficiaires ;
- des montants commandés ;
- des dates de chargement ;
- des cartes actives et inactives ;
- des mouvements et opérations réalisés.

## 8. Assistance aux utilisateurs et aux administrateurs

Le titulaire devra assurer un dispositif d'assistance comprenant au minimum :

- une assistance téléphonique ;
- une assistance par courrier électronique ;
- un support en ligne.

Les horaires d'ouverture et les modalités d'accès au support devront être précisés dans l'offre.

Le titulaire s'engage à traiter les demandes des utilisateurs et des administrateurs dans des délais compatibles avec les exigences de continuité du service.

## 9. Continuité de service

Le titulaire garantira la disponibilité de l'ensemble de ses services numériques, notamment :

- la plateforme de gestion employeur ;
- l'application mobile ;
- le portail bénéficiaire.

Il décrira dans son offre les mesures mises en œuvre en matière de continuité d'activité, de sauvegarde des données et de reprise d'activité en cas d'incident ou d'interruption de service.

## 10. Sécurité et protection des données personnelles

Le titulaire s'engage à respecter l'ensemble des dispositions applicables en matière de protection des données personnelles, notamment le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD) et la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Les données personnelles des bénéficiaires devront être hébergées, traitées et conservées dans des conditions garantissant leur confidentialité, leur intégrité, leur disponibilité et leur traçabilité.

Le titulaire devra mettre en œuvre l'ensemble des mesures techniques et organisationnelles nécessaires à la sécurisation des traitements réalisés dans le cadre du marché.

## 11. Facturation

La facturation devra être intégralement dématérialisée et transmise par l'intermédiaire du portail Chorus Pro, conformément à la réglementation applicable aux marchés publics.

## 12. Informations à fournir dans l'offre

Les candidats devront détailler dans leur offre l'ensemble des frais susceptibles d'être facturés dans le cadre de l'exécution du marché, notamment :

- les frais de gestion ;
- les frais liés à l'émission, au renouvellement ou au remplacement des cartes ;
- les frais d'expédition ;
- les frais de clôture ;
- les éventuels frais annexes.

Tout coût non expressément identifié dans l'offre sera réputé inclus dans les prix du marché.