AGIR AVEC CEUX QUI FONT LE LOGEMENT SOCIAL

ACCORD-CADRE N°2026-04-1 (Lot 1)

ACCORD-CADRE N°2026-04-2 (Lot 2)

EMISSION ET DISTRIBUTION DE TITRES RESTAURANT ET DE CHEQUES EMPLOIS SERVICE UNIVERSELS (CESU) PREFINANCES AU BENEFICE DES AGENTS DE LA CGLLS

Marché à procédure d'appel d'offres ouvert passé en application des articles L. 2124-2, R. 2124-2.1° et R. 2161-2 à R. 2161-5 du code de la commande publique.

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

DATE LIMITE DE RÉCEPTION DES OFFRES :

Mardi 10 novembre 2026 à 12 heures

Acheteur :

Caisse de garantie du logement locatif social (CGLLS)

10 avenue Ledru Rollin - 75579 Paris cedex 12

Tél : 01 40 02 94 31 - Adresse électronique : marches.publics@cglls.fr

Site internet : https://www.cglls.fr

N°SIRET 180 092 272 00020

Le présent document contient 14 pages, numérotées de 1 à 14.

SOMMAIRE

1 PRESENTATION GENERALE DE LA CGLLS 4
2 OBJET DE L'ACCORD-CADRE 4
3 ALLOTISSEMENT 5
4 DUREE DE L'ACCORD-CADRE 5
5 DISPOSITIONS TECHNIQUES COMMUNES AUX DEUX LOTS 5
5.1 Mise en place des prestations 5
5.2 Interlocuteur dédié 5
5.3 Assistance 6
5.4 Formation 6
5.5 Réunion de lancement et réunions de suivi 6
5.6 Reporting et bilan annnuel 6
5.7 Communication et information des bénéficiaires 6
5.8 Continuité et fin des prestations 7
6 LOT N°1 : TITRES-RESTAURANT DEMATERIALISES 7
6.1 Bénéficiaires et volumétrie prévisionnelle 7
6.2 Valeur faciale 7
6.3 Format et caractéristiques des titres 7
6.4 Réseau d'acceptation et conditions d'utilisation 8
6.5 Commande et chargement des droits 8
6.6 Délai de chargement 9
6.7 Création et livraison des cartes 9
6.8 Perte, vol, détérioration et dysfonctionnement 9
6.9 Espace de gestion de la CGLLS 9
6.10 Espace personnel des bénéficiaires 9
6.11 Validité et gestion des titres non utilisés 10
7 LOT N°2 : CESU PREFINANCES DEMATERIALISES 10
7.1 Domaine de la prestation 10
7.2 Bénéficiaires 10
7.3 Dispositif d'attribution 10
7.4 Habilitation du Titulaire 11
7.5 Volumétrie prévisionnelle 11
7.6 Modalités de commande 11
7.7 Délai de crédit des comptes 11
7.8 Comptes individuels des bénéficiaires 11
7.9 Durée de validité et droits non utilisés 12
7.10 Outil de gestion destiné à la CGLLS 12
7.11 Continuité de service 12
8 MODALITES ENVIRONNEMENTALES D'EXECUTION DES PRESTATIONS 13

8.1 Dématérialisation 13
8.2 Recyclage et valorisation des cartes du lot n° 1 13
8.3 Supports papier 13
9 MODALITES SOCIALES D'EXECUTION 13
10 ACCESSIBILITE NUMERIQUE 14
11 PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ET SECURITE 14

1 PRESENTATION GENERALE DE LA CGLLS

Créée en 2001, placée sous la tutelle conjointe des Ministères chargé du Logement (DHUP), de l'Économie (DG-Trésor) et du Budget (Direction du Budget), la Caisse de garantie du logement locatif social (CGLLS) est à la fois un établissement public à caractère administratif (EPA) et une société de financement au sens du Code monétaire et financier.

L'organisation et les missions de la CGLLS sont définies dans le chapitre 2, Titre V, Livre IV, du code de la construction et de l'habitation, aux articles L452-1 à L452-7 et R451-10 à D453-8.

Ses principales missions sont de :

- garantir les prêts accordés par la Banque des Territoires de la Caisse des dépôts et consignations aux organismes de logement social (OLS) : HLM, EPL, organismes agréés pour la maîtrise d'ouvrage d'insertion…,
- prévenir les difficultés financières des OLS et aider au rétablissement de l'équilibre de ces mêmes organismes grâce à des concours financiers,
- attribuer, au travers de la CPR (Commission de Péréquation et de Réorganisation) des subventions destinées à accompagner les regroupements des OLS, les actions de rénovation urbaine, et la restructuration territoriale du patrimoine,
- participer au financement des acteurs nationaux du logement social (USH, fédérations de bailleurs sociaux, Associations nationales des locataires, ADIL) et de certaines politiques du logement social (ANRU, FNAP, FNAVDL, ANCOLS),
- gérer le FSI (Fonds Social à l'Innovation) : appuyer grâce à des subventions, l'adaptation des organismes de logement social à leur environnement (innovation, modernisation),
- gérer assurer la gestion administrative et comptable du FNAVDL en liaison avec la DIHAL.

La CGLLS est également chargée du recouvrement de trois « cotisations », dont deux permettent de financer ses emplois fléchés et dépenses propres, et la troisième est recouvrée pour le compte de l'Agence nationale de contrôle du logement social (ANCOLS). Cette activité est une mission à part entière.

La CGLLS compte un seul établissement situé 10 avenue Ledru-Rollin à Paris, disposant pour accomplir ses missions, d'un effectif de 29 (vingt-neuf) agents organisé autour de quatre directions placées sous l'autorité de la Direction générale :

- Direction générale Adjointe (DGA)
    - Pôle IT
    - Pôle RH, administratif et moyens généraux
    - Pôle achats et commande publique
- Direction des Aides,
- Direction des Garanties,
- Direction Financière et Agence comptable (DFC)

Dans le cadre de sa politique en faveur de ses agents, la CGLLS met notamment à leur disposition des titres-restaurant ainsi que des chèques emploi service universel (CESU) préfinancés.

Le présent marché vise à assurer la continuité de ces dispositifs à compter du 1er janvier 2027.

2 OBJET DE L'ACCORD-CADRE

L'accord-cadre a pour objet l'émission et la distribution de titres-restaurant dématérialisés et de chèques emplois service universels (CESU) préfinancés dématérialisés au bénéfice des agents de la CGLLS, ainsi que l'ensemble des prestations associées.

Les prestations comprennent notamment :

- l'émission et la gestion des titres,
- la gestion et le suivi des commandes,
- la mise à disposition d'outils de gestion sécurisés au bénéfice des gestionnaires de la CGLLS,
- la mise à disposition d'espaces personnels sécurisés au bénéfice des agents,

- l'assistance des bénéficiaires et des gestionnaires de la CGLLS,
- la gestion des incidents et réclamations,
- la production d'états de suivi et de statistiques,
- l'information des bénéficiaires sur les conditions d'utilisation des dispositifs,
- les prestations nécessaires à la mise en place, à la continuité et à la fin du marché.

Le Titulaire assure une veille relative aux évolutions législatives, réglementaires et techniques directement applicables aux prestations relevant de son lot et informe la CGLLS de toute évolution susceptible d'avoir une incidence sur leur exécution.

3 ALLOTISSEMENT

Le présent marché est décomposé en deux lots :

Lot	Objet
N°1	Titres-restaurant dématérialisés
N°2	Chèques emplois service universels (CESU) préfinancés dématérialisés

Chaque lot constitue un marché distinct.

4 DUREE DE L'ACCORD-CADRE

L'accord-cadre est conclu pour une période initiale d'1 (un) an, du 1er janvier 2027 au 31 décembre 2027 inclus et peut-être reconduit tacitement 3 (trois) fois par périodes successives de 1 (un) an, dans les conditions définies au CCAP.

La période comprise entre la notification de l'accord-cadre et le 31 décembre 2026 est exclusivement consacré aux éventuelles opérations préparatoires nécessaires au démarrage des prestations.

5 DISPOSITIONS TECHNIQUES COMMUNES AUX DEUX LOTS

5.1 Mise en place des prestations

Le Titulaire prend toutes les dispositions nécessaires afin que les prestations soient pleinement opérationnelles à la date de début d'exécution prévue par le marché.

La phase de mise en place comprend notamment, selon le lot concerné :

- la désignation des interlocuteurs,
- le paramétrage des outils,
- la création des accès administrateurs,
- la reprise ou l'intégration initiale des bénéficiaires,
- la création des comptes individuels,
- la fabrication et la remise des cartes pour le lot n° 1,
- la formation des gestionnaires,
- la transmission des guides et supports d'information,
- la réalisation des tests nécessaires au démarrage des prestations.

Le Titulaire transmet à la CGLLS, dès le démarrage du marché, le calendrier et les modalités pratiques de déploiement.

5.2 Interlocuteur dédié

Le Titulaire désigne un interlocuteur dédié à la CGLLS pendant toute la durée du marché ainsi qu'un suppléant en mesure d'assurer la continuité du suivi.

L'interlocuteur assure notamment :

- le suivi des commandes,
- le traitement des demandes de la CGLLS,

- la coordination des différents intervenants du Titulaire,
- le suivi des incidents et réclamations,
- l'information de la CGLLS sur les évolutions affectant la prestation,
- la production des éléments de reporting.

Il doit être joignable pendant les heures ouvrées et disposer des moyens nécessaires pour prendre ou faire prendre les mesures opérationnelles requises en cas d'incident.

La liste nominative et les coordonnées des interlocuteurs sont communiquées dès la notification.

5.3 Assistance

Le Titulaire met à disposition de la CGLLS et des bénéficiaires un dispositif d'information et d'assistance accessible au minimum par téléphone non surtaxé et par voie électronique.

5.4 Formation

Le Titulaire assure, sans coût supplémentaire, la formation initiale des agents de la CGLLS chargés de la gestion du marché.

Une nouvelle formation est assurée en cas d'évolution substantielle de l'outil ou des modalités de gestion.

Le Titulaire fournit et maintient à jour un guide utilisateur pratique et accessible.

5.5 Réunion de lancement et réunions de suivi

Une réunion de lancement est organisée au démarrage du marché afin de valider les modalités opérationnelles de mise en œuvre des prestations.

Des réunions complémentaires peuvent être organisées à la demande de la CGLLS ou du Titulaire lorsque les conditions d'exécution le nécessitent.

Compte tenu du volume du marché, aucune comitologie périodique spécifique n'est imposée en dehors de ces besoins.

5.6 Reporting et bilan annnuel

Le Titulaire met à disposition de la CGLLS les éléments permettant le suivi de l'exécution du marché.

Il fournit, dans un délai maximal d'un mois suivant la fin de chaque année d'exécution, un bilan annuel comportant, selon le lot concerné :

- le nombre de bénéficiaires,
- le nombre et/ou le montant des titres commandés,
- les montants chargés,
- les montants consommés,
- les soldes restant disponibles,
- le nombre de cartes émises et remplacées,
- les titres ou droits arrivés à expiration,
- les éventuels échanges ou remboursements,
- le nombre et la nature des incidents et réclamations,
- les délais moyens de traitement et de résolution,
- les données relatives à la disponibilité des outils numériques.

Les données sont fournies dans un format électronique exploitable par la CGLLS.

5.7 Communication et information des bénéficiaires

Le Titulaire met gratuitement à disposition de la CGLLS des supports permettant une information simple, complète et actualisée des bénéficiaires.

Ces supports portent notamment sur :

- le fonctionnement du dispositif,

- l'activation et l'utilisation du compte ou de la carte,
- les conditions et limites d'utilisation,
- les périodes de validité,
- les modalités de traitement des droits non utilisés,
- les procédures applicables en cas de perte, vol ou incident,
- les modalités d'assistance.

Les documents sont fournis sous format électronique accessible et téléchargeable.

La CGLLS conserve la maîtrise du contenu institutionnel diffusé à ses agents.

À sa demande, le Titulaire assure une présentation du dispositif aux gestionnaires et/ou aux bénéficiaires, dans les locaux de la CGLLS ou en visioconférence.

5.8 Continuité et fin des prestations

Le Titulaire assure la continuité des prestations pendant toute la durée du marché.

À l'expiration du marché, quelle qu'en soit la cause, il apporte à la CGLLS et, le cas échéant, au nouveau Titulaire l'assistance nécessaire afin d'assurer la continuité des dispositifs.

Il restitue à la CGLLS, dans un format standard et exploitable, les données, états et historiques nécessaires à la reprise des prestations, sous réserve des règles légales relatives à la protection et à la conservation des données.

La fin du marché ne doit pas avoir pour effet de priver les bénéficiaires des droits régulièrement acquis et demeurant valables, sous réserve des dispositions législatives et réglementaires applicables.

6 LOT N°1 : TITRES-RESTAURANT DEMATERIALISES

6.1 Bénéficiaires et volumétrie prévisionnelle

Les titres-restaurant sont destinés aux agents de la CGLLS remplissant les conditions d'éligibilité prévues par la réglementation applicable et les règles internes de l'établissement.

À titre indicatif, l'effectif susceptible de bénéficier du dispositif est estimé à 29 (vingt-neuf) agents maximums.

Le nombre de titres attribués à chaque bénéficiaire est déterminé par la CGLLS en fonction des jours ouvrant droit au bénéfice d'un titre-restaurant.

À titre purement estimatif, le besoin est évalué à environ 207 (deux cent sept) titres par agent et par an.

Ces données sont fournies à titre indicatif et ne constituent ni un minimum de commande ni un engagement de consommation de la CGLLS.

6.2 Valeur faciale

À la date de lancement du marché, la valeur faciale d'un titre-restaurant est fixée à 12,20 € (douze euros et vingt centimes).

Elle est financée :

- à hauteur de 60 % par la CGLLS, soit 7,32 €,
- à hauteur de 40 % par l'agent, soit 4,88 €.

La CGLLS se réserve la possibilité de modifier, pendant l'exécution du marché, la valeur faciale des titres ainsi que la répartition de son financement, dans le respect de la réglementation applicable.

Le Titulaire prend en compte cette modification à la date indiquée par la CGLLS, sans frais spécifiques de paramétrage ou de modification.

6.3 Format et caractéristiques des titres

Les titres-restaurant sont exclusivement émis sous forme dématérialisée.

Ils sont utilisables au moyen d'une carte nominative, personnelle et sécurisée.

La carte permet le paiement avec et sans contact.

Le support et la solution proposés doivent comporter ou permettre l'accès à l'ensemble des mentions et informations imposées par la réglementation en vigueur.

Le Titulaire garantit la sécurisation des transactions ainsi que la confidentialité des informations associées à l'utilisation de la carte.

La carte présente une durée de validité permettant de limiter son renouvellement pendant la durée du marché.

Lorsque cela est techniquement possible, le Titulaire permet également l'utilisation du dispositif au moyen d'une solution de paiement dématérialisée compatible avec les principaux équipements mobiles.

6.4 Réseau d'acceptation et conditions d'utilisation

Le Titulaire doit disposer d'un réseau d'acceptation des titres-restaurant couvrant l'ensemble du territoire français auprès d'un nombre significatif de restaurateurs, commerces et établissements habilités à accepter les titres-restaurant.

Cette couverture nationale doit notamment permettre de répondre à l'organisation du travail de la CGLLS, dont le siège est situé à Paris et dont les agents sont autorisés à exercer leurs fonctions en télétravail depuis leur domicile situé dans différents départements du territoire français.

Le réseau proposé doit ainsi assurer une couverture satisfaisante à Paris et en Ile de France, ainsi que sur l'ensemble du territoire français.

Le Titulaire met à disposition des bénéficiaires un outil actualisé permettant d'identifier les établissements acceptant les titres-restaurant, notamment au moyen d'une recherche géographique ou d'un dispositif de géolocalisation.

L'utilisation individuelle de titres-restaurant s'effectue dans les conditions et limites prévues par la législation et le règlement en vigueur.

La solution proposée doit permettre à la CGLLS de paramétrer les conditions géographiques d'utilisation des titres conformément à la réglementation applicable et à la situation des agents concernés.

Le Titulaire adapte sa solution sans frais spécifiques de paramétrage aux évolutions législatives ou réglementaires affectant les conditions d'utilisation des titres-restaurant pendant la durée du marché.

6.5 Commande et chargement des droits

La CGLLS transmet périodiquement au Titulaire les éléments nécessaires au chargement des droits de chaque bénéficiaire.

Les commandes doivent pouvoir être transmises à tout moment du mois au moyen de l'outil sécurisé du Titulaire.

La solution permet a minima :

- la transmission sécurisée du fichier de commande,
- l'identification individuelle des bénéficiaires,
- l'indication du nombre et/ou du montant des titres à attribuer,
- la consultation de l'état de traitement de la commande,
- l'identification des éventuelles anomalies,
- la consultation de l'historique des commandes.

Chaque commande fait l'objet d'un accusé de réception électronique comportant un identifiant unique permettant son suivi.

Les fichiers comportant des données relatives aux bénéficiaires ne peuvent être transmis par messagerie électronique non sécurisée.

6.6 Délai de chargement

Le Titulaire procède au chargement des comptes dans un délai maximal de 72 (soixante-douze) heures ouvrées à compter de la réception d'une demande complète et exploitable de la CGLLS.

Le Titulaire informe la CGLLS de la réalisation effective du chargement et des éventuelles anomalies constatées.

Tout dépassement du délai imposé entrainera l'application des pénalités prévues au CCAP, sans mise en demeure.

6.7 Création et livraison des cartes

Les cartes initiales sont créées et livrées dans un délai maximal de 6 (six) jours ouvrés à compter de la réception des informations nécessaires à leur émission.

L'acheminement des cartes est réalisé sous la responsabilité du Titulaire jusqu'à leur remise effective au destinataire.

Toute carte perdue ou volée pendant son acheminement est immédiatement mise en opposition et remplacée sans frais pour la CGLLS, sous 48 (quarante-huit) heures ouvrées.

Les modalités de transmission ou d'activation du code confidentiel sont distinctes de l'envoi de la carte et présentent un niveau de sécurité approprié.

Les modalités pratiques de livraison sont arrêtées avec la CGLLS lors de la réunion de lancement.

6.8 Perte, vol, détérioration et dysfonctionnement

Le Titulaire met à disposition un dispositif permettant la mise en opposition immédiate d'une carte perdue ou volée.

Le solde disponible est préservé et transféré sur le nouveau support dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

Les cartes présentant un dysfonctionnement non imputable au bénéficiaire sont remplacées sans frais.

6.9 Espace de gestion de la CGLLS

Le Titulaire met à disposition de la CGLLS un espace sécurisé permettant notamment :

- de gérer les bénéficiaires,
- de commander les cartes initiales et leur renouvellement,
- de transmettre les commandes de chargement,
- de consulter l'état des commandes,
- de consulter les montants chargés,
- de suivre la situation comptable et la facturation,
- de consulter l'historique des opérations,
- de gérer les habilitations des utilisateurs administrateurs,
- de suivre les incidents et réclamations,
- d'extraire les données aux formats Excel et/ou CSV.

L'outil assure la traçabilité et l'historisation des opérations.

6.10 Espace personnel des bénéficiaires

Chaque bénéficiaire dispose d'un espace personnel sécurisé accessible depuis un navigateur internet ainsi que depuis une application mobile ou une solution mobile équivalente.
Cet espace permet a minima :

- de consulter le solde disponible,
- de consulter les chargements,
- de consulter l'historique des opérations,
- de procéder ou demander la mise en opposition de la carte,
- d'accéder aux modalités de remplacement du support,

- de consulter les établissements acceptant les titres,
- d'accéder aux informations relatives aux conditions d'utilisation,
- de contacter le service d'assistance.

6.11 Validité et gestion des titres non utilisés

Les titres sont utilisables pendant les périodes prévues par la réglementation en vigueur.

Le Titulaire assure la gestion des droits non utilisés à l'expiration de leur période de validité et leur échange ou leur traitement dans les conditions prévues par la réglementation applicable, notamment le remboursement des titres non remis à l'encaissement dans les conditions prises par les articles R3262-5, R3262-13 et R3262-14 du code du travail.

Le Titulaire informe la CGLLS et les bénéficiaires des échéances de validité et des modalités applicables aux droits non utilisés.

7 LOT N°2 : CESU PREFINANCES DEMATERIALISES

7.1 Domaine de la prestation

La prestation s'inscrit dans le cadre de l'action sociale organisée au bénéfice des agents de la CGLLS.

Elle porte sur l'émission, la fourniture et la gestion de chèques emploi service universels (CESU) préfinancés, entièrement financés par la CGLLS.

Les CESU sont émis sous forme dématérialisée.

Le dispositif est cumulable, dans les conditions prévues par la réglementation applicable, avec les prestations légales ou interministérielles dont peuvent bénéficier les agents.

7.2 Bénéficiaires

Peuvent bénéficier du dispositif les agents de la CGLLS remplissant les conditions d'éligibilité définies par l'établissement.

La CGLLS assure l'instruction des demandes et détermine l'éligibilité des agents ainsi que le montant des droits attribués à chaque bénéficiaire.

Le Titulaire n'a pas à apprécier les conditions d'éligibilité des agents.

La CGLLS transmet uniquement au Titulaire les informations strictement nécessaires à la création et à la gestion des comptes ainsi qu'au versement des droits.

7.3 Dispositif d'attribution

7.3.1 Dispositif de droit commun

À la date de lancement du marché, des CESU d'une valeur annuelle de 1 000 € (mille euros) par agent sont attribués, sur demande, aux agents remplissant les conditions fixées par la CGLLS.

Une majoration annuelle de 500 € (cinq cents euros) est accordée aux agents remplissant les conditions définies par la CGLLS au titre de leur situation de handicap.

7.3.2 Bonus « aide à la parentalité »

Le dispositif comprend un bonus « aide à la parentalité ».

Sont attribués, sur demande :

- 300 € (trois cents euros) par enfant et par an,
- 600 € (six cents euros) par enfant et par an lorsque celui-ci est reconnu en situation de handicap,
- dans la limite maximale de 900 € (neuf cents euros) par an et par agent.

À la date de lancement du marché sont concernés :

- les enfants âgés de 6 à 14 ans révolus,

- les enfants reconnus en situation de handicap avec un taux d'incapacité égal ou supérieur à 50 %, de 6 à 20 ans révolus.

Lorsque deux agents de la CGLLS supportent conjointement la charge effective et permanente du même enfant, un seul droit est ouvert.

La CGLLS se réserve la possibilité de faire évoluer pendant l'exécution du marché les conditions d'attribution et les montants de son dispositif d'action sociale.

7.4 Habilitation du Titulaire

Le Titulaire doit disposer, pendant toute la durée du marché, de l'ensemble des habilitations requises par les dispositions législatives et réglementaires en vigueur pour l'émission de CESU préfinancés.

Il informe sans délai la CGLLS de toute modification, suspension, restriction ou perte de son habilitation susceptible d'affecter l'exécution des prestations.

7.5 Volumétrie prévisionnelle

À titre indicatif, le montant annuel des CESU commandés est estimé à environ 25 000 € (vingt-cinq mille euros).

Ces données sont fournies à titre indicatif et ne constituent ni un minimum de commande ni un engagement de consommation de la CGLLS.

7.6 Modalités de commande

Une commande principale est transmise au Titulaire en début de chaque année civile pour les bénéficiaires dont les droits ont été déterminés par la CGLLS.

Des commandes complémentaires peuvent être adressées au Titulaire à tout moment de l'année afin notamment de prendre en compte de nouveaux bénéficiaires ou une évolution des droits.

La transmission des informations relatives aux bénéficiaires est réalisée au moyen d'un canal sécurisé.

7.7 Délai de crédit des comptes

Le Titulaire dispose d'un délai maximal de 4 (quatre) jours ouvrés à compter de la réception d'une commande complète et exploitable pour créditer les comptes individuels des bénéficiaires.

À l'issue de chaque opération, il fournit à la CGLLS un état récapitulatif permettant de contrôler :

- les bénéficiaires concernés,
- les montants demandés,
- les montants effectivement crédités,
- la date de réalisation,
- les éventuelles anomalies ou opérations rejetées.

En cas d'anomalie imputable au Titulaire portant notamment sur l'absence de crédit d'un compte ou sur un montant erroné, celui-ci procède à sa correction dans un délai maximal d'1 (un) jour ouvré à compter de son signalement.

7.8 Comptes individuels des bénéficiaires

Le Titulaire crée pour chaque bénéficiaire un compte individuel sécurisé et simple d'utilisation, accessible 7 jours/7, 24 heures/24. Ce compte permet aux bénéficiaires de consulter, en temps réel, l'ensemble des informations relatives aux droits qui lui sont attribués par la CGLLS et crédités sur son compte.

Le bénéficiaire dispose des informations nécessaires à l'activation et à l'utilisation de son compte.

La solution permet au minimum :

- de consulter le montant des droits attribués,
- de consulter le solde disponible,
- de consulter l'historique des opérations,

- de réaliser les opérations nécessaires à l'utilisation des CESU,
- de consulter les informations relatives aux services pouvant être réglés,
- d'accéder à l'assistance.

7.9 Durée de validité et droits non utilisés

Le Titulaire informe clairement la CGLLS et les bénéficiaires de la durée de validité des CESU.

Lorsque la réglementation et les modalités de fonctionnement du dispositif le permettent, le Titulaire assure l'échange des droits arrivant à expiration contre des droits d'un nouveau millésime dans les conditions prévues au marché.

7.10 Outil de gestion destiné à la CGLLS

Le Titulaire met à disposition un espace de gestion sécurisé permettant notamment :

- la gestion des bénéficiaires,
- la transmission sécurisée des commandes,
- la consultation de l'état des commandes,
- la consultation des montants crédités,
- la consultation de l'historique,
- le suivi de la facturation,
- le suivi des incidents,
- l'export des données aux formats Excel et/ou CSV,
- la gestion des habilitations.

L'outil assure la traçabilité et l'historisation des opérations.

7.11 Continuité de service

Les espaces numériques sont accessibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, hors opérations de maintenance.

Les opérations de maintenance programmées susceptibles d'affecter la disponibilité du service sont, sauf urgence, préalablement portées à la connaissance de la CGLLS.

En cas d'indisponibilité, le Titulaire met à disposition un dispositif alternatif permettant à la CGLLS et aux bénéficiaires d'obtenir une assistance par téléphone non surtaxé et/ou par voie électronique.

Le service est accessible au minimum du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 8 h 00 à 17 h 00.

Les demandes sont prises en charge dans un délai maximal de 8 (huit) heures ouvrées.

Pour chacun des lots, le Titulaire met à disposition de la CGLLS les éléments permettant le suivi de l'exécution du marché.

Il fournit, dans un délai maximal d'un mois suivant la fin de chaque année d'exécution, un bilan annuel comportant, selon le lot concerné :

- le nombre de bénéficiaires,
- le nombre et/ou le montant des titres commandés,
- les montants chargés,
- les montants consommés,
- les soldes restant disponibles,
- le nombre de cartes émises et remplacées,
- les titres ou droits arrivés à expiration,
- les éventuels échanges ou remboursements,
- le nombre et la nature des incidents et réclamations,
- les délais moyens de traitement et de résolution,
- les données relatives à la disponibilité des outils numériques.

Les données sont fournies dans un format électronique exploitable par la CGLLS.

8 MODALITES ENVIRONNEMENTALES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Conformément à l'article L.2112- 2 du Code de la commande publique, l'exécution du marché prend en compte des considérations relatives à l'environnement.

Les exigences du présent article constituent des exigences minimales applicables aux prestations objet du marché.

8.1 Dématérialisation

Les commandes, factures, relevés, états de suivi et échanges nécessaires à l'exécution du marché sont réalisés sous forme dématérialisée.

8.2 Recyclage et valorisation des cartes du lot n° 1

Les cartes fournies dans le cadre du marché doivent être conçues afin de permettre leur réemploi ou leur valorisation en fin de vie.

100 % des cartes collectées en fin d'usage doivent être orientées vers une filière de réemploi ou de valorisation.

Afin de limiter le renouvellement prématuré des supports et la production de déchets, les cartes doivent présenter une durée minimale de validité de 4 (quatre) ans.

Le Titulaire met en place une solution permettant la collecte des cartes arrivées en fin de vie ou remplacées et leur orientation vers une filière de réemploi, recyclage ou valorisation.

8.3 Supports papier

Lorsque l'utilisation de supports papier est nécessaire, le Titulaire privilégie des papiers contenant des fibres recyclées ou, à défaut, issus de sources responsables et permettant d'assurer la traçabilité des fibres.
Le Titulaire communique à la CGLLS, à sa demande, tout élément permettant de justifier la mise en œuvre les obligations environnementales prévues au présent article.

9 MODALITES SOCIALES D'EXECUTION

Le Titulaire est encouragé à inscrire l'exécution du marché dans une démarche de responsabilité sociétale des organisations.

Afin de favoriser l'insertion sociale et professionnelle des personnes en situation de handicap, le Titulaire recours, pour tout ou partie de l'exécution du marché, à des structures relevant du secteur adapté ou protégé, telles que les Etablissements ou Services d'Aide par le Travail (ESAT) ou les Entreprises Adaptées (EA).

Le Titulaire communique à la CGLLS, à sa demande, tout élément permettant d'en justifier la mise en œuvre effective.

Égalité professionnelle entre les hommes et les femmes.

Le Titulaire s'engage, pendant toute la durée d'exécution du marché, à respecter les obligations légales et réglementaires qui lui sont applicables en matière d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

Lorsqu'il est assujetti à l'obligation de calcul et de publication de l'index de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, le Titulaire communique à la CGLLS, sur demande, son index ainsi que les informations dans la publication est rendue obligatoire par la réglementation en vigueur.

Le Titulaire informe la CGLLS de toute évolution de sa situation susceptible d'affecter le respect de ses obligations pendant l'exécution du marché.

10 ACCESSIBILITE NUMERIQUE

Les services, interfaces et outils numériques mis à disposition dans le cadre du marché doivent satisfaire aux exigences d'accessibilité numérique qui leur sont applicables pendant toute la durée du marché.

Le Titulaire prend en compte les retours des utilisateurs concernant les difficultés d'accessibilité.

11 PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ET SECURITE

Le Titulaire respecte l'ensemble des dispositions applicables en matière de protection des données à caractère personnel.

Il ne collecte et ne traite que les données strictement nécessaires à l'exécution des prestations.

Les échanges de fichiers comportant des données relatives aux bénéficiaires sont réalisés au moyen de dispositifs sécurisés.

Pour le lot n° 2, la CGLLS conserve l'instruction des situations individuelles ouvrant droit aux prestations et majorations. Le Titulaire n'a pas vocation à recevoir les justificatifs relatifs à la situation de handicap de l'agent ou de son enfant, sauf nécessité dûment justifiée.

Les modalités détaillées relatives au traitement des données, à leur sécurité, à leur conservation, à leur restitution et à leur destruction sont définies au CCAP et, le cas échéant, dans son annexe relative à la protection des données personnelles.

Fin du document.