

17.09.2020

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES
--

ACCORD-CADRE
Marché Public n° 20200908

Objet :

**Fourniture de titres-restaurant sur support papier et dématérialisés
pour la CCI Nouvelle-Aquitaine**

ARTICLE 1 – DEFINITIONS

Il est entendu par :

- **CCI NA** : Chambre de Commerce et d'Industrie Nouvelle-Aquitaine dont le siège social est sis 2 place de la Bourse – CS 91942, à Bordeaux (33050),
- **CCIT** : Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale en Nouvelle-Aquitaine
 - ▶ la Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale Bayonne Pays Basque dont le siège est sis 50-51 Allées marines – BP 215, à Bayonne.
 - ▶ la Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale Bordeaux Gironde dont le siège est sis 17 Place de la bourse – CS 61274, à Bordeaux.
 - ▶ la Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale Charente dont le siège est sis 27 place Bouillaud – CS12124, à Angoulême.
 - ▶ la Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale Corrèze dont le siège est sis Immeuble Consulaire – Le Puy Pinçon – Tulle Est, à Tulle.
 - ▶ la Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale Creuse dont le siège est sis 8 avenue d'Auvergne, Maison de l'Économie, à Guéret.
 - ▶ la Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale Deux-Sèvres dont le siège est sis 10 place du Temple – BP 90314, à Niort.
 - ▶ la Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale Dordogne, dont le siège est sis 295 Boulevard des saveurs, à Coulounieix-Chamiers.
 - ▶ la Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale Landes dont le siège est sis 293 Avenue du Maréchal Foch – BP 137, à Mont de Marsan.
 - ▶ la Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale La Rochelle dont le siège est sis 21 chemin du Prieuré, à La Rochelle.
 - ▶ la Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale Limoges et Haute Vienne dont le siège est sis 16 place Jourdan – CS 60403, à Limoges.
 - ▶ la Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale Lot et Garonne dont le siège est sis 52 Cours Gambetta, à Agen.
 - ▶ la Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale Pau Béarn, dont le siège est sis 21 Rue Louis Barthou, à Pau.
 - ▶ la Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale Rochefort s/Mer et Saintonge dont le siège est sis La Corderie Royale – BP 20129, à Rochefort s/Mer.
 - ▶ la Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale Vienne dont le siège est sis Téléport – 1-7 avenue du Tour de France – CS 20178 – à Futuroscope.

ARTICLE 2 – CONTEXTE DE LA PRESTATION

Le titre restaurant est un titre de paiement remis par l'employeur au salarié pour lui permettre d'acquitter tout ou partie du prix de son repas compris dans l'horaire de travail journalier. L'ordonnance n° 67-830 du 27 septembre 1967 et ses décrets d'application, confèrent au titre-restaurant le caractère d'un avantage social accordé au salarié, auquel sont associés des exonérations sociales et fiscales.

La loi n° 2010-853 du 23 juillet 2010 relative aux réseaux consulaires, au commerce, à l'artisanat et aux services et la loi PACTE ont porté réforme des chambres de commerce et d'industrie.

La Chambre de Commerce et d'Industrie de la Nouvelle-Aquitaine est l'employeur unique de l'ensemble des salariés.

L'effectif employé est de **1 320 agents au 30 juin 2020**, avant prise en compte du personnel vacataire des établissements de formation.

La CCI Nouvelle-Aquitaine en sa qualité d'employeur a en charge et gère le dispositif des titres-restaurant pour l'ensemble des agents du réseau consulaire en Nouvelle-Aquitaine et commande les titres pour l'ensemble des agents affectés à chacune des CCIT et à la CCIR.

En région Nouvelle-Aquitaine, au 1^{er} Septembre 2020, le réseau consulaire s'établit autour d'une CCIR et de 14 CCIT mentionnées à l'article 1 du présent document.

La valeur faciale du titre restaurant devrait être fixée au 1^{er} janvier 2021.

A titre indicatif, la valeur au 1^{er} janvier 2020 est de 8,10 €.

La part prise en charge par l'employeur est, selon les cas, de 50% ou de 60%.

Actuellement, la CCI Nouvelle-Aquitaine ne gère uniquement que des titres restaurant papier pour l'ensemble de ses salariés. Cette situation sera amenée à évoluer sur ce présent marché vers une gestion mixte de titres papier et de cartes de paiement. Le choix du support sera laissé à chaque agent.

Le besoin prévisionnel, assis sur l'étude des volumes commandés pour l'année 2019, s'établit à 198 360 titres annuels, soit une moyenne mensuelle de 16 530 titres.

ARTICLE 3 – OBJET ET ETENDUE DU MARCHE

3.1) Objet

La CCI Nouvelle-Aquitaine recherche un prestataire de services pour la fourniture de titres-restaurant sur support papier et dématérialisés pour le personnel des Chambres de Commerce et d'Industrie de Nouvelle-Aquitaine.

Le présent marché concerne la fourniture de titres restaurant :

- sur supports papier,
- et sous la forme d'une solution dématérialisée et sécurisée (cartes) pour le personnel de la CCI Nouvelle-Aquitaine,

conformément à la législation en vigueur en la matière.

3.2) Durée du marché

La durée du marché est de 2 ans à compter du 1^{er} janvier 2021.

Le marché peut être renouvelé 2 fois par reconduction expresse.

ARTICLE 4 – CARACTÉRISTIQUES PRINCIPALES DU MARCHÉ

Le marché ne comporte ni seuil minimum, ni seuil maximum de commande.
Les prestations objets de la présente consultation font l'objet d'un lot unique.

4.1) Catégories de prestations

Les services inclus dans la présente consultation comportent la fourniture de titres-restaurant sur support papier et dématérialisés pour la CCI Nouvelle-Aquitaine.

Le candidat devra développer :

- les conditions de réalisation de sa prestation en matière de délai de traitement, de couverture du territoire (points de livraison), personnalisation des titres émis, sécurité des flux, etc...,
- sa sensibilité aux questions de développement durable (politique RSE ...),
- sa politique en matière d'avantages à destination des bénéficiaires (partenariat restaurateurs, bons d'achat, réductions ...).

4.2) Lieux d'exécution des prestations

Les prestations objet du présent marché s'exécuteront dans les départements suivants : 13 Bouches du Rhône, 16 Charente, 17 Charente-Maritime, 19 Corrèze, 23 Creuse, 24 Dordogne, 33 Gironde, 38 Isère, 40 Landes, 44 Loire Atlantique, 47 Lot et Garonne, 64 Pyrénées Atlantiques, 75 Paris, 79 Deux-Sèvres, 86 Vienne, 87 Haute-Vienne.

Les livraisons devront avoir lieu sur ces différents sites.

La liste des adresses exactes des lieux de livraison sera communiquée au prestataire avant le démarrage du contrat. Elle pourra être actualisée en cours de marché.

Aujourd'hui, à titre indicatif, les lieux de livraison sont répartis dans les départements suivants :

BOUCHES DU RHONE	1 point de livraison
CHARENTE	6 points de livraison
CHARENTE MARITIME	7 points de livraison
CORREZE	2 points de livraison
CREUSE	1 point de livraison
DEUX SEVRES	1 point de livraison
DORDOGNE	4 points de livraison
GIRONDE	2 points de livraison
HAUTE VIENNE	1 point de livraison
ISERE	1 point de livraison
LANDES	5 points de livraison
LOIRE ATLANTIQUE	1 point de livraison
LOT ET GARONNE	1 point de livraison
PARIS	1 point de livraison
PYRENEES ATLANTIQUES	- Bayonne : 1 point de livraison - Pau : 4 points de livraison
VIENNE	1 point de livraison

ARTICLE 5 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Le présent CCTP fixe le cadre général des prestations à réaliser par le titulaire.

5.1) Valeur faciale

La valeur faciale sera communiquée au démarrage du contrat.

La valeur faciale est susceptible de modifications en fonction des négociations et accords salariaux à venir en cours d'exécution du contrat.

Le prestataire doit être en capacité d'intégrer les modifications de valeurs faciales sur le mois suivant la notification de la modification.

5.2) Commande

Vers le 25 de chaque mois, un fichier est généré depuis notre logiciel de paie **sous HRACCESS (ou par tout autre moyen électronique)** correspondant à notre commande mensuelle de titres restaurant.

Le format du fichier et le schéma d'enregistrement sera précisé au titulaire lors de la réunion de démarrage de la prestation.

Le fichier sera déposé sur un site sécurisé avec accusé de réception par voie électronique (courriel). Eventuellement, le fichier pourra être envoyé par courriel avec accusé réception.

La gestion administrative des titres restaurant des différents points de livraison sera centralisée à la DRH de la CCI Nouvelle-Aquitaine, sauf délégation, et la livraison s'effectuera conformément aux dispositions du présent CCTP.

L'accès client se fera sur un site Web dédié et sécurisé pour la traçabilité et le suivi de l'état d'avancement de la commande et des livraisons.

Des bons de commande pourront être émis de la même manière, à titre exceptionnel, en fonction de besoins ponctuels pour lesquels s'appliquent les conditions contractuelles du présent marché.

Le candidat développera la solution de gestion de commande proposée.

5.3) Spécifications techniques relatives aux titres restaurant

Le prestataire proposera le titre restaurant sur support papier respectueux de l'environnement et sur support dématérialisé de type carte à puce.

5.3.1 Le format et la personnalisation du titre restaurant papier

- Sur chaque couverture de carnet devront apparaître les mentions suivantes :
 - Nom et prénom du bénéficiaire
 - Année civile d'émission
 - Nombre de titres contenus dans le carnet.

- Sur chaque titre devront apparaître les mentions suivantes (en dehors des mentions légales) :
 - Nom et prénom du bénéficiaire
 - Année civile d'émission
 - Valeur faciale du titre en euros
 - Dénomination sociale de l'organisme employeur et logo
 - Période de validité
 - Mois de commande
 - Numérotation des titres continue (nombre de titres restants)

Le titulaire fournira des pochettes de rangement à l'usage des bénéficiaires des titres restaurant.

5.3.2 Le format et la personnalisation de la carte

Le support dématérialisé sera de type carte à puce compatible avec les lecteurs de cartes bancaires usuellement rencontrés dans les commerces et les restaurants et sera personnalisé par :

- le nom et prénom de l'agent bénéficiaire,
- La raison sociale du financeur,
- la période de validité de la carte,
- le pictogramme de paiement sans contact.

Par mesure de sécurité, la carte sera utilisable par saisie d'un code PIN confidentiel propre à chaque agent.

La carte s'utilise en une ou plusieurs fois pour un montant ne pouvant excéder le montant légal maximum du crédit disponible et pour les jours légalement possibles.

La carte sera valable pour toute la France entière jusqu'au terme du marché, à compter de son activation.

5.4) Livraison

5.4.1 Livraison des titres papier

La livraison devra être effectuée dans un maximum de 72 heures à compter de la réception de la commande passée par voie électronique en jours ouvrés.

Toutes les livraisons seront rendues franco de port et d'emballage.

Les livraisons devront être effectuées sur chaque CCI selon la liste des points de livraison qui sera fournie lors de la mise en place du marché.

La commande devra être remise en main propre avec signature du bon de livraison par une personne habilitée par la CCI Nouvelle-Aquitaine. La liste des personnes habilitées à réceptionner les titres sera communiquée lors de la réunion de mise au point du marché.

Le titulaire mettra en place un processus de livraison permettant de garantir la sécurité de l'envoi à la réception des titres.

5.4.2 Livraison et recharge de cartes

Les cartes doivent être livrées aux points de livraison définis dans un délai de 3 à 6 jours ouvrés maximum à compter de la réception de la commande.

Des listes d'émargement, par point de livraison, seront établies et fournies par le prestataire selon le fichier transmis par le Pouvoir Adjudicateur.

En cas de réédition pour cause de perte ou de vol, le délai reste identique.

Pour des raisons de sécurité, les cartes commandées sont envoyées inactives et donc inutilisables jusqu'à leur activation après leur livraison.

La recharge des cartes devra intervenir dans un délai qui ne pourra pas excéder 72 heures à compter de la réception de la commande en ligne.

5.5) Conditionnement des titres papier

L'ensemble des carnets devront être conditionnés dans des colis sécurisés et triés par points de livraison.

Des listes d'émargement, par point de livraison, seront établies et fournies par le prestataire selon le fichier transmis par le Pouvoir Adjudicateur.

5.6) Gestion des titres périmés, perdus ou non utilisés

5.6.1. Echanges des titres papier

Le titulaire s'engage à assurer l'échange de titres périmés, sur la base des carnets nominatifs retournés au titulaire.

La date limite de retour est fixée au dernier jour du deuxième mois suivant la date limite d'utilisation des titres.

5.6.2. Echange des titres restaurant dématérialisés périmés

Conformément à la réglementation en vigueur, les agents feront une demande d'échange de leurs titres périmés contre des titres du nouveau Millésime directement sur leur espace bénéficiaire.

5.6.3. Remboursement des titres restaurant perdus ou non utilisés

Après avoir déterminé la valeur de l'ensemble des titres restaurant perdus ou non utilisés au cours de l'année, le prestataire assurera le reversement de leur contre-valeur à la CCI NA. Cette contre-valeur sera ensuite destinée aux activités sociales et culturelles conformément aux dispositions prévues à cet effet dans le Code du Travail.

5.6.4. Remboursement des titres restaurant papier en cas d'absence ou départ de l'argent

Dans le cas, le prestataire devra établir un avoir à déduire de la facture.

5.7) Perte et vols des titres restaurant

5.7.1. Avant la remise à la CCI Nouvelle-Aquitaine

Les pertes et vols survenant avant la remise à la CCI Nouvelle-Aquitaine (soit avant la livraison) sont imputables à l'émetteur (le prestataire). Dans ce cas, il annule les titres restaurant et procède à une nouvelle émission et à une nouvelle remise à la CCI Nouvelle-Aquitaine. Pour cette nouvelle livraison, aucune commission ne lui est due et il supporte les frais d'envoi. Les cas de détérioration constatées à la réception et signalées immédiatement par la CCI Nouvelle-Aquitaine (appel téléphonique confirmé par courriel ou fax) font l'objet d'un traitement identique.

5.7.2. Après la remise à la CCI

Les pertes et vols survenant après la remise à la CCI Nouvelle-Aquitaine (constatés par une preuve de réception détenue par le prestataire) et avant la distribution aux agents, donnent lieu à l'annulation des titres restaurant et à une nouvelle commande d'émission par la CCI Nouvelle-Aquitaine.

Dans ce cas, la CCI Nouvelle-Aquitaine supporte uniquement les frais de gestion et d'envoi, indiqués dans l'acte d'engagement, liés à cette réémission et l'annulation des titres restaurant ne donne pas lieu à un nouveau paiement des valeurs faciales.

5.7.3. Après la remise aux bénéficiaires

La détérioration des titres restaurant, après distribution aux bénéficiaires et dans la mesure de la lisibilité des codes d'identification des titres, ou le vol des titres restaurant constaté par un dépôt de plainte, donnera lieu à une réémission de ces titres.

Dans ce cas, la CCI Nouvelle-Aquitaine supportera uniquement les frais de gestion et d'envoi indiqués par le prestataire dans l'acte d'engagement.

5.7.4. Réédition des titres-restaurant dématérialisés en cas de perte ou de vol

En cas de perte ou de vol de la carte, le prestataire devra procéder à la fabrication d'une nouvelle carte. En cas de vol, constaté par un dépôt de plainte, le renouvellement de la carte devra être exempt de frais. Sans dépôt de plainte, la carte sera considérée comme perdue.

5.8. Mise à disposition d'outils informatiques sécurisés

Quel que soit le format retenu par la CCI Nouvelle-Aquitaine (papier ou dématérialisé), la gestion des Titres-restaurant s'effectue par voie dématérialisée sécurisée. Le titulaire met à disposition :

- De la CCI NA : un outil type site internet, avec espace client spécifique
- Des agents utilisant la dématérialisation : un outil type site internet et une application mobile, avec espace client spécifique à chaque agent.

Les outils informatiques mis à disposition doivent être :

- disponibles : 7 jours/7, 24 heures/24 ;
- réactifs : disponibilités des informations en temps réel ;
- sécurisés : accessibles via un numéro d'identification et un code (chiffres, lettres, combinaisons...).

Les outils devront être disponibles dans le délai de 4 semaines maximum à compter de la réunion de lancement du marché. Le titulaire fournit à titre gratuit un guide utilisateur pratique, détaillé et illustré pour chaque outil.

Les outils permettent de :

- Pour le service RH de la CCI Nouvelle-Aquitaine :
 - passer les commandes de titre papier et les demandes de chargement des titres dématérialisés via la transmission d'un fichier ou son dépôt sur la base d'une matrice (cadre établi par le Titulaire, à compléter par la CCI NA pour formaliser ses commandes) proposée par le titulaire,
 - consulter l'état des commandes et demandes de virement,
 - bloquer une carte ou un compte en cas de perte ou vol de la carte, d'activité suspecte sur le compte ; la création d'une nouvelle carte n'engendrera pas de surcoût dans la limite d'une carte par an,
 - suivre la situation comptable (montant des commandes, suivi de la facturation, des paiements effectués... avec historisation depuis la 1ère commande).
- Pour les agents bénéficiaires :
 - Suivre la situation de leur compte : changements, opérations...,
 - Faire opposition à leur carte en cas de perte ou vol de la carte, d'activité suspecte sur leur compte,
 - Effectuer des paiements dans les points de vente acceptant le paiement par mobile,
 - Consulter la liste actualisée de points de vente affiliés acceptant les cartes.

En cas d'indisponibilité des outils informatiques, le Titulaire met à disposition de la CCI NA et des agents un service téléphonique (numéro non surtaxé) et/ou électronique (mail) permettant la réalisation des mêmes opérations (à l'exception des paiements). Les appels téléphoniques seront pris

en charge du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 8h00 à 17h00. Les traitements et réponses doivent être réalisés dans les 8 heures ouvrées maximum à compter de l'appel ou de la réception du mail. Le titulaire assure la traçabilité des appels téléphoniques et mails reçus, pour en justifier à la CCI à sa demande.

5.9. Accompagnement dans la mise en œuvre et le suivi du projet

Le prestataire devra prévoir :

- Une séance d'information initiale pour les gestionnaires en charge du titre restaurant (notamment sur l'outil de dématérialisation qui sera proposé) ;
- Une documentation destinée aux gestionnaires (brochures, aide en ligne...) ;
- Une brochure sur les modalités d'utilisation des titres restaurant pour les agents (document qui sera mis en ligne sur le site Intranet de la CCI Nouvelle Aquitaine).
- Une séance d'information sur les modalités d'utilisation de la carte aux agents devra être prévue dans les 15 CCI (possibilité de l'organiser à distance).

L'émetteur indiquera dans sa proposition comment il compte effectuer la reprise des éléments concernant les bénéficiaires actuels (noms, prénoms, adresses, etc...).

Le titulaire désignera un interlocuteur opérationnel unique pour ce marché. Ce responsable devra pouvoir être joint à tout moment (aux heures ouvrées) et prendre toute décision opérationnelle nécessaire, notamment en cas de situation exceptionnelle (grève, problème de livraison, etc...).

5.10. Obligations du prestataire

- Mettre en place les moyens nécessaires pour assurer :
 - la prise en compte et le suivi de la commande
 - la qualité de ses prestations, de manière strictement conforme aux dispositions du présent cahier des charges,
- Prévenir dans les plus brefs délais la CCI Nouvelle-Aquitaine de tout événement et/ou fait de nature à mettre en danger la bonne exécution des prestations dont elle a la responsabilité et de prendre avec diligence et dans les plus brefs délais toutes les mesures qu'elle jugera nécessaires tout en informant la CCI Nouvelle-Aquitaine sans retard,
- Prendre à sa charge l'assurance perte ou vol des titres restaurant pendant leur acheminement jusqu'à leur remise auprès de la CCI Nouvelle-Aquitaine,
- Fabriquer, de nouveau, sous 48 heures, toute commande perdue lors du transport, sans coût additionnel,
- Prendre à sa charge la fourniture et la livraison des titres manquants (commande livrée incomplète)
- Fournir des titres millésimes N+1 dès la commande du mois de novembre de l'année N,
- Informer la CCI Nouvelle-Aquitaine de toute modification de la réglementation des titres restaurant,
- Produire des statistiques et extractions de données (trimestrielle, annuelle ...), sur demande expresse de la DRH de la CCI Nouvelle-Aquitaine,
- Assurer par des actions effectuées auprès du réseau d'affiliés le développement de l'emploi des titres restaurant et le développement du réseau d'affiliés.
- Ne pas utiliser les données personnelles fournies par la CCI Nouvelle-Aquitaine pour un usage autre que celui défini au présent marché. En cas d'infraction, le marché serait résilié pour faute (voir avenant RGPD).

ARTICLE 6 – CALENDRIER PREVISIONNEL

18.09.2020	Lancement de la consultation
26.10.2020	Réception des offres
01.12.2020	Choix du prestataire
15.12.2020	Mise au point de la prestation
04.01.2021	Mise en œuvre de la prestation