

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES
(CCTP)**

**Fourniture, conditionnement et livraison de titres-restaurant pour
les besoins de la commune de Saint-Gildas-de-Rhuys**

POUVOIR ADJUDICATEUR :

Monsieur le Maire

LIEUX D'EXECUTION

Mairie de Saint-Gildas-de-Rhuys

NOTIFIÉ LE / / | | | | |

1- OBJET DU MARCHE

Le présent marché a pour objet l'acquisition, le conditionnement et la livraison de titres restaurant pour les salariés de la commune de Saint-Gildas-de-Rhuys.

2- ETENDUE DU MARCHE

Les bénéficiaires des titres restaurant sont l'ensemble des salariés de la commune de Saint-Gildas-de-Rhuys soit approximativement 25 personnes.

A titre purement indicatif, le volume des prestations pour le personnel Mairie peut être estimé sans engagement de l'acheteur à un montant de 37 055,58 en 2017.

3- CARACTERISTIQUES DES TITRES RESTAURANT

3.1 VALEUR FACIALE DES TITRES

La valeur faciale des titres est de 9,00 €.

Cette valeur faciale pourra faire l'objet de modifications en cours d'exécution à la demande de la commune de Saint-Gildas-de-Rhuys avec un préavis de 15 jours. En cas d'absence de prise en compte de la modification demandée, la livraison sera refusée.

Lors de ce changement de valeur, il est à prévoir que la commande passée lors du premier mois d'application pourra comprendre des titres à l'ancienne et nouvelle valeur.

Le changement de valeur faciale 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 unitaire de l'entreprise titulaire du marché, et doit être pris en charge sans surcoût pour la commune de Saint-Gildas-de-Rhuys.

L'entreprise titulaire du marché s'engage à prendre en compte gratuitement tout changement de valeur faciale.

3.2 FORMAT DES TITRES

La commune de Saint-Gildas-de-Rhuys envisage de recourir à la fourniture de titres restaurant au format « papier » à la date de prise d'effet du présent marché.

L'attribution des titres s'effectue sur une base mensuelle variable selon les jours de présence du collaborateur. L'entreprise titulaire du marché doit être en capacité de fournir des carnets (par collaborateur et par mois) d'un volume de titres variables, conformément aux bons de commande mensuels qui lui sont adressés.

Toutefois, le format des titres est susceptible d'évoluer au cours de la durée du marché. La commune de Saint-Gildas-de-Rhuys pourra opter pour la dématérialisation des titres distribués. Le format des titres restaurant pourra faire l'objet de modification en cours d'exécution à la demande de la commune de Saint-Gildas-de-Rhuys

Cahier des Clauses Techniques Particulières

avec un préavis de 15 jours, et ce par lettre recommandée avec accusé de réception. En cas d'absence de prise en compte de la modification demandée, la livraison sera refusée.

En cas de changement de format, il sera fait application du bordereau de prix unitaire qui s'y réfère (soit bordereau de prix des titres papiers, soit bordereau des prix des titres dématérialisés).

En cas d'obligation réglementaire emportant changement de format, il sera fait application des délais imposés par cette nouvelle réglementation, sans que le titulaire ne puisse se prévaloir de l'absence d'information de la part de l'acheteur.

3.3 PERIODE ET DUREE DE VALIDITE DES TITRES

La durée de validité pour les titres restaurant en format papier doit s'étendre pour une année N du 1^{er} décembre de l'année N-1 au 31 janvier de l'année N+1, soit 14 mois. Concernant les titres restaurant en format dématérialisé, la durée de validité doit s'étendre pour une année N du 1^{er} janvier de l'année N et 28 février de l'année N+1, soit 14 mois.

La durée de validité de la carte doit être au moins de 3 ans. A la date d'expiration de la carte, le solde des titres reste disponible sur le compte et le bénéficiaire pourra être utilisé dès qu'une nouvelle carte lui sera adressée.

Le chargement des cartes devra se faire le 10 de chaque mois suivant la commande, et au cas par cas selon les mouvements du personnel.

3.4 PRESENTATION DES TITRES ET CARNETS EN FORMAT PAPIER

3.4.1 Titres en format papier

3.4.1.1 Façonnage

Les titres restaurant en format papier sont présentés sous forme de carnets individuels et nominatifs.

3.4.1.2 Carnets

L'entreprise titulaire du marché 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 commune de Saint-Gildas-de-Rhuys,
- le nombre de titres contenus dans le carnet avec la référence du 1^{er} titre et du dernier titre,
- le nombre de titres restants et le nombre de titres total sous la forme : « Nb de chèques xx/xx ».

3.4.1.3 Titres

En sus des mentions réglementaires énoncées à l'article R3262-1-1 du Code du Travail, l'entreprise titulaire du marché devra faire figurer sur chaque titre les mentions suivantes :

- la dénomination sociale de la commune de Saint-Gildas-de-Rhuys,
- 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 de l'entreprise titulaire du marché.

Cahier des Clauses Techniques Particulières

3.4.1.4 Modifications et autres mentions

Les mentions préalablement citées pourront faire l'objet de modifications à tout moment en cours d'exécution. L'entreprise titulaire du marché sera avisée de cette évolution, par courriel ou tout autre moyen, au moins un mois avant sa date d'effet. L'entreprise titulaire du marché 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. En outre, l'entreprise titulaire du marché devra soumettre à la commune de Saint-Gildas-de-Rhuys lors de l'émission de sa commande mensuelle, toute insertion supplémentaire dans les carnets destinés aux collaborateurs, quelle qu'en soit la nature.

3.4.2 Titres en format carte

3.4.2.1 Support

Les titres restaurant en format dématérialisé sont présentés sous forme de cartes de paiement.

La carte sera le seul support physique du paiement dématérialisé.

La carte est utilisable selon deux modes : contact ou sans contact. Le mode contact permet à l'utilisateur de saisir un code confidentiel à 4 chiffres qui lui sera préalablement communiqué. Ce code est indispensable à l'utilisation de la carte dans les TPE pour procéder à l'autorisation de la transaction. Le nombre de tentatives de saisie du code erronées est limité. Le mode sans contact permet à l'utilisateur d'utiliser sa carte sans taper le code à 4 chiffres. Dans ce cas, il doit passer sa carte devant le terminal de paiement bancaire de l'établissement. Les cartes envoyées aux collaborateurs de la commune de Saint-Gildas-de-Rhuys posséderont toutes ces deux modes d'utilisation. En revanche, chaque collaborateur pourra se connecter sur son espace client afin de désactiver le mode de paiement sans contact.

3.4.2.2 Mentions obligatoires

L'entreprise titulaire du marché devra faire figurer sur chaque carte les mentions suivantes :

- le nom et prénom du collaborateur bénéficiaire
- le nom et l'adresse de l'émetteur
- le numéro de série
- la date d'expiration

3.4.2.3 Mise en opposition des cartes

En cas de dysfonctionnement de la carte, il sera demandé au collaborateur de prendre directement contact avec le service client de l'entreprise titulaire du marché. Tout dysfonctionnement donnera lieu au remplacement de la carte à la charge de l'entreprise titulaire du marché, sous réserve de respect des conditions d'usage par chaque collaborateur.

En cas de perte ou de vol de la carte, l'utilisateur devra pouvoir faire opposition de sa carte immédiatement afin d'empêcher l'utilisation de sa carte par un tiers. La déclaration de mise en opposition pourra se faire directement sur l'espace client en ligne ou par téléphone sur le numéro d'espace client selon les horaires indiqués.

3.4.2.4 Modifications et autres mentions

Les mentions préalablement citées pourront faire l'objet de modifications à tout moment en cours d'exécution. L'entreprise titulaire du marché sera avisée de cette évolution, par courriel ou tout autre moyen, au moins un mois avant sa date d'effet. L'entreprise titulaire du marché 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 commune de Saint-Gildas-de-Rhuys se réserve le droit de refuser, dans un délai raisonnable, toute éventuelle insertion qu'elle jugera opportune. Aucune insertion ne devra être effective en l'absence d'une réponse expresse et positive de la commune de Saint-Gildas-de-Rhuys.

4- SERVICES ATTENDUS

4.1 SITE INTERNET SECURISE EN LIGNE

La commune de Saint-Gildas-de-Rhuys souhaite suivre ses commandes via un site internet sécurisé, que l'entreprise titulaire du marché mettra à sa disposition et à celui de ses collaborateurs.

Ce site permettra notamment :

- de commander des cartes de paiement (supports de paiement de titres dématérialisés), qu'il s'agisse d'une première demande ou d'un renouvellement (suite à perte, vol....)
- de procéder à la commande en chargement de montants desdites cartes
- 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 commander les titres restaurant en format papier par le biais d'un dépôt.
- de suivre toute la commande des titres restaurant quel que soit le format de ces derniers (de la validation à la livraison).
- 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. La commune de Saint-Gildas-de-Rhuys s'adaptera au format de dépôt pressenti par l'entreprise titulaire du marché. En contrepartie, lorsqu'une commande est validée par l'entreprise titulaire du marché, cette dernière doit immédiatement en tenir informé l'interlocuteur en charge de la gestion des titres restaurant au sein de la commune de Saint-Gildas-de-Rhuys, en faisant mention explicite de la date de traitement de la commande et de la date de mise en production de la commande. 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.

4.2 ACCES AU SITE INTERNET POUR LES COLLABORATEURS

Le titulaire du marché mettra à disposition de la commune de Saint-Gildas-de-Rhuys un accès à son site internet. Ce site devra être sécurisé par mot de passe et devra être relié à une hotline pour l'assistance aux utilisateurs.

Grâce à ce site chaque collaborateur pourra visualiser son compte concernant les informations relatives au solde et au crédit (avec historisation) de sa carte ainsi qu'aux montants et nombre de titres restaurant remis (avec historisation).

Ce site internet, dédié et sécurisé permettra aux détenteurs de carte de :

- suivre la situation de son compte « chargement » de manière permanente
- faire opposition en cas de perte ou de vol.
- visualiser les points de vente affiliés acceptant les cartes, selon les lieux géographiques (géolocalisation)

En revanche, seule la commune de Saint-Gildas-de-Rhuys pourra demander le renouvellement d'une carte via le site internet.

L'entreprise titulaire de marché pourra mettre également à disposition une application mobile sécurisée ayant les mêmes caractéristiques.

4.3 ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT

Dans le cadre de la mise en place des titres restaurant en format carte, l'entreprise titulaire du marché accompagnera la commune de Saint-Gildas-de-Rhuys au changement, notamment à chaque étape clé sur les aspects stratégiques et opérationnels.

Cahier des Clauses Techniques Particulières

Il devra être en capacité de diagnostiquer les enjeux internes et de proposer une solution, de participer et d'animer des réunions, de mettre à disposition de la documentation, de fournir des supports de communication interne, etc dès la notification du marché.

Il devra également assurer le suivi du dispositif et en assurer un reporting aux Ressources Humaines.

5- MODALITES DE LIVRAISON DE LA COMMANDE

5.1 DELAIS DE LIVRAISON

Un délai de livraison maximal de 96 heures ouvrées est imposé à compter de la réception du bon de commande par l'entreprise titulaire du marché s'agissant de la livraison des titres papier.

En cas de titre dématérialisé, le titulaire du marché s'engage à livrer les cartes commandées de manière à permettre l'utilisation de celle-ci à la date souhaitée par l'acheteur, telle qu'indiquée dans la lettre recommandée l'informant du changement de support. Pendant le transport, les cartes sont inactives et donc inutilisables jusqu'à leur activation. L'activation d'une carte se fait par le bénéficiaire après réception de sa carte via le site mis à disposition ou en contactant le numéro client de l'entreprise titulaire du marché.

Le titulaire s'engage également en cas de changement réglementaire imposant le passage au support dématérialisé à livrer les cartes à destination des collaborateurs dans le respect des délais réglementairement fixés.

5.2 LIEUX ET HORAIRES DE LIVRAISON

Le dépôt de la livraison se fera à l'accueil de la mairie de la commune de Saint-Gildas-de-Rhuys, soit par voie postale en recommandé avec accusé de réception.

L'agent d'accueil sera chargé de la réception du colis, même si c'est le nom de l'interlocuteur en charge de la gestion des titres restaurant au sein de la commune de Saint-Gildas-de-Rhuys qui sera mentionné sur le colis.

Les cartes dématérialisées devront également être livrées au domicile des collaborateurs à l'adresse communiquée à la date souhaitée par la commune de Saint-Gildas-de-Rhuys. Le conditionnement devra respecter les exigences fixées à l'article 5.4. Une feuille d'émargement sera délivrée par l'entreprise titulaire du marché à la commune de Saint-Gildas-de-Rhuys.

5.3 BORDEREAU DE LIVRAISON

Un récépissé sera établi par l'entreprise titulaire du marché pour chaque livraison et en double exemplaire. Il comportera :

- le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du titulaire du marché (contact direct),
- le lieu et la date de la livraison,
- le numéro client,
- le numéro du bon de commande,
- la désignation des articles livrés,
- les quantités livrées (nombre total de carnets, nombre de titres, valeur totale des titres, nombre de titres dématérialisés),
- les éventuelles réserves portant sur l'état des produits livrés et formulées par la personne chargée de réceptionner les livraisons,
- le listing d'émargement.

Cahier des Clauses Techniques Particulières

La signature du bon de livraison par le collaborateur habilité, c'est-à-dire l'agent d'accueil, après vérification visuelle des colis, atteste de la réalité et de la date de la livraison mais ne vaut pas admission des fournitures.

L'entreprise titulaire du marché, responsable de la prestation effectuée par un tiers-livreur éventuel, devra s'assurer que le signataire est le collaborateur habilité pour la réception des titres. Ce dernier devra donc figurer sur la fiche d'habilitation à la réception de colis transmise à l'entreprise titulaire du marché. Pour cela, le tiers-livreur demandera le nom et la signature du personnel signataire, ainsi qu'un tampon au titre de la commune de Saint-Gildas-de-Rhuys. En aucun cas le tiers-livreur ne pourra faire remettre les titres à un collaborateur non habilité. En cas d'incident consécutif au non-respect de cette procédure, la responsabilité de l'entreprise titulaire du marché sera engagée.

Tout colis endommagé ou pouvant présenter des risques quant à l'intégrité de son contenu sera systématiquement refusé.

Enfin, en cas d'erreur dans la livraison, l'enlèvement et le remplacement de cette dernière seront effectués par les soins et aux frais de l'entreprise titulaire du marché.

5.4 CONDITIONNEMENT ET MODALITES DE LIVRAISON DES TITRES

5.4.1 Stockage, emballage et transport des titres restaurant en format papier

Les commandes de titres papiers seront livrées sous forme de plis scellés inviolables (cartons ou enveloppes) afin d'éviter tous vols, dégradations, ou autre.

En cas de disparition de titres, l'entreprise titulaire du marché s'engage à déclencher le dispositif de recherche d'utilisation et à fournir à la commune de Saint-Gildas-de-Rhuys le résultat de ses recherches.

Les emballages relèvent de la responsabilité de l'entreprise titulaire du marché. De même, le transport s'effectue sous sa responsabilité jusqu'à remise au collaborateur habilité dûment désigné par la commune de Saint-Gildas-de-Rhuys, c'est-à-dire l'agent d'accueil.

Le titulaire doit mettre en place un processus de livraison permettant de garantir la sécurité de l'envoi à la réception des titres. De plus, les risques afférents au transport jusqu'au lieu de livraison ainsi que les opérations de conditionnement et d'emballage incombent au fournisseur.

Il est rappelé que ceux-ci restent la propriété du prestataire, et que ce dernier devra mettre en place un système de collecte pour leur récupération, leur réemploi ou leur élimination.

En cas de non-respect de cette procédure, la responsabilité du titulaire pourra être engagée.

5.4.2 Stockage, emballage et transport des cartes dématérialisées

La livraison des cartes sera effectuée dans les mêmes conditions que la livraison des titres papiers une fois le système dématérialisé établi. Chaque carte devra être envoyée sous enveloppe individuelle au domicile de chaque collaborateur. Le code de sécurité sera envoyé de la même façon dans une seconde enveloppe.

Le titulaire doit mettre en place un processus de livraison permettant de garantir la sécurité de l'envoi à la réception des titres. De plus, les risques afférents au transport jusqu'au lieu de livraison ainsi que les opérations de conditionnement et d'emballage incombent au fournisseur.

Cahier des Clauses Techniques Particulières

Il est rappelé que ceux-ci restent la propriété du prestataire, et que ce dernier devra mettre en place un système de collecte pour leur récupération, leur réemploi ou leur élimination.

En cas de non-respect de cette procédure, la responsabilité du titulaire pourra être engagée.

5.5 MODALITES D'EXECUTION DES BONS DE COMMANDE

Des commandes pourront être émises à titre exceptionnel, en fonction de besoins ponctuels. Ces commandes exceptionnelles seront matérialisées, non par l'envoi ou le dépôt d'un fichier rectificatif, mais par un contenu explicite adressé par courriel.

6- OBLIGATIONS

6.1 OBLIGATIONS DE L'ENTREPRISE TITULAIRE DU MARCHE

De manière expresse, et en qualité de professionnel, l'entreprise titulaire du marché s'engage de manière générale à :

- mettre en place les moyens nécessaires pour assurer la prise en compte et le suivi de la commande et à ce que la qualité de ses prestations soit strictement conforme aux dispositions du présent marché,
- prévenir sous 24 heures maximum la commune de Saint-Gildas-de-Rhuys 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 commune de Saint-Gildas-de-Rhuys sans retard,
- prendre à sa charge l'assurance perte ou vol des titres restaurant pendant leur acheminement jusqu'à leur remise auprès de l'agent d'accueil de la commune de Saint-Gildas-de-Rhuys,
- fabriquer de nouveau, sous 48 heures, toute commande perdue lors du transport, sans coût additionnel,
- coopérer de façon étroite et à mettre à la disposition de la commune de Saint-Gildas-de-Rhuys toutes ses compétences et tout son savoir-faire,
- exécuter avec toutes les diligences inhérentes à ce type de contrat son obligation de conseil et de mise en garde, compte tenu de la mission qu'elle assure,
- assurer la prise en compte de l'augmentation éventuelle de la valeur faciale de certains titres restaurant en cours de contrat sans surcoût,
- rembourser les titres restaurant inutilisés en fin de millésime et en fin de marché, ces titres seront retournés par la commune de Saint-Gildas-de-Rhuys dans un délai de deux mois à compter de l'expiration de leur période de validité. Les modalités de régularisation des soldes des cartes après la commande et le chargement devront permettre les mêmes conditions de remboursement,
- informer la commune de Saint-Gildas-de-Rhuys de toute modification de la réglementation des titres restaurant,
- prendre en compte toute modification pouvant être demandée par la commune de Saint-Gildas-de-Rhuys (changement de nom d'un collaborateur, etc).

Cahier des Clauses Techniques Particulières

Par ailleurs, l'entreprise titulaire du marché s'engage à désigner un interlocuteur opérationnel unique pour ce marché (ainsi que son remplaçant), à communiquer ses coordonnées directes de téléphone fixe et/ou mobile (numéro non surtaxé), de télécopie et de courriel accessibles à l'interlocuteur en charge de la gestion des titres restaurant au sein de la commune de Saint-Gildas-de-Rhuys.

En complément à cet interlocuteur spécifique, l'entreprise titulaire du marché proposera aux horaires de bureau une « help-line » téléphonique de nature à assister dans la gestion concrète d'une commande ou d'une livraison les personnes habilitées par la commune de Saint-Gildas-de-Rhuys.

Ce responsable désigné par l'entreprise titulaire du marché doit 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...) pour assurer la bonne exécution de la prestation.

L'entreprise titulaire du marché garantit que tous ses agents participant à l'exécution de la prestation ont les formations, qualifications, diplômes et habilitations nécessaires à leur activité, avant toute prise de fonction.

Cahier des Clauses Techniques
Particulières

6.2 OBLIGATIONS DE LA COMMUNE DE ST-GILDAS-DE-RHUYS

la commune de Saint-Gildas-de-Rhuys s'engage à :

- communiquer les précisions, listes et compléments d'informations nécessaires à l'entreprise titulaire du marché,
- informer le titulaire en cas de modification de la valeur faciale des titres restaurant, 15 jours avant sa mise en application,
- transmettre dans les délais impartis par le présent marché le fichier permettant le traitement par l'entreprise titulaire du marché des titres restaurant,
- s'approvisionner exclusivement auprès de l'entreprise titulaire du marché pendant la durée du marché, hormis en cas d'exécution des prestations aux frais et risques de l'entreprise titulaire du marché défaillante.

Fait à Saint-Gildas-de-Rhuys

Le :

ENTREPRISE

.....

Représentant Légal (signature et Cachet précédée de la mention « lu et approuvé »)

POUVOIR ADJUDICATEUR

Monsieur le Maire de Saint-Gildas-de-Rhuys