

# Cahier des clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.)

---

Marché : **ACCORD-CADRE DE SERVICES À BONS DE COMMANDES**

---

Objet **FOURNITURES, GESTION et LIVRAISON DE TITRES-  
RESTAURANTS DEMATERIALISES**

---

Acheteur : **AURAN –  
AGENCE ETUDES URBAINES DE LA REGION NANTAISE  
2 COURS DU CHAMP DE MARS – BP 60827  
44008 NANTES CEDEX**

---

Date et heure limites  
de réception des  
offres : **Le 11/09/2024 à 12 h 00**

---



## SOMMAIRE

<b>ARTICLE 1 – PRESENTATION DE L'AURAN .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 - Présentation générale .....</b>	<b>3</b>
<b>ARTICLE 2 – Contexte et objet du marché .....</b>	<b>3</b>
2.1 – Contexte.....	3
2.2 – Objet du marché .....	3
2.3 - Durée d'exécution .....	4
<b>ARTICLE 3 – CARACTERISTIQUES DE LA PRESTATION ATTENDUE .....</b>	<b>4</b>
3.1 - Titres dématérialisés :.....	5
<b>ARTICLE 4 – CONDITION D'EXECUTION DU MARCHE .....</b>	<b>6</b>
4.1 Processus de commande .....	6
4.2 Délais d'exécution.....	6
4.3 Modalités de livraison des cartes .....	6
4.4 Chargement des cartes .....	7
4.5 Renouvellement des cartes (dysfonctionnement, perte, vol, fin de validité) .....	7
4.5 Gestion des millésimes .....	8
4.6 Outil de gestion et de suivi à destination des bénéficiaires .....	8
4.7 Piratage des comptes .....	8
<b>ARTICLE 5 – OBLIGATION DU TITULAIRE .....</b>	<b>8</b>
<b>ARTICLE 6 – COUT DE LA PRESTATION .....</b>	<b>9</b>

## **ARTICLE 1 – PRESENTATION DE L'AURAN**

### 1.1 – Présentation générale

L'Agence d'urbanisme de la région nantaise (Auran) est une structure associative créée en 1978, produit des analyses, décrypte les tendances, actualise des données pour les collectivités (Nantes Métropole, Conseil Départemental, Conseil Régional, intercommunalités, communes...) et aide au développement des politiques publiques. C'est un outil partenarial d'aide à la décision pour les élus et une ressource pour la compréhension et la mémoire des territoires.

L'Agence observe, apporte son expertise et produit des analyses dans des champs thématiques multiples tels que de la démographie, l'économie, l'urbanisme, l'habitat, l'environnement, les mobilités, l'énergie, le foncier, l'alimentation ... et la mise en cohérence des politiques publiques entre territoires.

L'Auran regroupe, parmi ses adhérents, l'État, Nantes Métropole, le Conseil Régional des Pays de la Loire, le Conseil Départemental de Loire-Atlantique, le Pôle Métropolitain Nantes Saint-Nazaire, le Pôle d'Équilibre Territorial et Rural du Pays de Retz, le Syndicat Mixte du Pays Yon et Vie, le Syndicat Mixte du SCoT et du Pays du Vignoble Nantais, Clisson, Sèvre & Maine Agglo, la Communauté de Communes Estuaire et Sillon, la Communauté de Communes d'Erdre et Gesvres, Grand Lieu Communauté, la Communauté de Communes du Pays d'Ancenis, Pays de Blain Communauté, la Communauté de communes de Nozay, la Communauté de Communes Sèvre et Loire, la Communauté de Communes Sud Retz Atlantique, la Communauté de Communes Sud Estuaire, Pornic Agglo Pays de Retz, les communes de Blain, de Corcoué-Sur-Logne, de Nort-Sur-Erdre, de Saint-Brévin-les-Pins, de Dompierre-sur-Yon, de Machecoul-Saint-Même, de La Remaudière, de Pornic et les 24 communes de Nantes Métropole, la Chambre de Commerce et d'Industrie, la Chambre d'Agriculture, la Chambre de Métiers et de l'Artisanat, Nantes Université. Ces adhérents sont représentés au sein du Conseil d'administration de l'Auran. Parallèlement, la dimension partenariale de l'Auran a pris de l'ampleur au cours des 10 dernières années avec la création du statut de Membre Associé, qui permet à l'Agence de travailler en lien étroit et facilité avec un certain nombre de partenaires privés et publics de notre écosystème.

**Présidée par Pascal PRAS et dirigée par Laurent FOUIN**, l'Agence emploie une équipe pluridisciplinaire composée d'urbanistes, d'architectes, d'ingénieurs, de géographes, de sociologues, d'économistes, d'infographistes...

## **ARTICLE 2 – Objet et contexte du marché**

### 2.1 – Objet du marché

L'objet du présent marché porte sur : La fourniture et la gestion des titres-restaurants sous forme dématérialisée exclusivement.

## 2.2 – Contexte

Actuellement, l'Auran distribue des titres restaurants sous forme papier à tous les collaborateurs et stagiaires (selon la convention de stage) d'une valeur faciale de 9.80€. La prise en charge par l'employeur est de 50%.

La distribution des titres se fait en début de mois.

La règle concernant le nombre de titres-restaurant par mois est calculée pour chacun des salariés en fonction du nombre de jours théoriquement travaillés le mois M moins les absences du mois M-1. Ce calcul permet de définir la quantité de titres par mois dont bénéficie le salarié pour déjeuner.

Pour information :

- 35 à 38 collaborateurs concernés
- 6 197 Titres restaurant distribués en 2023
- Estimation 2024 : 6 500 Titres.

Ces quantités sont mentionnées à titre indicatif et ne sauraient engager l'Auran, ni en volume, ni en montant de commandes. Seul le nombre de titres commandés et communiqués lors des bons de commandes engage l'Auran.

## 2.3 – Date et durée d'exécution

L'exécution de la mission débutera le 1er janvier 2025.

La durée du contrat est de 1 an maximum à compter de la date de notification du contrat si celle-ci intervient postérieurement au 1er janvier.

Il ne pourra être reconduit tacitement et se terminera au plus tard le 31 Décembre 2028.

## **ARTICLE 3 – CARACTERISTIQUES DE LA PRESTATION ATTENDUE**

Le titulaire s'engage pour l'exécution du présent marché à respecter :

- ⇒ L'ensemble des dispositions édictées en la matière par les lois, ordonnances, décrets, arrêtés et par leurs textes d'application ;
- ⇒ Les normes françaises homologuées ou enregistrées, publiées par l'Association Française de Normalisation (AFNOR) et applicable à l'objet du présent marché ;
- ⇒ Toutes les clauses particulières du présent document.

## 3.1 – Titres dématérialisés :

### 3.1.1 - Valeur Faciale des titres

La valeur faciale à la date d'effet du marché et qui est à prendre en compte pour les titres dématérialisés est de 9.80 €.

Elle pourra évoluer au cours du marché par simple demande par mail ou courrier du service des Ressources Humaines, Administratives et Financières, sans recourir à un avenant et sans surcout pour la prestation.

### 3.1.2 - Caractéristique du titre dématérialisé

Le titre restaurant dématérialisé est un mode de paiement nominatif, sous forme de carte.

Il s'agit d'une carte à puce sécurisée, dont l'activation se fait avec un code confidentiel. Elle doit être valable au minimum jusqu'au 31 Décembre 2028 de façon à ce qu'il n'y ait pas la nécessité de changer les supports en cours de marché si toutefois la durée maximale de ce dernier est atteinte.

Chaque carte doit donner accès à un compte dédié sur lequel sont chargées les valeurs des titres restaurant dématérialisés.

Cette carte est personnelle à chaque bénéficiaire, nominative et utilisable en France uniquement pendant sa durée de validité.

L'utilisation des titres restaurant se fait du lundi au samedi inclus.

La carte doit permettre le paiement en ligne et le paiement « sans contact ».

#### Mentions obligatoires et personnalisées :

Sur cette carte doivent figurer les mentions suivantes :

- ⇒ **Le n° de la carte ;**
- ⇒ **Le nom du bénéficiaire et le nom de l'employeur ;**
- ⇒ **la date limite de validité ;**
- ⇒ **le cryptogramme (pour le paiement sur Internet).**

Ces mentions pourront faire l'objet de modifications au cours du marché. L'Agence en fera la demande au titulaire du marché, par e-mail ou lettre recommandée avec accusé de réception. Le titulaire devra procéder à la modification demandée à la date convenue.

La carte doit pouvoir être rechargée à la fréquence choisie.

Les modalités d'attribution de la carte sont définies par l'Agence et l'utilisation de la carte est de la responsabilité du bénéficiaire.

### 3.1.3 - Validité des titres

La durée de validité des titres restaurant dématérialisés est fixée du 1er janvier N jusqu'au 28 février N+1, soit 14 mois.

A la fin de cette période, le crédit restant peut être échangé par un solde valable pour le millésime suivant. S'il reste un solde de crédit de l'année N au 1er mars N+1, il appartiendra au bénéficiaire de la carte de mettre en œuvre la modalité de report dans les délais impartis.

## ARTICLE 4 – CONDITION D'EXECUTION DU MARCHE

### 4.1 Processus de commande

Le marché s'exécute par l'émission de commandes au fur et à mesure des besoins exprimés. Il s'agira principalement de commande de nouvelles cartes, en cas d'arrivée de salariés, de demande de rechargements mensuels.

Toute commande émise pendant la durée de validité du marché sera poursuivie jusqu'à sa complète exécution.

Les commandes se font obligatoirement de manière dématérialisée sur « l'espace client » de la plateforme du titulaire avec la possibilité d'importer un fichier Excel de façon à faciliter le transfert d'information. Le candidat décrira dans son mémoire technique les fonctionnalités des outils mis à la disposition de l'acheteur et le support à utiliser pour passer les commandes.

### 4.2 Délais d'exécution

Le titulaire du marché devra effectuer une confirmation de réception de la commande.

En cas d'anomalie constatée lors d'une commande, le titulaire du marché devra en informer l'Auran dans **les 4 heures** directement par téléphone ou par mail afin que la situation puisse être régularisée au plus vite.

La durée maximale d'exécution des bons de commande, dès l'émission de celui-ci par le pouvoir adjudicateur sur la plateforme, sera de :

- 5 jours pour une commande de carte,
- 12 heures pour un rechargement.

### 4.3 Modalités de livraison des cartes

La livraison des cartes s'effectuera sur un seul site à l'adresse suivante :

**AGENCE D'ETUDES URBAINES DE LA REGION NANTAISE**  
**Direction des Ressources Humaines – Mme LIONSQUY**

**3<sup>ème</sup> étage Bat A**  
**2 Cours du Champ de Mars**  
**44 008 NANTES**

Les livraisons devront s'effectuer durant les heures d'ouverture au public du siège, soit du lundi au vendredi de 9h30 à 12h00 et de 14h00 à 17h00.

Le titulaire précisera dans son offre le délai de livraison des cartes.

La distribution des cartes au personnel concerné, contre émargement, est à la charge des référents de l'Auran.

Pour des raisons de sécurité, ces cartes seront envoyées inactives et donc inutilisables jusqu'à leur activation par l'Agence ou les bénéficiaires le cas échéant. Le titulaire précisera dans le mémoire technique le lieu de livraison des courriers comprenant les codes de sécurité soit par pli séparé à l'Agence soit au domicile ou au siège de l'Auran

Les livraisons sont effectuées sous la responsabilité du titulaire du marché. L'Auran devient responsable des titres restaurant seulement après la réception de ces livraisons définitives.

Chaque commande devra être accompagnée d'un bon de livraison qui mentionnera le nombre de cartes livrées et le nom des bénéficiaires.

#### 4.4 Chargement des cartes

Les cartes seront rechargées selon le processus de commande proposé par le titulaire.

Elles seront alimentées dans la majorité des cas une fois par mois. Il devra néanmoins être possible d'effectuer des chargements de cartes à plusieurs reprises au cours d'un même mois pour répondre à des situations spécifiques (exemple : départ d'un salarié, contrat temporaire CDD, stagiaire).

Le titulaire précisera dans son offre le délai de chargement de la carte (entre la passation de la commande et la disponibilité sur la carte).

#### 4.5 Renouvellement des cartes (dysfonctionnement, perte, vol, fin de validité)

En cas de dysfonctionnement de la carte en cours d'utilisation, le titulaire s'engage à remplacer gratuitement le support défectueux et à reporter le solde financier sur la nouvelle carte dans un délai de maximum 6 jours ouvrés.

A expiration du délai de validité, les cartes sont remplacées automatiquement par le

titulaire, sans rupture de service. Le solde restant sur l'ancienne carte doit être obligatoirement transféré sur la nouvelle.

En cas de perte ou de vol, le candidat indiquera dans son offre les modalités de renouvellement de la carte et les coûts afférents.

Le titulaire prend à sa charge une assurance remboursement des crédits en cas d'utilisation frauduleuse à la suite de la perte ou du vol de la carte ou action de piratage.

#### 4.5 Gestion des millésimes

Le titulaire indiquera dans son offre les modalités de gestion des titres dématérialisés inutilisés arrivant en fin de millésime et les éventuels transferts possibles sur le millésime N+1.

#### 4.6 Outil de gestion et de suivi à destination des bénéficiaires

Le titulaire met à disposition des salariés bénéficiaires des outils leur permettant de suivre et gérer l'utilisation de leurs titres-restaurant. Ces outils devront comprendre à minima un espace web sécurisé et une application mobile.

Le candidat décrira dans son mémoire technique les fonctionnalités des outils mis à la disposition des salariés pour la gestion de l'utilisation des titres dématérialisés ainsi que les supports de communication expliquant aux utilisateurs les modalités de son fonctionnement.

#### 4.7 Piratage des comptes

En cas de suspicion de fraude ou de piratage de la carte ou des outils mis à disposition du bénéficiaire (salarié), le titulaire s'engage à informer immédiatement le salarié concerné. Si la fraude ou le piratage est confirmé, le titulaire s'engage à mettre en œuvre à ses frais toutes mesures de réparation et de sécurisation de ses outils.

### **ARTICLE 5 – OBLIGATION DU TITULAIRE**

Le titulaire du marché s'engage à :

- ⇒ Assurer la formation, l'accompagnement et l'assistance du service Ressources Humaines de l'Auran afin de garantir un service de qualité et dans les délais aux des agents bénéficiaires ;
- ⇒ Procéder au traitement de la commande des cartes et aux chargements ou rechargements des titres dématérialisés commandés dans le cadre de la législation en vigueur et des dispositions du présent marché ;
- ⇒ Mettre à disposition de la Poste, de transporteurs ou livreurs (transport sécurisé), dans les meilleurs délais, les cartes afin de les envoyer sur le point de livraison, charge aux référents internes à l'Auran de les distribuer ensuite au personnel

- concerné contre émargement ;
- ⇒ Adresser individuellement le mot de passe personnel pour l'activation et l'utilisation de la carte au personnel ;
  - ⇒ Mettre à disposition de l'Agence et des bénéficiaires une liste actualisée des Établissements affiliés acceptant les cartes
  - ⇒ Garantir un accès gratuit à des services, notamment un Centre de Relation Clients, un espace en ligne dédié à l'administration des titres restaurant pour l'Agence e et un espace dédié pour ses bénéficiaires ou encore une application mobile pour smartphone ;
  - ⇒ Nommer une personne référente et communiquer ses coordonnées à la personne en charge de la gestion des titres-restaurant au sein de la Direction RH de l'Auran.
  - ⇒ Mettre à disposition un moyen efficace de faire opposition à la carte en cas de perte afin d'en empêcher tout usage notamment par une gestion via l'application mobile de cette fonction.
  - ⇒ Réémettre et envoyer une nouvelle carte en cas de vol, perte ou mise en opposition par le salarié dans les meilleurs délais possibles. Pour accélérer la procédure, une validation par l'Auran, peut être opérée. A défaut, la carte sera réexpédiée automatiquement lors de la commande suivante avec chargement,
  - ⇒ Rechercher, dans la mesure du possible, le lieu d'utilisation de la carte à puce exclusivement en cas de disparition ou de vol, sur la base d'une réquisition à personne dans le cadre d'une procédure pénale intentée par l'Auran (soumis à dépôt de plainte).

## **ARTICLE 6 – COUT DE LA PRESTATION**

Le coût de la prestation prend en compte :

- la fourniture des cartes (inclus les mentions personnalisées)
- la livraison des cartes, codes sécurisés (dont assurance)
- la gestion des titres (traitement des commandes, chargement des cartes, gestion des fins de millésimes )
- la mise à disposition d'outils pour le suivi de l'utilisation des titres dématérialisés par les bénéficiaires
- L'accompagnement à la mise en place de la prestation et l'assistance technique sur la durée du contrat

Le coût de la prestation précisé dans le bordereau de prix unitaires, devra intégrer l'ensemble des éléments décrits ci-dessus.

Tous les prix indiqués seront exprimés en Hors Taxes et Taxes comprises.

Agence d'urbanisme de la région nantaise - Auran

2 cours du Champ de Mars

BP 60827

44008 Nantes Cedex 1

02 40 84 14 18

[contact@auran.org](mailto:contact@auran.org)

[www.auran.org](http://www.auran.org)

