



COLLÈGE
DE FRANCE
—1530—

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES C.C.T.P.

**Accord-cadre relatif à l'acquisition de cartes
d'achat et prestations associées à destination du
collège de France.**

Marché N°2025-36

SOMMAIRE

1. TABLE DES MATIERES

ARTICLE 1-	Parties contractantes	3
ARTICLE 2-	Description des prestations et fonctionnalités	3
Article 2.1-	Conditions générales d'exécution des prestations.....	3
Art. 2.1.1-	Objet de l'accord-cadre	3
Art. 2.1.2-	Description des prestations	3
Art. 2.1.3-	Délais d'exécution	4
Art. 2.1.4-	Organisation.....	4
Art. 2.1.5-	Acteurs	4
Art. 2.1.6-	Niveaux de transactions	5
Article 2.2-	Déploiement.....	6
Art. 2.2.1-	Création des programmes de carte d'achat	6
Art. 2.2.2-	Création des cartes d'achat.....	7
Art. 2.2.3-	Formation des services utilisateurs.....	8
Article 2.3-	Gestion des cartes d'achat en cours d'exécution.....	8
Art. 2.3.1-	Solution de gestion et de pilotage de cartes d'achat	8
Art. 2.3.2-	Système d'autorisation des commandes émises	11
Art. 2.3.3-	Système de paiement des fournisseurs (télécollecte).....	12
Art. 2.3.4-	Relevés d'opérations.....	12
Art. 2.3.5-	Service de suivi du paiement des relevés d'opérations	13
Art. 2.3.6-	Services d'assistance.....	15
Art. 2.3.7-	Service d'opposition.....	16
Article 2.4-	Services d'accompagnement	16
Art. 2.4.1-	Formations et accompagnements	16
Art. 2.4.2-	Supports pédagogiques	17
Article 2.5-	Caractéristiques techniques de la solution mise à disposition	18
Article 2.6-	Communication des incidents	18
Article 2.7-	Suivi des prestations	19
	Communication de bilans et reporting	19

ARTICLE 1- PARTIES CONTRACTANTES

- L'acheteur identifié en page de garde du présent document, représenté par son administrateur, et désigné ci-après sous le terme de « l'acheteur » ou « Le CDF » ou « le Maître d'Ouvrage »
- L'entreprise attributaire du présent marché, représentée par la personne qualifiée ayant signé l'Acte d'Engagement, et désignée ci-après sous le terme de « le Titulaire ».

ARTICLE 2- DESCRIPTION DES PRESTATIONS ET FONCTIONNALITES

Article 2.1- Conditions générales d'exécution des prestations

Art. 2.1.1- Objet de l'accord-cadre

L'accord-cadre a pour objet l'acquisition de cartes d'achat et de prestations associées à destination des services du Collège de France, ci-après nommés « services utilisateurs ».

L'accord-cadre porte sur des prestations de services.

Art. 2.1.2- Description des prestations

Le présent accord-cadre a pour objet :

- la fourniture de cartes d'achat matérialisées,
- la mise à disposition d'un environnement de gestion des dites cartes,
- la mise à disposition de services d'accompagnement,
- le suivi des prestations.

Il est attendu du Titulaire du présent marché d'émettre des cartes d'achat et de réaliser des prestations à titre principal des opérations de paiement (tel que défini à l'article L. 314-1 du code monétaire et financier – CMF).

Conformément aux articles L. 521-1 et L. 522-2 du CMF, le Titulaire doit donc être une entité juridique en capacité de proposer des services de paiement et d'octroyer des crédits accessoires, ce qui comprend les établissements de paiement (définis à l'article L.522-1 du CMF), les établissements de monnaie électronique (définis à l'article L.526-1 du CMF) ainsi que, les établissements de crédit (définis à l'article L.511-1 du CMF) et les organismes mentionnés au II de l'article L.521-1 du CMF.

S'agissant des établissements de paiement et de monnaie électronique, l'agrément délivré par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution doit porter sur l'ensemble des services de paiement et opérations de crédits accessoires, objets du présent marché.

Deux phases sont à distinguer :

- une phase de déploiement (article 2.2 du CCTP « Déploiement ») qui a pour objectif :

- les paramétrages de la solution de gestion et de pilotage des cartes, et des cartes en elles-mêmes, nécessaires à leur fonctionnement,

- la mise à disposition des utilisateurs de la solution de gestion et de pilotage des cartes,
- l'envoi de nouvelles cartes d'achat opérationnelles à destination du responsable de programme qui les délivrent ensuite aux porteurs actifs du marché précédent,
- la formation d'un public ciblé à l'utilisation du marché, à ses processus et à ses outils.
 - une phase d'exécution (articles 2.3 à 2.8 du CCTP), qui comprend :
 - la mise à disposition d'un environnement de gestion des cartes,
 - des services d'accompagnement,
 - le suivi des prestations

Art. 2.1.3- Délais d'exécution

La date de début d'exécution de l'accord-cadre est celle de leur notification, et la date de début d'utilisation des cartes d'achat pour paiement est fixée au 1^{er} janvier 2026. La phase de déploiement débute à compter de la notification de l'accord cadre, et la phase d'exécution à compter du 1er janvier 2026 et s'achève à la date de fin de l'accord-cadre.

Art. 2.1.4- Organisation

Chaque carte d'achat est rattachée à un programme de carte d'achat et à un centre de facturation.

Le périmètre d'un programme carte d'achat est variable selon les services du Collège de France. Le seul programme doit couvrir tous les services et directions du Collège de France.

Art. 2.1.5- Acteurs

a) Responsable de programme carte d'achat

Le responsable de programme carte d'achat (ou son suppléant) est un représentant du Collège de France qui, sur son périmètre :

- Assure le pilotage du déploiement de la carte d'achat au niveau des services ;
- Centralise les moyens à mettre en œuvre et assure, au minimum, le suivi des déploiements des programmes de cartes d'achat ;
- S'assure de la mise en paiement des relevés et assure le suivi des impayés
- Pilote la relation contractuelle avec le titulaire.
- Assure ou fait assurer la désignation des porteurs et met à jour la liste de ces détenteurs ;
- Paramètre les cartes sur la plateforme mise à disposition par le titulaire selon les informations transmises par le responsable budgétaire et le service achat en tenant compte, le cas échéant, des dérogations accordées ;

- Délivre ou retire les cartes dans les meilleurs délais, forme et anime le réseau des porteurs de carte ;
- Accompagne les prescripteurs, les acheteurs ou tout autre interlocuteur relevant du processus achat sur l'appropriation de la solution ;
- Veille au respect de la politique d'achat arrêtée pour l'utilisation des cartes d'achat et, le cas échéant, au respect de la politique d'achat interne à l'entité publique ;
- Veille au respect des dispositions relevant des supports contractuels d'émission de cartes d'achat ;
- Fournit les éléments de restitution disponibles à partir de la plateforme du titulaire aux responsables du pilotage et du suivi du budget, des dépenses et des marchés exécutés
- Assure le pilotage et le suivi des impayés pour son périmètre et prend l'attache du titulaire en cas de points de blocage
- Veille au déploiement effectif d'une démarche de contrôle interne
- Assure l'interface entre les porteurs et le titulaire.

Le responsable de programme carte achat désigné pour le Collège de France est son agent comptable.

b) Porteur de carte d'achat

Le porteur est un agent des services du Collège de France détenteur d'une carte d'achat. Sa désignation vaut autorisation pour engager l'entité publique dans le cadre des marchés publics exécutés par ce moyen. Il n'a pas besoin d'être bénéficiaire d'une délégation de signature particulière, mais signe une charte d'engagement interne au Collège de France de respect des conditions d'utilisation de la carte d'achat.

Le porteur est responsable du contrôle et de la vérification des transactions qu'il effectue par carte d'achat. Dès réception des fournitures ou réalisation des services commandés, il s'assure que le montant des paiements effectués soit conforme au montant exigible par le commerçant. Il s'assure de disposer des pièces justificatives de dépenses, pièces dont la gestion s'organisera selon le dispositif de contrôle interne du Collège de France.

Art. 2.1.6- Niveaux de transactions

Les transactions de niveau 1 : dédiées aux achats de proximité chez des opérateurs économiques raccordés au réseau carte bancaire.

Les données de transaction de niveau 1 communiquées par la banque du fournisseur à la banque de l'entité publique sont les mêmes que celles transmises lors d'une transaction classique par carte bancaire :

- identifiant du fournisseur par son numéro SIREN/SIRET (en cas d'impossibilité de référencer un fournisseur par ce numéro, le titulaire doit offrir la possibilité de référencer des codes d'activités MCC ou encore des codes RIDET pour le cas d'opérations à effectuer dans certains DOMCOM)
- identifiant du titulaire de la carte (le numéro de la carte achat) ;
- centre de facturation d'appartenance
- numéro et date d'autorisation de la transaction ;
- montant TTC de la transaction ;
- horodatage de la télécollecte.

Elles peuvent être enrichies par le biais du référencement du couple carte d'achat/fournisseur et du rattachement d'imputation budgétaire-comptable.

Article 2.2- Déploiement

Poste forfaitaire 1 et UO 1

La phase de déploiement démarre dès la notification de l'accord-cadre, et prend fin à la date de début d'utilisation des cartes d'achat pour paiement. S'agissant de l'émission des cartes d'achat : toutes les cartes doivent être émises à destination du responsable de programme au plus tard 15 jours avant le début d'utilisation des cartes d'achat pour paiement.

Durant cette phase, le titulaire :

- Mets en place la cartographie du programme des services bénéficiaires, et est force de proposition le cas échéant sur l'architecture la plus pertinente ;
- Procède aux paramétrages de la solution de gestion et de pilotage des cartes, et des cartes en elles-mêmes, nécessaires à leur fonctionnement,
- Mets à disposition des services utilisateurs la solution de gestion et de pilotage des cartes,
- Envoie les nouvelles cartes d'achat opérationnelles à destination des responsables de programme qui les délivrent ensuite aux porteurs actifs du marché précédent,
- Forme le public ciblé à l'utilisation du marché, à ses processus et à ses outils.

Pour mener à bien cette phase, qui implique l'atteinte des objectifs sans dépassement des échéances sous peine d'une rupture de la continuité de service, des interactions avec de nombreux acteurs issus d'entités diverses, et d'accompagner les acteurs du dispositif au changement, le titulaire s'organise en mode conduite de projet, met en place une gouvernance appropriée, et mobilise les ressources pertinentes et nécessaires pour résorber les éventuels retards.

Dans les 5 jours suivant la notification de l'accord-cadre, le Collège de France transmet les informations utiles au titulaire pour assurer le cas échéant sa montée en compétence sur la compréhension du fonctionnement de la carte d'achat au sein des services de l'établissement public.

Le titulaire a une obligation de résultat, les moyens à mettre en œuvre pour parvenir à l'atteinte des résultats sont décrits dans son offre.

Art. 2.2.1- Création des programmes de carte d'achat

Dans les 15 jours suivant la notification de l'accord cadre, le Collège de France fournit au titulaire par courriel ou par système d'échanges de fichiers un fichier détaillant sa cartographie cible qui contient a minima les données suivantes :

- Nom du service bénéficiaire
- Nom du programme carte d'achat
- Nom, Prénom, téléphone, adresse, du responsable de programme carte d'achat
- Code et libellé du/des centre(s) de facturation
- Plafonds d'autorisation

Si d'autres informations sont requises par le titulaire, ce dernier les sollicite par courriel auprès du Collège de France selon une méthode qui limite autant que possible la charge de travail, notamment de renseignements de fichiers, pour les services bénéficiaires, et qu'il détaille dans son offre.

Art. 2.2.2- Création des cartes d'achat

a) Collecte du paramétrage initial

L'offre du titulaire décrit la méthodologie de collecte des données nécessaires à la création et au paramétrage des cartes d'achat dans la solution de gestion et de pilotage des cartes d'achat qu'il met à disposition, en particulier les modalités, et l'échéance, de communication de ces données.

La méthodologie proposée limite autant que possible la charge de travail des services bénéficiaires pour le renseignement de fichiers de données.

La méthodologie tient compte de la situation des services bénéficiant déjà d'un dispositif de cartes d'achat, et de la situation des services qui ne bénéficient d'aucun dispositif de cartes d'achat.

En cas de transmission de fichiers de données par les services bénéficiaires, si le format des fichiers doit être retravaillé pour permettre l'intégration par le titulaire des données dans la solution de gestion et de pilotage, le titulaire en fait son affaire.

b) Paramétrage et émission des cartes

A partir des données collectées, le titulaire réalise le paramétrage des cartes dans son outil de gestion des cartes.

Les cartes émises nécessitent obligatoirement le référencement des fournisseurs dans la solution de gestion des cartes d'achat pour être utilisées, sauf pour les achats réalisés à l'étranger, y compris par internet, et sauf dérogations accordées (voir article 2.3.1 b) « création des cartes »).

Si la communication de la pièce d'identité du porteur est nécessaire à la création et à l'émission d'une carte d'achat, le titulaire met à disposition du Collège de France une solution dématérialisée de transmission sécurisée des informations et des pièces, qu'il détaille dans son offre.

Les cartes paramétrées sont expédiées au responsable de programme carte d'achat du porteur au plus tard 15 jours avant le début d'utilisation des cartes pour paiement.

Par ailleurs, l'identité des acteurs cités à l'article 2.1.4 du présent CCTP, et la cartographie des programmes, peuvent évoluer entre le début et la fin de la phase de déploiement.

Pour n'occasionner aucune rupture de service, le titulaire adapte la phase de déploiement pour tenir compte des changements intervenus, identifier les écarts avec la situation au début du déploiement et procéder aux ajustements de création et de paramétrage nécessaires.

La volumétrie maximale hebdomadaire d'émission de carte en phase de déploiement d'un service bénéficiaire est précisée dans l'offre du titulaire.

Art. 2.2.3- Formation des services utilisateurs

Pendant la phase de déploiement, le responsable de programme est formé selon les modalités prévues à l'article 2.4.1 du présent CCTP.

Article 2.3- Gestion des cartes d'achat en cours d'exécution **UO 2**

L'environnement de gestion des cartes mis à disposition par le titulaire, comprend la mise à disposition des services utilisateurs :

- d'une solution de gestion et de pilotage des cartes d'achat;
- d'un système d'autorisation des commandes émises ;
- d'un système de paiement des fournisseurs (télécollecte) ;
- d'un service dématérialisé d'envoi des relevés d'opérations ;
- d'un service de téléchargement des relevés ;
- d'un service de suivi du paiement des relevés d'opérations ;
- d'un service d'assistance
- d'un service d'opposition.

Art. 2.3.1- Solution de gestion et de pilotage de cartes d'achat

Le titulaire met à disposition du Collège de France une solution de gestion et de pilotage des cartes d'achat qu'il présente dans son offre.

Les agents habilités peuvent, depuis la solution mise à disposition, réaliser des actions directes, ou demander la réalisation des actions, relatives à :

- la gestion des cartes d'achat (création, activation, modification, paramétrage, désactivation, suppression) ;
- au pilotage de l'activité des cartes à l'aide de requêtes et restitutions en ligne.

Le titulaire présente dans son offre les modalités de gestion du programme cartes d'achat et des architectures infra (création, modification, paramétrage, désactivation), en assurant autant que possible l'autonomie des utilisateurs.

Les actions paramétrées directement par les agents sont opérationnelles au maximum dans les 24 heures suivant la saisie. S'agissant des actions demandées au titulaire, ce dernier s'engage dans son offre sur les délais de réalisation.

A minima, cette solution répond aux fonctionnalités décrites par son rôle en annexe 1 du CCTP.

La solution proposée doit également répondre aux exigences suivantes :

- La solution est ergonomique, intuitive ;
- La consommation des plafonds de dépense est affichée à côté de chaque plafond (programme, centre de facturation, carte, etc.) ;
- Les habilitations sont dynamiques afin de prendre en compte automatiquement les ajouts/suppression de données (par exemple, le responsable de programme carte d'achat du Collège de France peut consulter les données d'un nouveau programme carte d'achat sans action spécifique de sa part) ;

- Le suivi de l'activité des cartes d'achat est en temps réel ;
- Le suivi de l'activité des cartes d'achat est exportable au format .csv ou .xls.et .ods ;
- La solution contient un référentiel de fournisseurs.
- Les données sont accessibles aux utilisateurs pendant toute la durée de l'accord-cadre. En cas d'archivage de données, le désarchivage de données sur demande des services utilisateurs aux fins de consultation n'excède pas quatorze (14) jours.

Le responsable de programme devant avoir accès à la solution est précisé dans l'accord-cadre.

a) Création et paramétrage du programme

Outre la création de l'intégralité du programme des services bénéficiaires en phase de déploiement, le responsable de programme carte achat du Collège de France peut demander la création, la modification ou la désactivation du programme de cartes d'achat à tout moment de l'exécution du marché.

Les modifications et désactivations de programmes sont intégrées au prix de l'UO 2 « Frais de gestion annuels carte d'achat » de l'annexe financière.

La création de programme fait l'objet d'une facturation dédiée et correspondant au poste 3 « Créations de programme de carte d'achat en cours d'exécution », selon qu'il s'agit de créations ponctuelles (UO 3.1), ou de créations s'inscrivant dans un cadre plus vaste (UO 3.2), avec un accompagnement à la refonte de l'architecture fourni par le titulaire.

Les demandes de création et de modification du programme sont réalisées par un agent habilité selon l'annexe 1 du présent CCTP. Un programme peut notamment être défini par :

- Nom du service bénéficiaire
- Nom du programme carte d'achat
- Nom, Prénom, téléphone, adresse, du responsable de programme carte d'achat et de ses suppléants
- Code et libellé du/des centre(s) de facturation
- Montant maximum périodique qui sera contrôlé à chaque demande d'autorisation.

De même que pendant la phase de déploiement, la création d'un programme de carte d'achat par le titulaire s'accompagne de la communication du RIB du compte technique correspondant.

Le délai de création du programme à compter de la réception de la demande est précisé dans l'offre du titulaire.

b) Création des cartes

Toute demande de création de carte s'effectue par un agent du Collège de France habilité sur la solution de gestion et de pilotage des cartes d'achat.

Toute carte demandée dans le cadre d'une dérogation permanente au référencement est dûment justifiée par le demandeur, en joignant à la demande l'autorisation de la direction des affaires budgétaires et financières.

La solution de gestion et de pilotage permet d'identifier, par des restitutions, les cartes ayant fait l'objet d'une dérogation, et leur activité.

A compter de la réception complète de la demande, le titulaire émet la carte d'achat dans un délai précisé dans son offre, et qui ne peut excéder cinq (5) jours ouvrés.

Par ailleurs, une procédure d'urgence pour un traitement et une émission sous quarante-huit (48) heures est prévue par le titulaire dans son offre. Son activation ne peut relever que du responsable de programme carte d'achat du Collège de France et se limitera à un maximum de 5% des demandes, apprécié par année.

Si la pièce d'identité du porteur est nécessaire à la création et à l'émission des cartes, elle est communiquée à l'aide de la solution dématérialisée de transmission sécurisée mise à disposition par le titulaire, qui s'assure du respect du traitement des données à caractère personnel selon les dispositions du RGPD rappelées à l'article 7.9 du CCAP du présent accord-cadre.

c) Paramétrage des cartes

Le paramétrage des cartes, ainsi que les actions d'activation, de modification, de désactivation, et de suppression, sont réalisées par un agent du Collège de France habilité sur la solution de gestion et de pilotage des cartes d'achat.

Le paramétrage a pour objectif de permettre les contrôles techniques et fonctionnels lors des demandes d'autorisation (art 2.3.2 « Système d'autorisation des commandes émises »).

Ainsi pour chaque carte, il est possible de définir :

- Un montant maximum par transaction ;
- Un montant maximum périodique ;
- Une liste de fournisseurs autorisés par identifiant de type SIRET/SIREN ou MCC avec la possibilité de définir un montant maximum périodique par fournisseur ;
- L'usage ou non du paiement sans contact.

Par ailleurs, les seuils techniques acceptés par la solution de gestion et de pilotage des cartes (montant de dépense maximum par transaction, par jour) sont précisés dans l'offre du titulaire. Le titulaire informe par courriel le responsable de programme carte achat du Collège de France de toute modification de ces seuils.

d) Renouvellement des cartes d'achat

Les renouvellements automatiques des cartes d'achat se font de sorte à ce qu'aucune interruption de service ne puisse avoir lieu. Le porteur de carte et le responsable de programme carte d'achat sont informés de la procédure un mois avant le renouvellement.

e) Pilotage des cartes d'achat

La solution mise à disposition du Collège de France permet le pilotage de l'activité et la restitution des données de paramétrage.

L'annexe 1 du CCTP décrit les fonctionnalités par rôles et les données restituées en temps réel attendues à minima.

Selon le rôle de l'utilisateur, les données sont restituables à une maille d'un service bénéficiaire, d'un programme carte d'achat, d'un centre de facturation et infra, d'un porteur, d'une carte.

Chaque état indique le nombre de lignes obtenues et réalise le total des montants.

Les états sont téléchargeables au format .ods et .xls.

En cas de dysfonctionnement, le titulaire met en place une procédure dégradée, et au besoin fournit les restitutions par le biais de son équipe, dans un délai maximum de quatre (4) jours ouvrés à compter de la demande.

Les accès aux restitutions sont ajustés en fonction du niveau :

- Le responsable de programme et son suppléant disposent d'un accès aux données relatives à leur programme ;
- Les porteurs de cartes disposent d'un accès relatif à l'utilisation de leur carte ainsi qu'un accès sur le profil associé lorsqu'une enveloppe de crédits est partagée par plusieurs porteurs. Cet accès devra toutefois pouvoir être bloqué par le responsable de programme.

Art. 2.3.2- Système d'autorisation des commandes émises

Les cartes d'achat sont des cartes à autorisation systématique.

La demande d'autorisation consiste en un échange de messages entre le système de paiement électronique du fournisseur et le serveur d'autorisation du titulaire. Cette demande est horodatée.

Ce numéro d'autorisation constitue pour le fournisseur une garantie de paiement.

La demande d'autorisation doit être faite dans un délai rapide après la commande de manière à pouvoir sans tarder informer le porteur de l'acceptation ou du refus de sa commande.

Le serveur d'autorisation doit être disponible en permanence. Le serveur procède à des contrôles :

- de sécurité : le serveur vérifie l'existence, la validité et l'activation de la carte. Il rejette toute transaction liée à une carte inconnue ou dont la date de validité est dépassée, ainsi que toute transaction liée à une carte non paramétrée, inactive ou suspendue.
- de paramétrage : le serveur procède ensuite à une série de contrôles de paramètres prédéfinis par le responsable de programme :

- les restrictions fournisseurs,

- les plafonds d'autorisation,

À l'issue de ces contrôles, le serveur d'autorisation se prononce sur la validité de la demande d'autorisation. Pour une réponse positive, le serveur génère l'attribution d'un numéro d'autorisation alors associé aux données de transaction (date, numéro de carte, montant, fournisseur).

Le délai de validité de ce numéro d'autorisation est de 90 jours maximum.

Par conséquent, les commandes doivent être livrées et télécollectées durant ce délai de validité.

Pour une réponse négative du serveur d'autorisation, le serveur motive la raison de son refus en retournant un code rejet. Il est du ressort du fournisseur d'en informer l'agent porteur de la carte.

Si un fournisseur ne disposait pas des moyens techniques permettant de mettre en œuvre le système d'autorisation des commandes émises, le titulaire lui apporte l'assistance requise par tout moyen pour y parvenir dans les meilleurs délais. La solution proposée par le titulaire doit impérativement être interopérable et interbancaire.

L'interopérabilité est une solution technique permettant d'accepter les cartes achats des trois principaux réseaux bancaires (Visa, Mastercard et American Express) ; l'objectif étant de permettre à ses fournisseurs de disposer d'une solution pérenne.

L'interbancaire est une solution technique permettant au fournisseur d'accepter les cartes de paiement de toutes les banques implantées en France.

Toutes les transactions acceptées ou rejetées sont visualisables en temps réel sur la solution de gestion et de pilotage des cartes d'achat. Les modalités de prise en compte des autorisations rejetées dans le calcul des soldes des plafonds de cartes sont précisées dans l'offre du titulaire.

Art. 2.3.3- Système de paiement des fournisseurs (télécollecte)

Le fournisseur peut procéder à la facturation et à la télécollecte (demande de paiement auprès du titulaire) après la livraison des fournitures ou la réalisation des prestations.

Le titulaire honore le paiement des sommes dues dans les délais indiqués dans son offre ; ceux-ci ne pouvant excéder cinq (5) jours calendaires.

En cas de pénalités ou de remboursement suite à trop perçus ou émission d'un avoir, le fournisseur procède au remboursement de ce « trop perçu » par crédit du montant sur la carte du porteur à partir du numéro d'autorisation ayant servi à la facturation par télécollecte. L'offre du titulaire indique les modalités de prise en compte du re-crédit des cartes dans le calcul des soldes des plafonds de cartes.

Toutefois, lorsque ce « trop perçu » ne peut être re-crédité, le Collège de France se réserve le droit de mettre en œuvre les modalités de régularisation des comptes techniques décrites à l'article 5 du CCAP, ou d'émettre un titre de perception permettant de recouvrer les créances concernées. L'offre du titulaire indique les modalités de gestion des titres de perception et leur modalité de règlement.

La globalité de la facturation intervient dans un délai de 90 jours maximum après l'autorisation.

Seules les prestations ayant fait l'objet d'une réalisation ou d'une livraison sont télécollectées et intégrées au relevé d'opérations présenté par le titulaire en vue du règlement par l'entité publique.

Art. 2.3.4- Relevés d'opérations

Les transactions payées par le titulaire aux fournisseurs sont retracées sur différents relevés d'opérations mensuels.

Il existe trois types de relevés d'opérations : ROB, ROA et ROP.

a) Service dématérialisé d'envoi des relevés d'opération

Selon le paramétrage du programme de carte d'achat, le relevé dématérialisé transmis est soit un ROB, soit un ROA.

Ces relevés constituent une facturation formalisée par des demandes de paiement de la part du titulaire au Collège de France se traduisant par des flux de données *.xml depuis les serveurs bancaires du titulaire vers le système d'informations approprié.

Le Collège de France tient à prioriser le règlement de ses factures par prélèvement bancaire.
Ces relevés d'opérations (ROB/ROA) répondent aux exigences techniques figurant dans CCTP.

b) Service de téléchargement des relevés

Par ailleurs, le titulaire met également à disposition par téléchargement sur sa solution les trois types de relevés d'opérations.

Les relevés au format .pdf et .csv contiennent, a minima, les informations suivantes :

- Le numéro unique de relevé
- La période de facturation
- Le numéro de compte technique
- L'entité bénéficiaire
- Le programme carte d'achat
- Le centre de facturation
- La raison sociale et identifiant du fournisseur
- Le numéro de carte tronqué ;
- Le nom du porteur de carte ;
- La date de la commande ;
- Le niveau de la transaction ;

- Pour les transactions de niveau 1 : le montant HT, le montant TTC et le montant de TVA ;

Art. 2.3.5- Service de suivi du paiement des relevés d'opérations

a) Suivi des écritures non rapprochées

Le montant des transactions payées aux fournisseurs par le titulaire est porté avec un différé de 30 jours fin de mois au débit des comptes dit « techniques » ouverts dans ses livres.

Les ROA/ROB sont payés par prélèvement automatique pour sur le compte du Collège de France.

Le Collège de France veille à créditer le compte technique avant le prélèvement du montant du ROA/ROB.

S'agissant des paiements émis depuis le SI, afin de permettre au titulaire de procéder au lettrage de ses comptes techniques, l'identifiant de ROA/ROB unique transmis par le titulaire est repris dans le libellé du prélèvement.

Chaque mois, le cas échéant, le titulaire met à disposition du Collège de France un état des écritures de débit non rapprochées des écritures de crédits.

Ce suivi des écritures non rapprochées distingue les transactions de niveau 1 (les besoins du Collège de France se limitent au niveau 1) et contient a minima les informations suivantes :

- Programme carte d'achat
- Centre de facturation
- Compte technique

- N° de relevé
- Date de débit TTC
- Montant débité TTC
- Date de crédit TTC
- Montant crédité TTC
- Libellé du virement reçu

La périodicité, les données restituées, et les modalités de mise à disposition feront l'objet d'échanges entre le titulaire et les services bénéficiaires pendant la phase de déploiement pour adopter une forme conforme aux attentes de chaque partie deux (2) mois avant le début d'utilisation des cartes pour paiement.

En tout état de cause, le titulaire est responsable de la fiabilité du suivi des écritures non rapprochées, qui constitue la base de déclenchement de la procédure d'alerte présentée à l'article 2.3.5 b), en s'assurant qu'il reflète fidèlement la réalité de la situation des comptes techniques.

b) Procédure d'alerte et de suspension d'utilisation des cartes d'achat pour les transactions de niveau 1

Afin de sécuriser pour le titulaire et les services bénéficiaires le bon déroulement du processus de paiement des relevés d'opération de carte d'achat, qui relève de la responsabilité des services bénéficiaires du présent accord-cadre, un processus d'escalade est mis en place par le titulaire. Il comporte une double exigence d'alerte puis de suspension de l'utilisation des cartes pour les seules transactions de niveau 1, en cas de retard de paiement qui dépasserait le seuil d'alerte défini ci-après.

Le seuil d'alerte est fixé à 3 mois de la dépense annuelle. L'accord-cadre en précise le montant global et par programme de carte d'achat pour la première année d'exécution, et indique nominativement au titulaire ses correspondants. Pour les années suivantes, le seuil d'alerte par programme est communiqué en janvier par le titulaire. Pour les programmes nouvellement créés et qui n'ont pas de référence de dépenses, le seuil d'alerte est fixé selon une prévision de dépenses.

Les modalités en sont les suivantes :

Alerte étape 1 :

- Le titulaire envoie un mail d'alerte au responsable de programme carte achat du Collège de France, dès que le Collège de France présente un retard de paiement supérieur à un montant appelé « seuil d'alerte ».
- Le mail rappelle les termes du présent processus d'escalade et précise la ventilation du retard par programme de carte d'achat.
- Les correspondants hiérarchiques des fonctions finances (directrice des affaires budgétaires et financières et la responsable du pôle efficience de l'achat et de la dépense) du Collège de France sont mis en copie.

Alerte étape 2 :

- Le titulaire envoie un courrier dématérialisé d'alerte à la directrice des affaires budgétaires et financières si le retard de paiement dépasse le seuil d'alerte pendant une durée de 3 mois consécutives.
- Le courrier rappelle les termes du présent processus d'escalade et précise la ventilation des retards de paiements par programme de carte d'achat.
- La responsable du pôle efficacité de l'achat et de la dépense et le responsable de programme carte achat du Collège de France sont mis en copie.

Alerte étape 3 et suspension des cartes :

- Le titulaire envoie un courrier dématérialisé à la directrice des affaires budgétaires et financières si le seuil d'alerte est dépassé pendant une durée de 5 mois consécutives.
- Le courrier l'informe de la suspension avec effet immédiat de l'utilisation des cartes d'achats pour les transactions de niveau 1 dont les programmes présentent un retard de paiement supérieur à leur propre seuil d'alerte.
- La suspension est maintenue jusqu'à ce que le Collège de France repasse sous son seuil d'alerte.
- La responsable du pôle efficacité de l'achat et de la dépense et le responsable de programme carte achat du Collège de France sont mis en copie.
- La directrice des affaires budgétaires et financières peut, sur sollicitation, lever la suspension de l'utilisation des cartes portée par le titulaire, de manière ciblée pour une direction ou un service, si l'impact de la suspension devait pénaliser trop fortement le fonctionnement.

Etape 4 : Message de fin d'alerte et réactivation des cartes :

- Le titulaire envoie un courrier dématérialisé à la directrice des affaires budgétaires et financières l'informant dès que le retard de paiement est revenu en deçà du seuil d'alerte et réactive l'ensemble des cartes suspendues.

À tout moment de l'exécution de l'accord-cadre, en fonction du retour d'expérience dans l'application du processus, le Collège de France se réserve la possibilité de réétalonner les durées et les seuils d'alerte, par courrier au titulaire. Le Collège de France peut également redéfinir les modalités de suivi des paiements et le périmètre de suspension de l'utilisation des cartes, en concertation avec le titulaire.

Art. 2.3.6- Services d'assistance

Le titulaire met à disposition des acteurs présentés à l'article 2.1.2 du présent CCTP un service d'assistance technique et de gestion sollicitations.

Ce service apporte des solutions aux difficultés rencontrées dans le cadre de l'utilisation de la carte, de la solution de gestion et de pilotage des cartes, et de suivi des écritures non rapprochées.

Le service utilise un outil de type CRM et assure le suivi des sollicitations via un système de ticketing, qui permet à minima :

- de suivre et de garder la trace des sollicitations ;

- de suivre l'avancement de la sollicitation (statut, date de création, date de résolution) ;
- de fournir des statistiques, sur demande ponctuelle de l'administration et à l'occasion de chaque comité contractuel.

Les sollicitations des utilisateurs peuvent être émises depuis la solution de gestion et de pilotage, et par téléphone et courriel.

Le service d'assistance standard est joignable par téléphone selon les exigences minimales suivantes :

- disponibilité du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 ;
- conseillers s'exprimant en langue française ;
- numéro d'appel non surtaxé.

En plus du service d'assistance standard, le titulaire met en place un système d'assistance « V.I.P » pour le Collège de France.

Celui-ci se manifeste par :

- une réactivité accrue en comparaison à la solution standard ;
- un interlocuteur dédié, chargé du traitement de la question depuis sa prise en compte jusqu'à sa résolution.

L'offre du titulaire décrit ce service et ce dernier est engagé sur des délais raccourcis de traitement des demandes d'assistance. Il dimensionne son équipe de manière satisfaisante pour assurer une parfaite disponibilité des conseillers et le respect des délais de traitement.

Art. 2.3.7- Service d'opposition

Le titulaire met à disposition du Collège de France un service d'opposition à l'utilisation des cartes d'achat, en cas de perte, vol, utilisation frauduleuse ou utilisation abusive de la carte, ainsi que les assurances afférentes.

La demande d'opposition prend effet immédiatement à compter de la saisine du service d'opposition.

L'offre du titulaire décrit ce service et précise les modalités de régularisation des incidents au niveau des relevés d'opération.

Article 2.4- Services d'accompagnement

Art. 2.4.1- Formations et accompagnements

En phase de déploiement :

Le titulaire organise une formation en présentiel d'une durée d'une journée à destination des services comprenant a minima les éléments suivants :

- Présentation de manière générale du moyen de paiement par carte d'achat,
- Présentation des processus opérationnels de gestion (création, activation, modification, paramétrage, désactivation, suppression) des programmes et des cartes,

- Formation à l'utilisation de la solution de gestion et de pilotage des cartes,
- Focus sur les bonnes pratiques de gestion.

En cas d'impossibilité de procéder à des séances en présentiel, le titulaire organise cette formation à distance (webconference).

A l'issue de la formation, le titulaire procède aux modifications et ajustements de ses supports. A partir de cette étape, le Collège de France valide tous les supports de formation du titulaire avant qu'ils ne soient communiqués au public cible.

Dans un second temps, le titulaire organise la formation à distance (webconference). Le contenu de la formation est décidé conjointement avec l'administration.

Au-delà de ces exigences, les services bénéficiaires peuvent avoir des besoins de formation spécifiques, qui font l'objet d'une commande au titre des UO du poste 4 de l'annexe financière.

L'offre du titulaire décrit son dispositif de formation.

Art. 2.4.2- Supports pédagogiques

A chaque évolution de sa solution, de son organisation et de ses processus, et a minima une fois par an, le titulaire élabore ou met à jour des supports de formation ou de communication tels que :

- des guides dématérialisés relatifs :
 - aux principes généraux de fonctionnement de la carte d'achat (autorisations, enrichissement du niveau 1, télécollectes, paiements des relevés d'opérations) ;
 - aux démarches à suivre pour créer un programme ;
 - aux modalités de création, désactivation, mise en opposition des cartes ;
 - à l'utilisation du service de cartes virtuelles ;
 - aux fonctionnalités de la solution de gestion et de pilotage des cartes ;
 - à l'exploitation du suivi des écritures non rapprochées
 - à la procédure de contestation des dépenses ;
- des guides à destination des porteurs de cartes,
Ces documents pourront également être utilisés par les responsables de programmes amenés à former en cascade les porteurs de cartes.
- Des didacticiels ou progiciels d'auto formation pour la solution de gestion et de pilotage des cartes.

Le titulaire informe le Collège de France de chaque mise à jour ou élaboration de nouveau document, et les rend disponibles dans un espace prévu à cet effet dans la solution de gestion et de pilotage des cartes, après que le service des achats de l'Etat les ait validés.

Article 2.5- Caractéristiques techniques de la solution mise à disposition

La solution de gestion et de pilotage des cartes d'achat (art 2.3.1) présentée dans l'offre du titulaire est un outil en ligne (mode SaaS) qui ne nécessite aucune installation sur le poste des utilisateurs. Elle respecte l'arrêté du 18 septembre 2018 portant approbation du cahier des clauses simplifiées de cyber sécurité.

L'offre du titulaire détaille tous les prérequis techniques d'accès à la solution proposée.

L'ensemble des données traitées dans la solution (serveur principal et serveur de secours) sont hébergées en Europe, et en conformité avec le Règlement général sur la protection des données.

Les exigences de fonctionnement sont les suivantes :

- Aucune indisponibilité pendant les périodes critiques de travail (du lundi au vendredi, de 9h à 17h)
- La garantie de temps de rétablissement est la suivante, selon le niveau de gravité de l'anomalie :
 - En cas d'anomalie bloquante : 4h pour une solution de contournement, 3 jours ouvrés pour une correction pérenne
 - En cas d'anomalie majeure : 24h pour une solution de contournement, 7 jours ouvrés pour une correction pérenne
 - En cas d'anomalie mineure : 1 mois pour une correction définitive.

Les niveaux de gravité des anomalies sont les suivants :

- Anomalie bloquante : Indisponibilité totale ou partielle entraînant une dégradation significative dans l'utilisation de la solution (Soit défaut empêchant la mise en œuvre d'une ou plusieurs fonctionnalités de l'application ou pouvant entraîner un risque réglementaire. Soit perte d'intégrité des données).
- Anomalie majeure : Défaillance d'une fonction de l'application, constituant une gêne importante dans l'utilisation de celle-ci.
- Anomalie mineure : Défaut mineur n'ayant pas d'impact significatif dans l'utilisation de l'application, sans gêne à court terme pour l'utilisateur.

En cas de survenance d'une anomalie, et si celle-ci permet l'accès à la solution de gestion et de pilotage, le titulaire prévoit l'insertion de messages d'alerte et d'information au sein de sa solution.

L'administration technique de la solution est prise en charge par le titulaire.

Article 2.6- Communication des incidents

En cas de dysfonctionnement sur la solution de gestion et de pilotage, dans les services mis à disposition, ou sur tout autre élément de nature à impacter la bonne exécution des prestations

et l'utilisation des cartes d'achat par les porteurs, le titulaire en informe les services utilisateurs par tout moyen, dans un délai maximum d'une heure ouvrée à compter de la constatation du dysfonctionnement, et a minima par l'envoi d'un courriel au responsable de programme.

Article 2.7- Suivi des prestations

Communication de bilans et reporting

Outre les états statistiques que les utilisateurs peuvent se procurer directement depuis la solution de gestion et de pilotage, le titulaire fournit au Collège de France :

- un bilan statistique et d'utilisation sur la période considérée semestriellement et annuellement sur le périmètre de l'accord-cadre comprenant a minima :
 - Des statistiques de consommation
 - Le suivi des paiements de l'accord-cadre (postes et paiement des relevés)
 - Le suivi des incidents
 - Le suivi des sollicitations
 - L'état d'avancement des projets en cours
 - Les perspectives d'améliorations internes
 - La synthèse des actions de mise en œuvre du processus d'escalade.Une extraction de la base de données complète (toutes les opérations) annuellement, au Collège de France sur tout le périmètre de l'accord-cadre.
- des requêtes spécifiques que la solution de gestion et de pilotage ne peut pas éditer, à la demande des services utilisateurs et dans un délai de 15 jours à compter de la demande.