MINISTÈRE
DE L'ACTION
ET DES COMPTES
PUBLICS
Liberté
Égalité
Fraternité

Direction des achats de l'État

ACCORD-CADRE RELATIF A L'ÉMISSION DE CARTES DE PAIEMENT PROFESSIONNELLES ET SERVICES ASSOCIÉS POUR LES SERVICES DE L'ÉTAT, LES ÉTABLISSEMENTS PUBLICS OU AUTRES ORGANISMES

LOT N°1 - CARTES D'ACHAT

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

Procédure de passation : Procédure avec négociation en application des articles L.2124-3, R.2124-3 et R.2161-12 à R.2161-20 du Code de la commande publique.

Référence de la consultation : DAE_Cartes_Achat_Affaires_2026

Table des matières

ARTICLE 1 PREAMBULE - CONTEXTE 5
ARTICLE 2 IDENTIFICATION DE L'ACHETEUR 5
ARTICLE 3 PÉRIMÈTRE DE L'ACCORD-CADRE 5
3.1 OBJET DE L'ACCORD-CADRE 5
3.2 CADRE JURIDIQUE ET REGLEMENTAIRE DE LA CARTE D'ACHAT 6
ARTICLE 4 PRÉSENTATION DU DISPOSITIF DE LA CARTE D'ACHAT 6
4.1 DEFINITION ET PRINCIPE DE LA CARTE D'ACHAT 6
4.2 IDENTIFICATION ET ROLE DES INTERVENANTS DANS LE DISPOSITIF DE LA CARTE D'ACHAT 7
4.2.1 Administrateur interministériel 7
4.2.2 Administrateur ministériel et Administrateur établissement public 8
4.2.3 Administrateur directionnel 9
4.2.4 Responsable de programme carte d'achat (RPCA) 9
4.2.5 Référent carte d'achat (RCA) 10
4.2.6 Porteur de carte d'achat 10
ARTICLE 5 EXIGENCES FONCTIONNELLES ET DE SÉCURITÉ DU DISPOSITIF DE CARTES D'ACHAT 10
5.1 EXIGENCES RELATIVES AUX RESEAUX D'ACCEPTATION DES CARTES D'ACHAT 10
5.2 EXIGENCES FONCTIONNELLES DE LA CARTE D'ACHAT 11
5.3 MODALITES D'USAGE SPECIFIQUES 13
5.3.1 **Evolutivité des modalités d'utilisation de la carte d'achat** 13
5.3.2 **Carte d'achat virtuelle** 13
5.3.3 **Paiement mobile via portefeuille électronique** 14
ARTICLE 6 OBLIGATIONS REGLEMENTAIRE DU TITULAIRE 14
6.1 ROLE ET OBLIGATIONS GENERALES DU TITULAIRE 14
6.2 AGREMENT ET CAPACITE REGLEMENTAIRE 14
6.3 CONFORMITE REGLEMENTAIRE 14
6.3.1 **Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme** 15
6.3.2 **Conformité prudentielle et reporting réglementaire** 15
6.3.3 **Plan de continuité de service et reprise d'activité – Tests d'intrusion** 15
6.3.4 **Sécurité des systèmes d'information et des données** 16
6.3.5 **Accessibilité numérique** 17
ARTICLE 7 OBLIGATIONS DE SECURITE DES DONNEES ET HABILITATIONS DU TITULAIRE 18
7.1 CLOISONNEMENT DES DONNEES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT FINANCIER 18
7.1.1 Isolement vis-à-vis des autres activités de l'établissement 18
7.1.2 Interdiction d'exploitation des données à des fins propres 18
7.1.3 Documentation et information 19
7.2 ACCESSIBILITE ET GESTION DES HABILITATIONS AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT FINANCIER 19
7.3 TRAÇABILITE DES TRANSACTIONS ET DES ACCES 19
7.4 AUDITABILITE - DROIT DE CONTROLE ET D'AUDIT 20

7.5 GESTION DES INCIDENTS LIES AUX DONNEES ET HABILITATIONS 20
7.1 GESTION DES INCIDENTS LIES AUX DONNEES ET HABILITATIONS 20
ARTICLE 8 PERIMETRE DES PRESTATIONS ATTENDUES DU TITULAIRE 21
8.1 PRESTATIONS ATTENDUES LORS DE LA PHASE DE DEPLOIEMENT 21
8.1.1 Création des programmes de carte d'achat 21
8.1.2 Responsabilités respectives des parties 22
8.1.2.1 Cartographie des programmes 22
8.1.2.2 Paramétrage des cartes d'achat 23
8.1.3 Ouverture des comptes techniques 23
8.1.4 Référencement obligatoire des opérateurs économiques 24
8.1.5 Mise à disposition d'une solution de gestion et de pilotage des cartes d'achat 24
8.1.6 Raccordement des applications de gestion bancaire du Titulaire aux systèmes financiers (SI CHORUS) des services bénéficiaires 27
8.1.7 Transmission de flux dématérialisés et exports de données 28
8.1.8 Modalités de bascule entre le Titulaire sortant et le présent accord-cadre 28
8.1.9 Engagements attendus du Titulaire lors de la phase de déploiement 29
8.1.10 Engagements attendus du Titulaire lors de la phase d'exécution du marché 31
8.2 PRESTATIONS ATTENDUES LORS DE LA PHASE D'EXECUTION DU MARCHE 31
8.2.1 Gestion technique des programmes 31
8.2.2 Dérogations au référencement préalable 32
8.2.3 **Délai de livraison des cartes d'achat pendant la phase d'exécution du marché** 33
8.2.4 **Gestion des renouvellements des cartes d'achat** 33
8.2.5 **Procédure d'urgence pour la délivrance des cartes d'achat** 34
8.2.6 **Modalités de transmission des relevés d'opérations administration (ROA) et de leur mise en paiement** 34
8.2.7 **Mentions obligatoires figurant sur les ROA** 35
8.3 EXIGENCES RELATIVES AUX DONNEES DE TRANSACTION ET A L'INTEGRATION AUTOMATISEE DANS LES SYSTEMES D'INFORMATION 36
8.4 ACCOMPAGNEMENT DES FOURNISSEURS POUR LA MISE EN ŒUVRE DES TRANSACTIONS DE NIVEAU 3 37
ARTICLE 9 MODALITES DE REGLEMENT DU TITULAIRE ET DE MISE EN PAIEMENT DES ROA 37
9.1 MODALITES DE REGLEMENT APPLICABLES AUX SERVICES DE L'ETAT 37
9.2 MODALITES DE REGLEMENT APPLICABLES AUX ETABLISSEMENTS PUBLICS ET AUTRES ORGANISMES 38
9.3 SUIVI DES ECRITURES NON RAPPROCHEES 38
9.4 GESTION DES RETARDS DE PAIEMENTS ET MESURES DE SUSPENSION 39
9.4.1 **Champ d'application** 39
9.4.2 **Indicateur de référence et seuils d'alerte** 40
9.4.3 **Niveaux d'alerte** 40
ARTICLE 10 EXIGENCES DE FONCTIONNEMENT ET DE CONTINUITE DE L'OUTIL DE GESTION 40
10.1 DISPONIBILITE DU SERVICE 40
10.2 GARANTIES DE TEMPS DE RETABLISSEMENT (GTR) 40
10.3 GESTION ET NOTIFICATION DES INCIDENTS 41

10.3.1 **Détection et notification initiale** 41
10.3.2 **Suivi et clôture des incidents** 42
10.3.3 **Maintenances planifiées** 42
10.4 PENALITES EN CAS DE NON-RESPECT DES ENGAGEMENTS 42
10.5 DISPOSITIONS RELATIVES A LA MAINTENANCE EVOLUTIVE DE LA SOLUTION DE GESTION 42
ARTICLE 11 ASSISTANCE ET GESTION DES SOLLICITATIONS 43
11.1 SERVICE D'OPPOSITION ET GESTION DES INCIDENTS DES CARTES D'ACHAT 43
11.2 ASSISTANCE TECHNIQUE 43
ARTICLE 12 MISE EN PLACE DES FORMATIONS LIEES A L'UTILISATION DE LA SOLUTION DE GESTION ... 44
12.1 FORMATS DE FORMATION 45
12.1.1 **Contenu minimal des sessions** 45
12.1.2 **Supports pédagogiques** 45
12.2 COMMANDE ET DELAIS 46
12.2.1 **Évaluation et traçabilité** 46
Article 13 PILOTAGE ET SUIVI DE L'ACCORD-CADRE 46
13.1 INTERVENANTS /ACTEURS 46
13.1.1 **Pilotage interministériel -DAE** 46
13.1.2 **Constitution des équipes projet** 47
13.1.3 **Mise en place d'une équipe de gestion dédiée par le Titulaire** 47
13.2 REUNIONS 47
13.2.1 Réunion de lancement de l'accord-cadre 48
13.2.2 Réunion de lancement suite à l'émission des bons de commandes 48
13.2.3 Dispositions relatives aux comités de pilotage du déploiement 48
13.2.4 Dispositions relatives aux comités de pilotage en exécution 48
ARTICLE 14 DISPOSITIONS CONCERNANT LA COMMUNICATION DES BILANS STATISTIQUES ET EXTRACTION DES DONNEES 49
14.1 BILAN ANNUEL DES DEROGATIONS 49
14.2 BILAN ANNUEL D'UTILISATION 49
14.3 EXTRACTION DE DONNEES 50
ARTICLE 15 CONTINUITE D'ACCES AUX DONNEES ET REVERSIBILITE EN FIN DE CONTRAT 50
15.1 ABSENCE DE DEPENDANCE TECHNOLOGIQUE 50
15.2 PLAN DE REVERSIBILITE ET RESTITUTION DES DONNEES 51
15.3 ASSISTANCE A LA REVERSIBILITE 52
15.4 CONSERVATION ET ACCESSIBILITE DES DONNEES APRES LA FIN DE MARCHE 52
ARTICLE 16 ACTIONS DE COMMUNICATION ET DE VALORISATION DE LA CARTE D'ACHAT 52
16.1 ACCOMPAGNEMENT A LA PROMOTION ET AU DEVELOPPEMENT DE L'USAGE DE LA CARTE D'ACHAT 52
16.2 DISPOSITION CONCERNANT LA VALIDATION PREALABLE DE L'ADMINISTRATION-DAE- 53
ARTICLE 17 ANNEXES 53

ARTICLE 1 PREAMBULE - CONTEXTE

La Direction des achats de l'État (DAE), créée par le décret n°2016-247 du 3 mars 2016, est placée auprès du Ministre chargé du Budget. Elle définit, sous l'autorité du Premier ministre, la politique des achats pour l'État, pour certaines autorités et organismes publics indépendants (mentionnés aux 4°, 5° et 6° de l'article 1er du décret n° 2012-1246 du 7 novembre 2012), ainsi que pour les établissements publics de l'État.

Elle veille à la mise en œuvre de cette politique après concertation avec les ministères et définit, avec eux, les stratégies d'achat interministérielles. La DAE assure ainsi la coordination et l'harmonisation des achats de l'État tout en garantissant le respect des règles de gouvernance et de performance définies par la politique nationale des achats.

- La stratégie d'achat de l'État relative à la carte d'achat vise à intensifier le recours à ce moyen de paiement, et prévoit des actions de communication afin de promouvoir son utilisation.
- L'équipe projet de chaque ministère, assure le déploiement et le suivi de l'exécution du marché sur son périmètre (services de l'État et établissements publics ou autres organismes relevant de sa tutelle).

La diffusion des cartes de paiement professionnelles au sein des services de l'État participe à la modernisation des organisations et à la simplification des procédures de gestion de la dépense publique.

ARTICLE 2 IDENTIFICATION DE L'ACHETEUR

Le présent accord-cadre est porté par :
L'Etat,
DIRECTION DES ACHATS DE L'ÉTAT (DAE)
Adresse : **59 boulevard Vincent Auriol**
Code Postal : **75703 Cedex 13**
Ville : **PARIS**
Siret : 130 022 205 00012
Téléphone : 01.44.97.28.53/61 **-** 06.13.92.27.90

Il est représenté par le Directeur des achats de l'Etat, ou l'une des autorités bénéficiant d'une délégation de signature à cet effet en application de l'arrêté du 13 septembre 2026 portant délégation de signature à la Direction des Achats de l'Etat, publié au JORF n°0225 du 26 septembre 2026.

ARTICLE 3 PÉRIMÈTRE DE L'ACCORD-CADRE

3.1 OBJET DE L'ACCORD-CADRE

Le présent accord-cadre a pour objet l'émission de cartes d'achat et les services associés, à savoir :

- L'émission de cartes d'achat, matérialisées et virtuelles ;
- Le déploiement des cartes d'achat ;
- La mise à disposition d'un environnement de gestion des dites cartes (plateforme de gestion des cartes) avec mise à disposition de services d'accompagnement et d'assistance et des prestations de maintenance évolutive et résolutions des incidents des outils proposés ;
- Le suivi et reporting des prestations.

3.2 CADRE JURIDIQUE ET REGLEMENTAIRE DE LA CARTE D'ACHAT

Depuis 2008, l'État a engagé une démarche interministérielle visant au développement de l'usage de la carte d'achat, afin d'optimiser les processus internes de traitement des commandes, des factures et de garantir la réduction des délais de paiement des fournisseurs conformément aux principes de la gestion budgétaire et comptable publique.

Le recours à la carte d'achat s'inscrit dans un cadre juridique et réglementaire composé notamment des textes suivants :

- **Le Code monétaire et financier**, notamment les dispositions relatives aux services de paiement et aux instruments de paiement (articles **L.133-1 et suivants**), qui constituent le cadre juridique général applicable aux opérations de paiement réalisées au moyen d'une carte de paiement ;
- **L'Article R.2192-37 du Code de la commande publique**, fixant les conditions de paiement par carte d'achat pour les personnes morales de droit public dotées d'un comptable public (étant précisé que la référence que comporte cet article au décret n° 2004-1144 du 26 octobre 2004, abrogé, est à entendre comme visant le décret n° 2023-209) ;
- **Le Décret n° 2023-209 du 27 mars 2023** relatif à l'exécution de la dépense publique, posant les règles générales d'exécution des dépenses par carte d'achat ;
- **L'Arrêté du 22 mai 2023**, portant application de l'article 3 du décret n° 2023-209 du 27 mars 2023, précisant les types de dépenses pouvant être réglées par carte d'achat ;
- **L'Arrêté du 3 juillet 2024** modifiant l'arrêté du 5 mai 2021 relatif à la nomenclature des pièces justificatives des dépenses de l'État, intégrant les dispositions applicables aux dépenses réglées par carte d'achat ;
- **L'Instruction interministérielle du 16 mai 2023** relative au déploiement et à l'utilisation de la carte affaires et de la carte d'achat, définissant les modalités pratiques de mise en œuvre et de suivi ;
- **L'Instruction juridique commune BOFiP-GCP-24-0021 du 26 septembre 2024** applicable aux organismes relevant des 4° et 6° de l'article 1er du décret n° 2012-1246 du 7 novembre 2012, précisant la mise en œuvre des cartes d'achat pour les établissements publics de l'État et autorités administratives ou publiques indépendantes dotées de la personnalité morale ;
- **L'Instruction comptable n° NOR CPAE1912209J du 29 mars 2019** relative à l'exécution des marchés publics écrits ou non écrits par carte d'achat dans les services de l'État.

ARTICLE 4 PRÉSENTATION DU DISPOSITIF DE LA CARTE D'ACHAT

4.1 DEFINITION ET PRINCIPE DE LA CARTE D'ACHAT

La carte d'achat de l'État est un moyen de commande et de paiement professionnel mis à la disposition des services de l'État, des établissements publics et autres organismes, pour le règlement dématérialisé des dépenses publiques.

Elle peut être utilisée :

1. Sur des supports contractuels dont l'exécution est prévue par carte d'achat **(niveau 3),** permettant une commande simplifiée, un paiement rapide du fournisseur et la transmission de données nécessaires à la gestion de la dépense publique, que ces transactions soient réalisées :
    - Sur un support contractuel formalisé à l'écrit dont l'exécution est prévue par carte d'achat : les transactions sont détaillées par article commandé et

intègrent notamment les références du marché ainsi que l'engagement juridique correspondant, spécifié dans la demande de paiement Chorus et dans le relevé d'opérations ;

- Hors support contractuel formalisé à l'écrit, dès lors que la transaction présente l'ensemble des informations détaillées requises pour les transactions de niveau 3.

Dans les deux cas, le relevé d'opérations constitue l'unique pièce justificative de la dépense nécessaire au comptable.

2. Pour l'acquisition de biens et services courants, qu'ils soient récurrents, urgents ou à faible enjeu, auprès d'opérateurs économiques préalablement identifiés **(niveau 1),** lorsque le système d'information de l'entité bénéficiaire n'a pas pu déterminer et renseigner automatiquement la nature définitive de la dépense. Ces dépenses sont justifiées par les factures émises par les opérateurs économiques, rattachées aux transactions figurant sur le relevé d'opérations (les tickets de caisse ou facturettes ne constituent pas une pièce justificative valable).

3. Le Titulaire assure l'envoi hebdomadaire à Chorus d'un couple porteur de carte/fournisseur ou porteur de carte/fournisseur/marché.

4.2 IDENTIFICATION ET ROLE DES INTERVENANTS DANS LE DISPOSITIF DE LA CARTE D'ACHAT

Conformément à l'instruction interministérielle du 16 mai 2023 relative au déploiement et à l'utilisation des cartes affaires et d'achat, l'État, les établissements publics et autres organismes concernés mettent en œuvre une organisation dans laquelle chaque acteur exerce les responsabilités qui lui sont confiées dans le cadre de ses habilitations.

Les profils ci-après correspondent aux utilisateurs de la plateforme de gestion de la carte d'achat. Les droits associés sont paramétrables par le Titulaire selon les habilitations définies.

1. **Administrateur interministériel** : consultation de l'ensemble des programmes du marché.
2. **Administrateur ministériel** : consultation et actions sur l'ensemble des programmes du ministère et de ses établissements publics.
3. **Administrateur directionnel / administrateur EP** : consultation et actions sur un périmètre restreint (liste de programmes).
4. **Responsable de programme carte d'achat (RPCA)** : administration opérationnelle du ou des programmes dont il a la charge (demande de création, modification, suspension des cartes, paramétrage des plafonds et des référencements dans les limites de ses habilitations).
5. **Porteur de carte d'achat** : réalisation des achats et suivi des transactions dans les limites de sa carte.

4.2.1 **Administrateur interministériel**

L'administrateur interministériel est un représentant de la DAE qui :

- Veille au respect des processus décrits dans le cadre de la réglementation ;
- Assure le pilotage du contrat de service relatif à la carte d'achat signé entre la DAE et chaque ministère au moyen de bilans réguliers ;
- Assure le pilotage du déploiement de la carte achat au niveau interministériel et des établissements publics ;

- Identifie les axes d'amélioration avec les services de l'Etat ;
- Contribue à la professionnalisation des acteurs clés du processus ;
- Anime le réseau des administrateurs ministériels et référents carte d'achat (agents des fonctions achat et financière) au niveau interministériel ;
- Coordonne les demandes des services de l'Etat et intervient en support pour les assister sur le déploiement de la carte d'achat ;
- Pilote la relation contractuelle avec le Titulaire au niveau interministériel sur toute la durée du marché ;
- Coordonne les relations avec les acteurs de niveau interministériel : AIFE, DB, DGFiP ;
- Etablit un suivi global des paiements ;
- Gère la liste des administrateurs ministériels et l'adresse au Titulaire de façon hebdomadaire

Il peut y avoir plusieurs administrateurs interministériels.

4.2.2 **Administrateur ministériel et Administrateur établissement public**

L'administrateur ministériel (ou son /ses suppléant(s)), représentant du ministère et l'Administrateur de l'établissement public (ou son /ses suppléant(s)), représentant de l'établissement public, exercent les missions suivantes :

- Missions transverses (déploiement et exécution) :

- Travaille en étroite relation avec les services du responsable ministériel des achats (RMA) et l'administrateur interministériel, notamment dans le cadre de la relation contractuelle avec le Titulaire ;
- Contribue à la conception de la démarche de contrôle interne ;
- Est le correspondant privilégié de l'établissement financier émetteur des cartes d'achat sur son périmètre ministériel, notamment pour le suivi du solde du compte technique.

- Missions en phase de déploiement :

- Assure le pilotage du déploiement de la carte d'achat au niveau du ministère ou de l'établissement public relevant de leur périmètre respectif ;
- Coordonne les moyens à mettre en œuvre et assure, au minimum, le suivi des déploiements des programmes de cartes d'achat sur son périmètre ;
- Anime le réseau des responsables de programmes de carte d'achat.

- Missions en phase exécution :

- Centralise, contrôle et effectue les demandes de création et de résiliation de programmes carte d'achat auprès de l'émetteur des cartes (le Titulaire met à disposition sur l'outil des fonctionnalités permettant d'effectuer ces actions de façon groupée sur l'ensemble des programmes relevant de leur périmètre, sans ressaisie programme par programme) ;
- S'assure du bon fonctionnement du dispositif technique et du suivi des paiements visant les relevés d'opérations et prestations de services prévues dans le marché d'émission des cartes ;
- Octroie sur l'outil les dérogations au référencement des opérateurs économiques et au montant maximum par transaction fixé réglementaire à 2 000 € TTC pour les achats hors marché ;
- Dispose d'une vision de l'activité de tous les programmes relevant de son périmètre et le bilan annuel des dérogations appliquées ;
- Anime le réseau des responsables de programmes de carte d'achat en continu.

4.2.3 **Administrateur directionnel**

Les missions de l'administrateur ministériel pourront pour tout ou partie être déléguées à un ou plusieurs administrateurs directionnels en fonction de l'importance et de la volumétrie du dispositif de carte d'achat du ministère. À ce titre, un administrateur directionnel est désigné afin d'assurer, sur un périmètre défini par le ministère, des missions analogues à celles de l'administrateur ministériel.

Lorsque l'organisation d'établissement public le justifie, ce dispositif peut également être décliné au niveau des établissements publics ou des réseaux d'établissement publics, lesquels peuvent désigner un administrateur directionnel.

4.2.4 **Responsable de programme carte d'achat (RPCA)**

Le responsable de programme carte d'achat (ou ses suppléants) est un agent d'un ministère ou d'un établissement public/autre organisme qui, sur son périmètre :

- Traite les demandes de création et suppression de carte. A ce titre, il vérifie la liste des détenteurs de carte et veille aux changements de situation des porteurs ;
- Octroie sur l'outil les dérogations au référencement des opérateurs économiques ;
- Procède à la mise en œuvre du référencement des opérateurs économiques et des marchés ;
- Paramètre les cartes sur la plateforme mise à disposition par l'émetteur des cartes selon les informations transmises par les responsables budgétaires et les services Acheteurs, en tenant compte, le cas échéant, des dérogations accordées ;
- Et le cas échéant, paramétrer les dérogations sur l'outil ;
- 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 interministérielle 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 de l'émetteur des cartes ou de son SI financier aux responsables du pilotage et du suivi du budget, des dépenses et des marchés ;
- Assure le pilotage et le suivi des paiements pour son périmètre et prend l'attache de l'émetteur des cartes en cas de points de blocage ;
- Veille au déploiement effectif et efficace d'une démarche de contrôle interne ;
- Assure l'interface entre les porteurs et l'émetteur des cartes.

Le RPCA principal est habilité à recevoir les cartes physiques et à déclarer des RPCA secondaires (suppléants). En cas d'absence prolongée ou d'empêchement du RPCA principal, cette prérogative peut être exercée par un RPCA secondaire expressément désigné à cet effet par l'administrateur ministériel, sur demande adressée au Titulaire.

Les RPCA secondaires disposent, en toute hypothèse, des mêmes droits que le RPCA principal sur la plateforme de gestion, à l'exception de cette prérogative sauf délégation expresse dans les conditions précitées.

4.2.5 **Référent carte d'achat (RCA)**

Le référent carte d'achat collecte les pièces justificatives auprès des porteurs de cartes. Il représente un enjeu de suivi de la dette sur les périmètres des programmes. Ainsi, il :

- Réceptionne les pièces justificatives et contrôle la justification des achats réalisés par carte d'achat ;
- Consolide le tableau de ventilation ou l'ordre à payer et le transmet à la plateforme Chorus, SFACT ou CGF ;
- Veille à la conservation des pièces justificatives des dépenses réalisées par carte d'achat et transmet une copie ;
- Participe au contrôle interne de premier niveau.

4.2.6 **Porteur de carte d'achat**

Le porteur est un agent des services de l'État, des établissements publics ou autres organismes mentionnés à l'annexe 1 du CCAP détenteur d'une carte d'achat. Sa désignation par le chef de service ou son délégataire vaut autorisation pour :

- Engager l'entité publique dans le cadre des marchés publics exécutés par carte d'achat ;
- Effectuer, dans le cadre d'un périmètre et de montants d'achat prédéfini, des achats de biens et services courants ou de faible enjeu ;
- Suivre l'évolution mensuelle de ses dépenses (via le Relevé d'Opérations Porteur) en retraçant l'ensemble de ses transactions.

Le porteur est responsable du contrôle et de la vérification des transactions.

Le Titulaire met à disposition les relevés d'opérations, factures, justificatifs et données nécessaires à l'exécution du marché dans un format permettant à l'Acheteur de satisfaire aux exigences de l'arrêté du 5 mai 2021 portant nomenclature des pièces justificatives des dépenses de l'Etat, dans sa rédaction en vigueur, ainsi qu'à toute évolution réglementaire s'y substituant.

ARTICLE 5 EXIGENCES FONCTIONNELLES ET DE SÉCURITÉ DU DISPOSITIF DE CARTES D'ACHAT

5.1 EXIGENCES RELATIVES AUX RESEAUX D'ACCEPTATION DES CARTES D'ACHAT

Les cartes d'achat sont adossées à un réseau de paiement disposant d'une couverture géographique étendue, garantissant un niveau d'acceptation élevé auprès des commerçants, tant en France qu'à l'international.

Le réseau de paiement permet un usage professionnel des cartes d'achat, tant dans les commerces physiques que pour les achats sur internet, auprès des prestataires de services, sur l'ensemble du territoire national et à l'international.

Le Titulaire garantit un taux minimal de couverture du réseau d'acceptation sur le territoire français, apprécié au regard des commerçants ou points d'acceptation compatibles avec le réseau concerné.

Le Titulaire garantit l'interopérabilité et l'interbancarité de la solution proposée, permettant respectivement :

- L'acceptation des cartes d'achat émises par les principaux réseaux de paiement, garantissant aux fournisseurs une solution d'acceptation pérenne ;
- L'acceptation, par le fournisseur, des cartes de paiement de tout établissement financier implanté en France, sans que son référencement ne soit conditionné à l'ouverture d'un compte auprès du Titulaire.

5.2 EXIGENCES FONCTIONNELLES DE LA CARTE D'ACHAT

La carte d'achat peut être émise sous forme physique ou dématérialisée (carte virtuelle). Elle peut également être utilisée via des dispositifs de paiement mobile, notamment des portefeuilles électroniques, lesquels constituent un mode d'usage de la carte d'achat et non un instrument de paiement autonome.

La carte d'achat est une carte à acceptation restreinte : elle ne peut être utilisée qu'auprès des fournisseurs/opérateurs économiques, préalablement référencés par le responsable de programme de carte d'achat (RPCA), dans le cadre de son périmètre

Elle est à autorisation systématique. Chaque transaction effectuée au moyen de la carte fait l'objet d'une demande d'autorisation auprès de l'établissement émetteur avant son acceptation. L'autorisation est délivrée sous réserve du respect des paramètres et contrôles applicables à la carte (par exemple : plafond, période d'utilisation, commerçants autorisés).

Chaque carte est rattachée à un programme de cartes d'achat. La gestion des cartes peut être structurée selon plusieurs niveaux de regroupement et de paramétrage, notamment le programme, le centre de facturation, les unités organisationnelles et les profils de carte. Ces niveaux permettent de structurer la gestion des cartes selon l'organisation et les règles de gestion définies par l'entité bénéficiaire.

Au sens du présent CCTP, le programme et le centre de facturation s'entendent au sens de l'instruction interministérielle du 16 mai 2023. L'unité organisationnelle désigne tout niveau de regroupement intermédiaire, permettant de structurer la gestion des cartes selon l'organisation propre de l'entité bénéficiaire. Le profil de carte désigne l'ensemble des paramètres, droits et restrictions (plafonds…) applicable à une catégorie de cartes, notamment les plafonds et les règles d'acceptation.

La carte d'achat doit disposer d'un réseau d'acceptation suffisamment étendu pour couvrir l'ensemble des besoins des services de l'État, auprès des fournisseurs nationaux et internationaux référencés et doit répondre aux exigences suivantes :

1. **Autorisation et contrôle des plafonds**

Le Titulaire garantit l'autorisation systématique des transactions en temps réel de chaque transaction.

Il permet le paramétrage, pour chaque porteur de carte, ou profil de porteur (ensemble des droits, autorisations, restrictions, paramètres d'utilisation attribués à un porteur de carte), de plafonds de paiement par opération et par période (jour, semaine, mois).

Les plafonds de paiement associés aux cartes ou aux profils de porteurs peuvent être modifiés à tout moment par l'administrateur ministériel ou le RPCA, avec une prise d'effet immédiate ou différée.

2. Traçabilité des opérations

Le Titulaire assure l'identification complète de chaque transaction. Les données restituées doivent a minima comprendre : le numéro de la carte utilisée, l'identifiant commerçant (identifiant technique attribué au commerçant par la banque acquéreuse ou le réseau de paiement) et le nom de l'opérateur économique/commerçant et son numéro de SIRET, le montant, la date, le code MCC, le réseau bancaire emprunté, le statut de dérogation (au référencement ou au plafond de manière permanente ou ponctuelle) le cas échéant, ainsi que le numéro d'engagement juridique lorsqu'il est renseigné.

Le Titulaire met à disposition des responsables de programme de carte d'achat et des administrateurs un accès aux opérations effectuées ainsi que des synthèses régulières, selon les modalités définies à l'article 14 du présent CCTP. Ces accès et restitutions doivent permettre la réalisation des contrôles relevant de la démarche de contrôle interne financier ministériel, notamment la vérification du référencement des fournisseurs, le respect des plafonds autorisés, la détection des dérogations (référencement ou plafond) et le suivi des anomalies affectant les transactions réalisées par carte d'achat.

3. Sécurité et prévention de la fraude

Le Titulaire respecte les normes internationales de sécurité des paiements (PCI-DSS ou équivalent) et prévoit les dispositifs permettant le blocage ou la restriction de certaines catégories de dépenses par code MCC et de paiements auprès de certains sites préalablement listés, ainsi que l'exclusion de fournisseurs préalablement identifiés par l'administrateur ministériel ou son suppléant. Il garantit et atteste, sur demande de l'acheteur, de son niveau de conformité PCI-DSS par la production de son certificat d'attestation de conformité, de disposer d'un système d'alerte notifiant par courriel le RPCA et l'administrateur concernés dès le déclenchement d'un blocage ou d'une restriction en cas de transaction présentant un caractère suspect.

4. Adaptabilité et paramétrage ministériel

Le Titulaire doit permettre le paramétrage des cartes en fonction de listes de fournisseurs définies par les entités bénéficiaires, ainsi que le paramétrage de profils de porteurs. À ce titre, il doit notamment permettre :

- Le référencement des fournisseurs par SIRET, SIREN, ID acquéreur/commerçant, code MCC ou identifiant réseau ;
- Le référencement des marchés par numéro d'engagement juridique ;
- Le rattachement de plusieurs fournisseurs à un seul numéro d'engagement juridique (marché à co-contractant) ;
- La gestion des dérogations au référencement, ponctuelles ou permanentes, avec indication de leur période de validité et traçabilité complète (chaque dérogation est tracée, identifiée avec nature, durée et autorité ayant accordée la dérogation) conformément à l'instruction interministérielle du 16 mai 2023, selon les modalités détaillées à l'article 8.2.2 du présent marché ;
- La gestion des dérogations permanentes et ponctuelles au plafond réglementaire de 2 000 euros TTC par transaction, avec indication de leur période de validité et traçabilité complète (chaque dérogation est tracée, identifiée avec nature, durée, autorité ayant accordée la dérogation), conformément aux dispositions de l'instruction interministérielle du 16 mai 2023.

5. Gestion des paiements en devises étrangères

Lorsque l'entité bénéficiaire réalise des transactions à l'étranger, le Titulaire garantit la prise en charge des paiements en monnaies locales et devises tierces selon les conditions suivantes :

- Le taux de change appliqué et la date du taux appliqué pour le calcul du montant en euros sont journalisés pour chaque transaction et figurent dans le Relevé d'Opérations Administration (ROA) ;
- Le remboursement du Titulaire s'effectue exclusivement en euros, par virement bancaire en France ;
- Les achats en euros sont exemptés de commission de change ;
- La commission de change est calculée sur la base d'un taux unique applicable à chaque transaction en devise, sans coût fixe par opération ; ce taux est chiffré sous la forme d'un pourcentage, conformément au BPU.
- Les commissions de change sont identifiées de manière distincte dans le ROA et ne donnent pas lieu à une facturation séparée ;
- Aucune facturation hors ROA ne peut être émise pour les commissions de change.

Lorsque plusieurs devises sont acceptées pour une même transaction, l'euro est privilégié.

5.3 MODALITES D'USAGE SPECIFIQUES

5.3.1 Evolutivité des modalités d'utilisation de la carte d'achat

Le Titulaire garantit la capacité de sa solution à intégrer, pendant toute la durée de l'accord-cadre, les évolutions technologiques, fonctionnelles et réglementaires applicables aux modalités d'utilisation de la carte d'achat.

À ce titre, la solution proposée doit permettre, dès la notification du marché ou dans le cadre de ses évolutions ultérieures, l'intégration de nouvelles modalités d'utilisation, notamment :

- Les cartes virtuelles ;
- Les cartes à usage unique ou à usage limité ;
- Les solutions de paiement dématérialisées ;
- Les portefeuilles électroniques (wallets) ;
- Les dispositifs de tokenisation ;
- Tout nouveau service de paiement conforme à la réglementation applicable.

Ces évolutions doivent demeurer compatibles avec les mécanismes de paramétrage, de contrôle, de traçabilité, de reporting, d'authentification et d'interfaçage avec les systèmes d'information des entités bénéficiaires.

Le Titulaire informe la DAE de toute évolution significative de son offre susceptible d'apporter de nouvelles fonctionnalités ou modalités d'usage. À la demande de la DAE, il présente les conditions techniques, fonctionnelles, calendaires et financières de leur mise en œuvre.

5.3.2 Carte d'achat virtuelle

Une carte d'achat virtuelle est une carte dématérialisée, réservée aux paiements à distance et en ligne. Elle comporte les données nécessaires à la réalisation des opérations de paiement conformément aux standards du réseau de paiement utilisé. Elle est soumise à l'ensemble des dispositions du présent CCTP.
La carte d'achat virtuelle est soit adossée à une carte physique existante ou fonctionner comme un instrument de paiement autonome.

Son émission peut être réalisée par les administrateurs habilités et les RPCA, selon les modalités proposées par le Titulaire. Elle peut être rattachée à un programme existant, à un porteur identifié ou à une opération déterminée. À l'émission, les conditions d'utilisation de la carte peuvent être paramétrées, notamment les plafonds de dépenses, les restrictions d'usage et la durée de validité.

Les données de carte sont transmises de façon sécurisée conformément à la réglementation applicable aux services de paiement. Le Titulaire précise dans son offre les fonctionnalités complémentaires disponibles. Les données de cartes sont transmises de façon sécurisée conformément à la réglementation applicable aux services de paiement.

5.3.3 **Paiement mobile via portefeuille électronique**

Le portefeuille électronique est un mode d'usage dématérialisé de la carte d'achat sur terminal mobile. Il ne constitue pas un instrument de paiement autonome. Cette fonctionnalité est **optionnelle**, pour l'entité bénéficiaire, qui décide de l'activer ou non pour tout ou partie de ses porteurs. Cette fonctionnalité, si elle est proposée, doit dans être activable sur la plateforme de gestion.

ARTICLE 6 OBLIGATIONS REGLEMENTAIRE DU TITULAIRE

6.1 ROLE ET OBLIGATIONS GENERALES DU TITULAIRE

Le Titulaire du présent accord-cadre agit en tant qu'établissement financier émetteur de cartes d'achat pour le compte des entités bénéficiaires.

Le Titulaire s'engage à assurer la fourniture, la gestion et le suivi opérationnel des cartes d'achat dans le respect des dispositions du présent accord-cadre ainsi que des lois et règlements applicables aux services de paiement, notamment les dispositions du Code monétaire et financier. Il met en place les dispositifs techniques et fonctionnels permettant aux entités bénéficiaires de satisfaire à leurs propres obligations en matière de dépense publique.

6.2 AGREMENT ET CAPACITE REGLEMENTAIRE

Le Titulaire justifie, pendant toute la durée d'exécution du présent accord-cadre, par la transmission annuelle à l'acheteur d'une attestation de détention de son agrément, ainsi que sans délai en cas de modification de son statut, de la détention d'un agrément délivré par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) lui permettant d'exercer l'ensemble des activités couvertes par le présent accord-cadre, incluant notamment :

- L'émission de cartes d'achat ;
- La gestion technique des programmes de cartes et des comptes techniques associés ;
- L'exécution des paiements réalisés par les porteurs auprès des fournisseurs référencés, et le remboursement par les entités bénéficiaires sur la base des relevés d'opérations administration (ROA).

Le Titulaire informe sans délai l'Acheteur de toute modification, suspension, restriction ou retrait de son agrément susceptible d'affecter l'exécution du présent accord-cadre.

6.3 CONFORMITE REGLEMENTAIRE

En sa qualité d'établissement de prestataire de service de paiement agrée (établissement de crédit, établissement de paiement ou établissement de monnaie électronique), le Titulaire s'engage à respecter, pendant toute la durée du présent accord-cadre, l'ensemble des dispositions légales et réglementaires qui lui sont applicables, notamment :

6.3.1 **Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme**

Le Titulaire se conforme à l'ensemble des obligations issues des articles L.561-1 et suivants du Code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, et désigne à cet effet un responsable dédié chargé du pilotage du dispositif LCB-FT, dont l'identité et les coordonnées sont communiquées à l'acheteur dans un délai de trente (30) jours suivant la notification de l'accord-cadre.
En cas de changement du responsable de cette fonction, l'acheteur est prévenu au plus tard quinze (15) jours avant la date effective du changement.
En cas de non communication de ces informations, le titulaire, sans mise en demeure préalable, encourt la pénalité définie à l'article 13 du CCAP.

Le Titulaire met en place et assure la maintenance opérationnelle des dispositifs de surveillance des flux et d'alerte automatisée permettant la détection de toute opération présentant un caractère suspect, et s'engage à procéder aux déclarations de soupçon auprès de TRACFIN dans les délais et formes prescrits par la réglementation.

6.3.2 **Conformité prudentielle et reporting réglementaire**

Le Titulaire satisfait en temps utile respecte l'ensemble des obligations de reporting prudentiel à l'égard de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) applicables à son statut, du Code monétaire et financier, dans le respect des délais légaux et réglementaires applicables et tient à la disposition de cette autorité tout document ou information susceptible d'être requis dans le cadre de ses missions de supervision.

Le Titulaire s'engage à délivrer aux porteurs et administrateurs une information claire, complète et transparente sur les conditions d'utilisation de la carte d'achat, les frais applicables ainsi que les limites opérationnelles en vigueur, conformément aux exigences de la réglementation en matière de transparence tarifaire et d'information précontractuelle.

6.3.3 **Plan de continuité de service et reprise d'activité – Tests d'intrusion**

Le Titulaire dispose d'un Plan de Continuité d'Activité (PCA) et d'un Plan de Reprise d'Activité (PRA) formalisés garantissant la reprise des services essentiels et l'accès aux fonctionnalités critiques dans un délai maximal de quatre (4) heures à compter de la survenance d'un incident de niveau Bloquante au sens de l'article 10.2 affectant tout ou partie des services. La correction définitive de l'incident demeure soumise aux délais de correction pérenne prévus à l'article 10.2 du présent CCTP.

Par ailleurs, le Titulaire :

- Réalise un test d'intrusion annuel et transmet un rapport synthétique à l'acheteur dans un délai de trente (30) jours calendaires suivant la réalisation du test. La date de réalisation du test étant elle-même communiquée à l'acheteur au moins quinze (15) jours à l'avance.
- Applique les correctifs de sécurité critiques dans un délai maximal de cinq (5) jours ouvrés suivant leur identification et en justifie sur demande de l'acheteur par la production d'un journal des correctifs appliqués, sans préjudice des délais de l'article 10.2 lorsque la vulnérabilité provoque une anomalie Bloquante ou Majeure ;

- Garantit la mise en conformité du service en cas d'évolution réglementaire (DSP2, PCI-DSS, RGS, RGPD, NIS2) sans coût additionnel.

Toute évolution de l'environnement technique du Titulaire ne doit en aucun cas dégrader le niveau de sécurité initial.

Tout manquement aux obligations du présent article est sanctionné par les pénalités prévues à l'article 13 du CCAP.

6.3.4 **Sécurité des systèmes d'information et des données**

6.3.4.1 Exigences générales de sécurité

Le Titulaire met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour assurer la sécurité des systèmes d'information, applications, infrastructures et outils utilisés dans le cadre de l'émission, de la gestion et de l'utilisation des cartes.

Il respecte les exigences de cybersécurité qui lui sont applicables, en cohérence avec les référentiels nationaux et européens en vigueur, notamment la directive (UE) 2022/2555 (NIS2), telle que transposée en droit français.

Ces mesures visent notamment à garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la traçabilité des données et des opérations traitées dans le présent accord-cadre.

6.3.4.2 Protection des données à caractère personnel et transmission des justificatifs

Le Titulaire respecte les dispositions du règlement (UE) 2016 /679 (RGPD) qui lui sont applicables et met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires à la protection des données à caractère personnel traitées dans le présent accord-cadre.

Lorsque la réglementation applicable impose la transmission de pièces justificatives d'identité pour la création, l'émission ou la gestion des cartes, le Titulaire met à disposition une solution dématérialisée sécurisée garantissant la confidentialité, l'intégrité et la protection des données transmises.

Le Titulaire informe l'acheteur et les entités bénéficiaires des modalités de transmission, de traitement, de conservation et de suppression des données concernées dans le cadre de la mise en place des prestations. Cette information est communiquée dans un délai de trente (30) jours suivant la notification de l'accord-cadre.

Les données relatives aux transactions sont traitées exclusivement pour les besoins de l'exécution de l'accord-cadre et du respect des obligations légales et réglementaires du Titulaire. Elles ne peuvent être utilisées à des fins commerciales étrangères à ces finalités.

Lorsque des données biométriques sont utilisées à des fins d'authentification, leur traitement respecte les exigences réglementaires applicables.

6.3.4.3 Sécurité des opérations de paiement

Le Titulaire garantit la conformité de sa solution aux exigences légales et réglementaires applicables aux services de paiement et de sécurité des opérations, notamment celles résultant de la directive (UE) 2015/2366 (DSP2), le règlement délégué (UE) 2018/389 et le règlement (UE) 2015/751, ainsi que le

respect des dispositions des articles L.133-1 et suivants du Code monétaire et financier régissant la sécurité des opérations de paiement.

Il met en œuvre, les mesures techniques et organisationnelles nécessaires à la sécurité des opérations de paiement, notamment l'authentification forte du client.

Dans le périmètre relevant de sa responsabilité directe en qualité d'émetteur, le Titulaire respecte les exigences de la norme PCI-DSS, et maintient les certifications ou attestations requises à ce titre pendant toute la durée d'exécution de l'accord-cadre.

Il transmet ainsi ses certifications et attestations en cours de validité dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification de l'accord-cadre, puis, à chaque renouvellement au plus tard quinze (15) jours avant l'expiration des justificatifs précédents.

En cas de suspension, de retrait ou de non-renouvellement de l'une de ces certifications ou attestations, le Titulaire en informe l'acheteur, au plus tard dans un délai de vingt-quatre (24) heures suivant sa connaissance de l'évènement, et met en œuvre sans délai toute mesure corrective nécessaire au rétablissement de sa conformité.

Le Titulaire informe également l'acheteur, dans un délai maximal de vingt-quatre heures (24) heures à compter de sa connaissance de l'événement de tout événement susceptible d'affecter substantiellement le niveau de sécurité exigé en conformité aux exigences réglementaires applicables

6.3.4.4 Maintien du niveau de sécurité

Le Titulaire respecte les recommandations et référentiels de sécurité applicables de l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI), notamment ceux correspondant à la nature des services et des systèmes mis en œuvre dans le cadre de l'accord-cadre.

Il maintient ainsi pendant toute la durée d'exécution de l'accord-cadre, les mesures de sécurité, certifications et qualifications, notamment ISO 27001, une qualification de l'ANSSI ou équivalent, applicables à son périmètre de responsabilité.

Il transmet ainsi ses certifications et attestations en cours de validité dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification de l'accord-cadre, puis, à chaque renouvellement au plus tard quinze (15) jours avant l'expiration des justificatifs précédents.

En cas de suspension, de retrait ou de non-renouvellement de l'une de ces certifications ou attestations, le Titulaire en informe l'acheteur, au plus tard dans un délai de vingt-quatre (24) heures suivant sa connaissance de l'évènement, et met en œuvre sans délai toute mesure corrective nécessaire au rétablissement de sa conformité.

Le Titulaire informe également l'acheteur, dans un délai maximal de vingt-quatre heures (24) heures à compter de sa connaissance de l'événement de tout événement susceptible d'affecter substantiellement le niveau de sécurité exigé en conformité aux exigences réglementaires applicables.

6.3.5 **Accessibilité numérique**

Le portail d'administration, les interfaces destinées aux utilisateurs et l'ensemble des outils mis à disposition par le Titulaire doivent respecter les règles d'accessibilité numérique conformes au

Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) niveau AA, incluant notamment :

- Les alternatives textuelles pour les éléments non textuels ;
- Des contrastes de couleur suffisants ;
- La navigation complète au clavier ;
- La compatibilité avec les lecteurs d'écran.

Le Titulaire transmet à l'Acheteur une déclaration d'accessibilité mise à jour lors de toute évolution significative des interfaces. En cas de défaut d'accessibilité dûment constaté, le Titulaire s'engage à mettre en conformité les éléments concernés dans un délai maximum d'un (1) mois.

ARTICLE 7 OBLIGATIONS DE SECURITE DES DONNEES ET HABILITATIONS DU TITULAIRE

La présente clause s'applique à l'intégralité des traitements et opérations de gestion réalisés par le Titulaire, depuis l'émission des cartes jusqu'à leur clôture, en passant par la gestion des porteurs, le traitement des transactions, la facturation et le reporting.

Ces exigences s'imposent au Titulaire dans le cadre de son organisation interne. Elles portent sur la manière dont il isole les données et traitements de l'accord-cadre vis-à-vis de ses autres activités, de ses autres clients et des entités de son groupe.

7.1 CLOISONNEMENT DES DONNEES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT FINANCIER

7.1.1 Isolement vis-à-vis des autres activités de l'établissement

Le Titulaire constitue un périmètre de traitement strictement dédié à l'accord-cadre, fonctionnellement isolé de ses autres activités bancaires et commerciales. Cette isolation est mise en œuvre par des mesures techniques et organisationnelles effectives, notamment :

- Partitionnement des bases de données dédiées aux données de l'accord-cadre avec contrôle d'accès par rôle (RBAC- Role-Based Access Control) empêchant tout accès par les équipes non habilitées de l'établissement ;
- Ségrégation des environnements applicatifs et des flux réseau (segmentation logique et chiffrement des communications) afin d'éviter tout croisement avec les systèmes utilisés pour d'autres clientèles ;
- Chiffrement des données d'identité des porteurs et des données transactionnelles, au repos et en transit, selon des standards conformes à l'état de l'art et au référentiel général de sécurité (RGS) en vigueur.

7.1.2 Interdiction d'exploitation des données à des fins propres

Le Titulaire s'interdit formellement d'utiliser les données relatives aux porteurs et aux transactions réalisées avec une carte d'achat à des fins autres que l'exécution du présent marché. Sont notamment prohibés :

- Toute utilisation à des fins commerciales, de ciblage ou de prospection, y compris au bénéfice d'entités du groupe bancaire ;
- Tout profilage comportemental, scoring de risque ou analyse prédictive fondée sur les données transactionnelles à des fins propres ou pour des tiers ;
- Toute cession, communication ou mise à disposition des données à des tiers, y compris des sociétés affiliées ou filiales, sans autorisation écrite et préalable de l'Acheteur ;

- Toute agrégation des données issues de l'exécution de l'accord-cadre avec des données issues d'autres portefeuilles clients de l'établissement.

7.1.3 Documentation et information

L'architecture de cloisonnement mise en œuvre est documentée et communiquée à l'acheteur dans les trente (30) jours ouvrés suivant la notification de l'accord-cadre. Toute évolution significative de cette architecture fait l'objet d'une information préalable avec un préavis minimum de soixante (60) jours.

7.2 ACCESSIBILITE ET GESTION DES HABILITATIONS AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT FINANCIER

Le Titulaire met en œuvre une politique formalisée de gestion des habilitations reposant sur les principes de besoin d'en connaître (principe selon lequel une personne ne doit accéder qu'aux informations nécessaires à l'exercice de ses attributions et à l'accomplissement de sa mission) et de moindre privilège (principe selon lequel chaque utilisateur, compte ou processus reçoit uniquement les droits et autorisations strictement nécessaires à l'exécution de ses fonctions ou tâches, et pas davantage).

Quatre profils d'accès sont définis :

- **Habilitation d'accès 1 - Porteurs de carte** : accès limité à leur espace personnel (solde, relevés, opposition), sans aucun accès aux données d'autres porteurs ni aux outils d'administration ;
- **Habilitation d'accès 2 - Responsables de programmes de carte d'achat/ administrateurs ministériels / EP et directionnel**s : accès via la plateforme de gestion, exclusivement aux cartes, programmes, données et fonctionnalités de reporting et d'export des données relevant de leur rôle et du périmètre de leur entité bénéficiaire ou de leur(s) programme(s) dont ils ont la charge à savoir : gestion des plafonds, blocage/déblocage, référencement, consultation de la liste détaillée des transactions sur leur périmètre (date, montant, fournisseur, porteur) ;
- **Habilitation d'accès 3 - Administrateur interministériel** : accès en consultation et export de données agrégés au niveau de l'ensemble de l'accord-cadre, sans accès aux données opérationnelles des cartes et programmes, ni à la liste détaillée des transactions ;
- **Habilitation d'accès 4 - Personnels internes du Titulaire** : seuls les personnels dont les fonctions l'exigent (production, support technique, contrôle interne, sécurité) peuvent accéder aux données issues de l'exécution de l'accord-cadre, dans la limite stricte de leurs attributions.

Les habilitations d'accès 4 sont nominatives, individuelles, et régulièrement revues. Le Titulaire tient un registre des habilitations d'accès 4, communicable à l'acheteur sur demande dans un délai de cinq (5) jours ouvrés.

La création, la modification ou la suppression des habilitations d'accès 2 est réalisée dans un délai de quarante-huit (48) heures à compter de la réception d'une demande émise par l'entité bénéficiaire.

Une revue des habilitations est réalisée tous les six (6) mois par le Titulaire à compter de la mise à disposition des cartes (phase exécution du marché). Son compte rendu est transmis à l'acheteur et versé au dossier de suivi du marché.

7.3 TRAÇABILITE DES TRANSACTIONS ET DES ACCES

Le Titulaire assure la journalisation exhaustive, horodatée, sécurisée et non répudiable des événements suivants :

- Les transactions réalisées au moyen des cartes ;
- Les opérations de gestion du cycle de vie des cartes (création, modification des paramètres, suspension etc.) ;
- Les connexions et actions réalisées par les utilisateurs disposant d'une habilitation de niveau 1 2 et 3 ;
- Les accès et actions réalisées par les personnels internes du Titulaire de niveau 4 ;
- Les tentatives d'accès non autorisées.

Conformément à l'article L.561-12 du Code monétaire et financier, les données transactionnelles sont conservées par le Titulaire pendant une durée de 5 (cinq) ans.

Les utilisateurs habilités, disposent, via la plateforme de gestion d'un accès en lecture seule aux données de transactions et journaux d'évènements correspondant à leur périmètre d'habilitation.

7.4 AUDITABILITE - DROIT DE CONTROLE ET D'AUDIT

L'acheteur et la DGFiP peuvent diligenter des audits à tout moment pendant l'exécution du marché et jusqu'à cinq (5) ans après son terme.

Ces audits portent notamment sur :
- Le cloisonnement des systèmes ;
- Les habilitations ;
- La traçabilité des opérations ;
- Le respect de l'interdiction d'usage des données ;
- La sécurité des traitements de données personnelles.

Les audits peuvent être réalisés par des services internes ou des tiers mandatés.

Le Titulaire coopère pleinement et met à disposition les éléments nécessaires dans un délai de trente (30) jours calendaires. Le refus ou le défaut de transmission de ces éléments dans le délai imparti entraine l'application des pénalités prévues au CCAP.

Un rapport annuel de sécurité et de conformité est remis à l'acheteur avant le 31 mars de chaque année.

7.5 GESTION DES INCIDENTS LIES AUX DONNEES ET HABILITATIONS

7.1 GESTION DES INCIDENTS LIES AUX DONNEES ET HABILITATIONS

Tout incident de sécurité susceptible d'affecter la confidentialité, l'intégrité ou la disponibilité des données de l'accord-cadre, notamment toute violation de données, tout accès non autorisé, toute compromission ou toute fuite de données, fait l'objet d'une notification à l'Acheteur dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de vingt-quatre (24) heures à compter de sa détection.

La notification comprend, dans la mesure des informations disponibles à ce stade : la nature et le périmètre de l'incident, les catégories de données, les porteurs potentiellement concernés, l'origine présumée de l'incident (interne ou externe), les mesures conservatoires mises en œuvre ainsi que les premières actions correctives engagées.
Un rapport complet est transmis dans un délai de trois (3) jours ouvrés à compter de la notification.

En cas de suspicion de fraude, d'accès indu ou de compromission avérée, le Titulaire met à disposition

de l'Acheteur, dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de sa demande, les données transactionnelles et journaux nécessaires à l'analyse et à la remédiation.

Le Titulaire désigne un référent sécurité, interlocuteur unique de l'acheteur et des services bénéficiaires. Ce référent est joignable pendant les plages de support. En cas d'incident de niveau Bloquante, il est joignable en tout état de cause dans un délai maximal de quatre (4) heures.

ARTICLE 8 PERIMETRE DES PRESTATIONS ATTENDUES DU TITULAIRE

Le Titulaire est amené à exécuter les prestations selon deux phases distinctes :

- Une phase de déploiement, correspondant à la mise en place des moyens nécessaires à l'exécution des prestations ;
- Une phase d'exécution, correspondant à la réalisation des prestations conformément aux exigences du présent CCTP.

8.1 PRESTATIONS ATTENDUES LORS DE LA PHASE DE DEPLOIEMENT

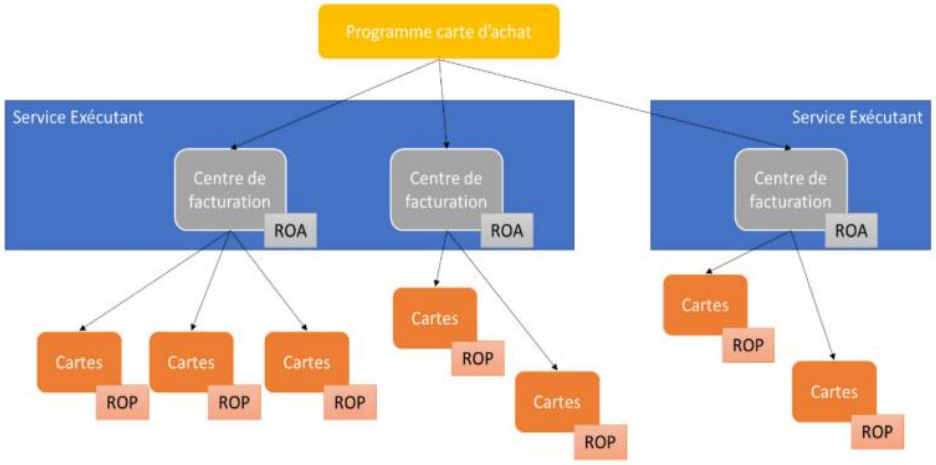
8.1.1 Création des programmes de carte d'achat

Les cartes d'achat sont intégrées dans un cadre de gestion organisé garantissant leur traçabilité, leur conformité et leur rattachement à une structure de contrôle appropriée.

Chaque carte d'achat est rattachée à :

- Un **programme de carte d'achat**, qui constitue une structure de gestion d'un ensemble de cartes d'achat, mono-devise, couvrant un périmètre fonctionnel et organisationnel défini par l'entité publique concernée ;
- Un **centre de facturation**, qui correspond à l'adresse de facturation du relevé d'opérations administration (ROA) (ce dernier est défini à l'article 8.2.6 du présent CCTP) ;
- Une **unité organisationnelle** qui est la représentation la plus fine de l'organisation budgétaire, à laquelle sont attachés les crédits.

Déclinaison d'un programme de carte d'achat



8.1.2 **Responsabilités respectives des parties**

L'architecture des programmes est élaborée par le Titulaire sur la base exclusive des **cartographies de programmes transmises par les entités bénéficiaires**. Dans la mesure où le Titulaire ne dispose d'aucune visibilité sur l'organisation interne des entités bénéficiaires, ni sur les choix structurels retenus par leurs directions, la communication préalable de ces cartographies conditionne impérativement l'ouverture de tout processus de création de programme.

Dans ce cadre, le Titulaire est chargé de :

- Établir, en collaboration avec les équipes projets des services bénéficiaires, la cartographie complète des programmes de cartes d'achat pour l'ensemble des services bénéficiaires, en identifiant ministères, directions, services, budgets opérationnels et périmètres fonctionnels associés, en étant force de proposition sur l'architecture la plus adaptée ;
- Mettre en place les programmes lors de la phase de déploiement et garantir leur paramétrage conforme aux règles ministérielles et aux exigences de l'accord-cadre ;
- Assurer la mise à jour et l'évolution de la cartographie tout au long de l'exécution de l'accord-cadre, permettant la création, la modification ou la désactivation des programmes à la demande des administrateurs ;
- Fournir une documentation précise et exploitable de la cartographie, permettant le suivi, le contrôle et la traçabilité des programmes.

8.1.2.1 Cartographie des programmes

Dans les quinze (15) jours suivant la notification de l'accord-cadre, l'équipe projet de chaque entité bénéficiaire transmet au Titulaire, uniquement via un système d'échanges sécurisé de fichiers, un fichier détaillant la **cartographie des programmes** qui définit l'organisation et les paramètres du programme de cartes d'achat à mettre en œuvre.

Cette cartographie comprend au minimum les informations suivantes :

- Nom du service bénéficiaire ;
- Nom des programmes carte d'achat ;
- Nom, prénom, téléphone et adresse du responsable de chaque programme carte d'achat de l'entité bénéficiaire ;
- Code et libellé du ou des unité(s) organisationnelle(s) ;
- Code et libellé du ou des centre(s) de facturation ;
- Plafonds et paramètres d'autorisation applicables au programme et les plafonds applicables aux opérations (respect du plafond d'achat unitaire de 2 000 € TTC pour les achats hors marché).

Si le Titulaire a besoin d'informations complémentaires, il en fait la demande par courriel à l'administrateur ministériel concerné, qui transmet le fichier complété via un système sécurisé d'échange de fichiers, dans les meilleurs délais et au plus tard dans un **délai de sept (7) jours suivant la demande du Titulaire par courriel**.

Lorsque les services transmettent des fichiers de données, le Titulaire adapte, si nécessaire, leur format afin de garantir leur intégration dans la solution de gestion. En cas de besoin d'informations complémentaires, le Titulaire les sollicite en adoptant une méthode visant à limiter au maximum la charge de travail des services bénéficiaires.

À réception du fichier complet, le Titulaire s'engage à :

- Créer la structure de l'ensemble des programmes de cartes d'achat au sein de sa solution de gestion ;
- Communiquer le RIB du compte technique associé au ministère afin qu'il soit créé, si nécessaire, dans les systèmes d'information financiers de l'administration. Le RIB fait apparaître la raison sociale et le SIRET de l'entité du Titulaire.

Le Titulaire informe l'acheteur et l'administrateur ministériel concerné de l'achèvement de la création et du paramétrage des programmes et transmet un état récapitulatif permettant d'en vérifier la réalisation. A ce titre, le Titulaire répond à toute sollicitation de l'Acheteur ou de l'administrateur ministériel concerné dans un délai maximal de trois (3) jours ouvrés.

8.1.2.2 Paramétrage des cartes d'achat

Dans les quinze (15) jours suivant la notification de l'accord-cadre, le Titulaire transmet à l'acheteur et à chaque entité bénéficiaire, un outil de collecte des données permettant la création et le paramétrage en masse des cartes d'achat dans la solution de gestion et de pilotage mise à sa disposition.

La collecte du paramétrage initial des cartes d'achat a pour objectif de réunir et d'enregistrer toutes les informations nécessaires au rattachement de chaque carte à la structure du programme précédemment créé ainsi qu'à la définition de ses propres paramètres.

Ce paramétrage initial permet notamment de :

- Attribuer chaque carte nominativement à un porteur identifié et la rattacher au programme et au centre de facturation, à l'unité organisationnelle et au profil de carte correspondants ;

- Définir les autorisations et restrictions applicables à chaque niveau de transaction bancaire, incluant : les réseaux autorisés ; les plafonds par transaction et par période ; les fournisseurs et commerçants préalablement référencés et autorisés selon les modalités de référencement unitaire (identification par SIREN/SIRET, ou par identifiant réseau) ou générique (par Code MCC) ;

- Appliquer par défaut, le plafond réglementaire de 2 000 euros TTC par facture pour les achats réalisés en dehors d'un accord formalisé à l'écrit ; tout dépassement de ce plafond ne peut être paramétré que dans le cadre d'une dérogation permanente ou ponctuelle accordée selon les procédures prévues par l'instruction interministérielle du 16 mai 2023 ;

- Garantir que les données de gestion et de transaction associées aux cartes alimentent correctement Chorus Formulaires pour le traitement automatisé des demandes de paiement ;

- Assurer la traçabilité des opérations pour les besoins de la comptabilité publique et du contrôle interne.

8.1.3 <u>Ouverture des comptes techniques</u>

Le Titulaire procède, pour le compte des services bénéficiaires, à l'ouverture, à la configuration et à la gestion des comptes techniques nécessaires au fonctionnement des cartes d'achat.

Un seul et unique compte technique est ouvert par ministère et par chaque établissement public ou organisme bénéficiaire.

Le montant des transactions payées au fournisseur par l'établissement émetteur des cartes d'achat est porté mensuellement au débit de ce compte technique, ouvert au nom de l'entité publique concernée, dans les livres de l'établissement financier émetteur de cartes.

Le compte technique est identifié par un RIB attaché à l'établissement financier émetteur des cartes.

Le Titulaire veille à ce que le compte technique soit ouvert et opérationnel avant toute émission de cartes, configurés conformément aux orientations de la DAE et adaptés aux besoins des bénéficiaires, et maintenus, sécurisés, mis à jour et tracés pendant toute la durée de l'accord-cadre.

8.1.4 **Référencement obligatoire des opérateurs économiques**

Le référencement préalable des opérateurs économiques auprès desquels les achats pourront être effectués est obligatoire pour toutes les transactions par carte d'achat, qu'elles s'inscrivent ou non dans le cadre d'un accord formalisé à l'écrit.

Le référencement des opérateurs économiques relève de la responsabilité du responsable de programme de carte d'achat (RPCA), dans le cadre de son périmètre. Pour les petites structures, ces missions peuvent être assurées par l'administrateur ministériel. Pour les opérateurs économiques rattachés à des marchés ministériels ou interministériels, ce référencement peut également être réalisé par l'administrateur ministériel dans le cadre de son propre périmètre. Il est réalisé sur la plateforme de gestion mise à disposition par le Titulaire, préalablement à toute utilisation de la carte auprès de l'opérateur économique concerné.

À chaque transaction, le serveur d'autorisation bancaire vérifie automatiquement que l'opérateur économique est référencé dans l'outil de gestion. À défaut, la demande d'autorisation est refusée et la transaction ne peut aboutir. Ce contrôle, associé aux vérifications de la validité de la carte et du respect des plafonds d'utilisation, garantit la sécurisation des achats, la traçabilité des opérations et la conformité aux règles de l'administration.

Toute opération de référencement réalisée par un RPCA doit être prise en compte immédiatement, après sa validation sur la plateforme, et permet, sans délai, l'utilisation de la carte auprès de l'opérateur économique concerné.

Le Titulaire met également à disposition, sur la plateforme, un annuaire recensant l'ensemble des opérateurs économiques déjà référencés, tous périmètres ministériels confondus, accessible en consultation à l'ensemble des RPCA. Cet annuaire permet d'éviter les référencements en doublon et facilite l'ajout de nouveaux opérateurs économiques.

Le Titulaire met en œuvre une dérogation au référencement, permanente ou ponctuelle, que sur instruction écrite d'une personne habilitée (administrateur ministériel pour les dérogations permanentes et RPCA pour les dérogations ponctuelles), et garantit qu'aucun paramétrage dérogatoire ne peut être activé en dehors de ce circuit.

8.1.5 **Mise à disposition d'une solution de gestion et de pilotage des cartes d'achat**

8.1.5.1 **Disposition générale**

Le Titulaire met à disposition des services bénéficiaires une solution de gestion, de pilotage et de reporting des cartes d'achat, accessible en ligne via une plateforme web sécurisée. Cette solution est accessible aux administrateurs habilités, aux responsables de programme de cartes d'achat (RPCA) et aux porteurs.

Elle est conforme aux exigences réglementaires applicables, notamment à l'arrêté du 18 septembre 2018 portant approbation du Cahier des clauses simplifiées de cybersécurité, ainsi qu'aux exigences relatives à la confidentialité, à la protection des données personnelles et à la protection des systèmes d'information de l'État.

La solution constitue l'outil central de supervision des programmes de cartes d'achat et permet d'assurer le pilotage, la gestion et le suivi des opérations réalisées dans ce cadre.

Le nombre de responsables de programme disposant d'un accès à la solution de gestion et de pilotage est précisé au démarrage du marché et peut évoluer à la hausse ou à la baisse pendant toute sa durée. À titre indicatif, **2 173** responsables de programme de cartes d'achat (principaux et secondaires) étaient recensés en 2026 ; ils doivent pouvoir accéder aux données relevant de leur périmètre d'habilitation, au même titre que les porteurs de cartes d'achat. La mise à disposition de la solution comprend la fourniture des accès utilisateurs ainsi que les habilitations nécessaires à son utilisation.

8.1.5.2 **Fonctionnalités et usages de la solution**

La solution devra permettre a minima :

- La gestion des programmes de cartes d'achat par le Titulaire, sur demande d'un agent de l'administration habilité, notamment leur création, leur modification, leur suspension, leur désactivation et, le cas échéant, leur clôture ;

- La commande, la création, l'activation, la suspension, la désactivation et, le cas échéant, la clôture des cartes d'achat par les utilisateurs habilités, dans la limite des droits qui leur sont attribués ;

- La gestion des unités organisationnelles, des centres de facturation (correspondant à l'adresse de facturation du relevé d'opérations administration -ROA), des profils de cartes, des profils utilisateurs et des habilitations associées ;

- La création, la modification et la suppression des comptes utilisateurs (administrateurs, RPCA, porteurs), y compris la transmission, le cas échéant, des pièces justificatives requises pour leur habilitation ;

- Le paramétrage des cartes et des programmes de cartes d'achat, notamment le caractère mono-devise de chaque programme, les plafonds de dépenses maximum négocié avec l'établissement financier émetteur des cartes, ainsi que les périodes de validité et les restrictions d'utilisation ;

- Le paramétrage des dérogations permanentes et ponctuelle, incluant leur référencement des fournisseurs ainsi que la définition du plafond maximal par transaction (fixée à 2000 € par achat) ;

- Le référencement et la gestion des fournisseurs /commerçants autorisés ;

- Le paramétrage et la gestion des marchés et supports contractuels exécutés par carte d'achat ;

- L'activation ou la désactivation des modalités d'utilisation de la carte prévues par le marché (paiement en présence, paiement à distance et, le cas échéant, paiement au moyen d'un portefeuille électronique) ;

- Le suivi en temps réel des transactions et opérations effectuées par carte d'achat, chaque utilisation de la carte étant soumise au préalable à l'obtention d'un numéro d'autorisation transmis électroniquement par l'établissement émetteur, à la suite de contrôles portant notamment sur la validité de la carte, le référencement fournisseur et le plafond d'utilisation ;

- La consultation des opérations réalisées, le suivi de l'activité des programmes et des cartes d'achat, ainsi que la production de requêtes, d'états de gestion et de tableaux de bord ;

- L'accès en ligne aux relevés d'opérations porteur (ROP) et aux relevés d'opérations administration (ROA) – ce dernier constituant une pièce justificative de la dépense (nécessaire au comptable) ;

- L'accès aux éléments de restitution disponibles sur la plateforme, utiles au pilotage et au suivi du budget, des dépenses et des marchés (suivi de consommations des plafonds, suivi des paiements de ROA, suivi de l'activité des programmes) ;

- L'édition, l'extraction et l'export des données de gestion et de paramétrage (cartes, porteurs, fournisseurs référencés, profils de cartes, centres de facturation, programmes de cartes d'achat, dérogations permanentes/ponctuelles etc.) dans des formats exploitables, notamment CSV, XLSX et ODS, aux fins de suivi des dépenses, de contrôle interne, d'audit et de bilan annuel d'utilisation (obligation réglementaire de produire un bilan annuel des dérogations) ;

- La mise à disposition des données nécessaires à l'intégration des relevés d'opérations dans les systèmes d'information financiers des entités bénéficiaires, conformément aux spécifications techniques applicables (notamment via l'interface établie directement entre les systèmes d'information de l'établissement émetteur des cartes et de l'entité bénéficiaire) ;

- La mise à disposition des éléments de paramétrage des programmes carte d'achat permettant l'établissement des combinaisons porteur / fournisseur / (marché) pour alimenter les règles d'imputation budgétaires et comptables (automatisation de la mise en paiement des DP carte achat – paiement des ROA) ;

- La mise à disposition d'outils d'alerte, d'analyse et d'assistance aux utilisateurs.

La solution permet aux utilisateurs habilités d'effectuer, dans la limite de leurs droits, les opérations de gestion relevant de leur périmètre de responsabilité. Les profils utilisateurs ainsi que les fonctionnalités associées sont détaillés en annexe n°1 « Fonctionnalités attendues de la solution de gestion et de pilotage », du présent CCTP.

Les actions réalisées directement par les utilisateurs habilités dans la solution sont prises en compte dans la mesure du possible, en temps réel, ou le cas échéant dans un délai maximal de vingt-quatre (24) heures. Pour les opérations nécessitant une intervention du Titulaire, celui-ci les réalise dans un délai maximal de cinq (5) jours ouvrés à compter de la réception de la demande, opposable au Titulaire.

Le Titulaire met également à disposition, dans un espace dédié de la solution, des guides, des didacticiels ainsi que des supports d'autoformation, afin de favoriser l'autonomie maximale des utilisateurs.

8.1.6 Raccordement des applications de gestion bancaire du Titulaire aux systèmes financiers (SI CHORUS) des services bénéficiaires

Le Titulaire devra assurer la compatibilité complète de ses systèmes et flux de données avec Chorus pour le cas des administrations ou établissements publics non raccordés à Chorus **(notamment les EP listés à l'annexe 1 du CCAP).**

A ce titre, le Titulaire devra :

- Être en mesure de transmettre les relevés d'opérations administration (ROA) dans un format structuré compatible avec Chorus, via le système d'échange Chorus (dit « SE Chorus ») ;
- Transmettre des ROA dont les données (référence, RIB, montant) sont exactes et complètes dès l'origine, permettant la génération automatique, sans anomalie, des demandes de paiement (DP) de type K4 préremplies dans Chorus.
- Garantir l'exactitude des informations figurant dans le ROA au moment de sa transmission, sans que les champs correspondants dans la DP générée : numéro ROA (champ « Référence »), RIB et montant, ne puissent plus être modifiés une fois la DP créée.
- S'abstenir de toute retransmission ou duplication d'un ROA déjà transmis, afin de ne pas générer de DP en doublon, la suppression ou la recréation des DP de type K4 relevant du fonctionnement propre de CHORUS et de la responsabilité des entités bénéficiaires.

Pour le cas des administrations ou établissements publics non raccordés à CHORUS, les services concernés pourront adresser au Titulaire un bon de commande sur la base de l'unité d'œuvre (UO) 5 de l'annexe financière « Raccordement des serveurs bancaires du titulaire vers SI financier hors Chorus pour le raccordement à leur propre système d'information financière.

Les unités d'œuvres (UO) pour cette opération de raccordement se déclinent selon 3 niveaux de complexité :

Raccordement simple (UO 5.1) : Mise en œuvre du raccordement à l'issue d'une étude nécessitant au plus 4 ateliers de conception, ayant donné lieu à un document présentant les principes de mise en œuvre, les impacts et le calendrier de mise en œuvre.

Raccordement moyen (UO 5.2) : Mise en œuvre du raccordement à l'issue d'une étude nécessitant entre 5 et 10 ateliers de conception, ayant donné lieu à un document présentant les principes de mise en œuvre, les impacts et le calendrier de mise en œuvre.

Raccordement complexe (UO 5.3) : Mise en œuvre du raccordement à l'issue d'une étude nécessitant entre 11 et 15 ateliers de conception, ayant donné lieu à un document présentant les principes de mise en œuvre, les impacts et le calendrier de mise en œuvre.

En cas de difficulté technique identifiée lors des tests de raccordement, le Titulaire en informe sans délai l'acheteur et l'administrateur ministériel concerné, et propose un plan de résolution assorti d'un calendrier de mise en conformité.

8.1.7 **Transmission de flux dématérialisés et exports de données**

A la demande d'une entité bénéficiaire, le Titulaire met à disposition des entités bénéficiaires des exports de données relatifs aux cartes d'achat et aux transactions, à des fins de suivi opérationnel, budgétaire et comptable.

Ces flux et exports comprennent, pour chaque programme de carte d'achat :

- Les **données détaillées de chaque transaction**, identification de la carte, du porteur, du programme, de l'unité organisationnelle et du fournisseur concernés, date, montant, devise, statut et niveau de transaction, et le cas échéant, numéro d'engagement juridique ;
- La **traçabilité du référencement fournisseur**, incluant l'horodatage des modifications apportées aux listes de fournisseurs référencés ou exclus ;
- La **traçabilité des autorisations** et **opérations** passées sous dérogation du référencement aux fournisseurs ;
- Le **statut de chaque carte**, incluant son état courant, la date de son dernier changement de statut, et la nature de toute dérogation active au référencement ou au plafond autorisé de manière permanente ou ponctuelle.
- L'**état des plafonds applicables**, incluant leur valeur courante par transaction et par période, ainsi que la date de leur dernière modification ;
- La **traçabilité des toutes les dérogations saisies** (horodatage, nature référencement/montant maximum réglementaire, type permanente/ponctuelle, date de début, date de fin) ;
- Les éventuels rejets, refus ou anomalies de transaction, ainsi que leur motif.

Les données restituées sur la plateforme de gestion et dans les exports associés sont synchronisées et cohérentes entre elles. Toute donnée accessible en consultation sur la plateforme est exportable.

La fréquence de transmission, le format technique et le canal sécurisé (SFTP, API ou toute solution équivalente garantissant l'intégrité et la confidentialité des données) sont définis conjointement entre le Titulaire et l'entité bénéficiaire. En cas d'échec de transmission, le Titulaire procède automatiquement à une nouvelle émission du flux dans un délai maximal de douze (12) heures ouvrées.

Ces prestations sont incluses dans le périmètre du marché et ne donnent lieu à aucune rémunération complémentaire.

8.1.8 **Modalités de bascule entre le Titulaire sortant et le présent accord-cadre**

Afin d'assurer la continuité du service lors du remplacement du Titulaire du marché, le Titulaire organise, en coordination avec la DAE et chaque entité bénéficiaire, les opérations de bascule entre les cartes d'achat du Titulaire sortant et celles émises au titre du présent accord-cadre.

À ce titre, les cartes d'achat émises dans le cadre du présent accord-cadre peuvent être transmises aux responsables de programme carte d'achat (RPCA) avant leur date de mise en service afin de permettre leur distribution aux porteurs.

Le Titulaire définit, en concertation avec les entités bénéficiaires, un calendrier d'activation des nouvelles cartes garantissant la continuité du service et l'absence de rupture d'utilisation.

Il met en œuvre toutes les mesures organisationnelles et techniques nécessaires afin d'éviter tout risque de double utilisation ou de double exécution financière résultant de la coexistence temporaire des cartes du Titulaire sortant et de celles émises au titre du présent accord-cadre. À cette fin, il

précise notamment les modalités d'activation des nouvelles cartes, de désactivation des anciennes cartes, d'information des porteurs et des RPCA ainsi que les dispositifs de suivi des opérations de bascule.

Le Titulaire demeure responsable de la bonne exécution de ces opérations jusqu'à l'achèvement complet de la migration vers le présent accord-cadre.

8.1.9 **Engagements attendus du Titulaire lors de la phase de déploiement**

La phase de déploiement a pour objet de permettre au Titulaire d'atteindre les objectifs suivants :

- Créer la structure des programmes de cartes d'achat dans sa solution sur la base de la cartographie des programmes des services bénéficiaires, conformément aux dispositions de l'article 8.1.1 du présent CCTP ;

- Procéder aux paramétrages des cartes d'achat nécessaires à leur fonctionnement, en reprenant les référencements d'opérateurs économiques issus du marché précédent afin d'éviter toute ressaisie par les RPCA, et assurer leur transmission aux responsables de programme, lesquels les délivrent aux porteurs actifs issus du marché précédent ;

- Configurer, paramétrer et mettre à disposition des utilisateurs la solution de gestion et de pilotage des cartes d'achat afin de permettre aux utilisateurs habilités d'exercer les opérations de gestion relevant de leur périmètre ;

- Mettre en œuvre les travaux de raccordement avec les systèmes d'information financiers des services bénéficiaires, notamment CHORUS et autres SI financiers ;

- Assurer la formation des publics ciblés à l'utilisation du marché, à ses processus et à ses outils ;

- Accompagner les opérateurs économiques, titulaires de marchés exécutés par carte d'achat, dans la mise en œuvre ou la migration vers une solution d'acceptation permettant la réalisation des transactions de niveau 3 et la restitution des données détaillées attendues dans le relevé d'opérations.

Le Titulaire est tenu à une **obligation de résultat**, la phase de déploiement impliquant l'atteinte de l'ensemble des objectifs dans le respect des échéances fixées, dans le planning de déploiement conformément au calendrier prévisionnel mentionné à l'article 8.1.9.2 du présent CCTP afin d'éviter toute rupture de la continuité de service.

Cette phase nécessite de la part du Titulaire une coordination étroite avec de nombreux acteurs relevant d'entités diverses, ainsi qu'un accompagnement au changement de l'ensemble des parties prenantes du dispositif.

Afin de mener à bien cette phase, le Titulaire met en œuvre une organisation en mode conduite de projet, définit une gouvernance adaptée et mobilise l'ensemble des ressources humaines et techniques nécessaires, notamment pour prévenir ou résorber d'éventuels retards.

Dans un délai de sept (7) jours suivant la notification de l'accord-cadre, la Direction des achats de l'Etat transmet la documentation utile 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'Etat et des établissements publics.

8.1.9.1 **Volume des cartes d'achat à déployer**

Le Titulaire dimensionne les moyens humains et techniques nécessaires à la phase de déploiement compte tenu notamment :

- Au nombre de services de l'État et d'établissements publics ou autres organismes concernés ;
- Aux spécificités des organisations des ministères et des établissements publics ou autres organismes ;
- Au volume de programmes cartes d'achat existants et des nouveaux programmes à mettre en place.

A titre d'information, en 2025 :

- Le nombre de cartes d'achat en circulation au sein des services de l'État et des établissements publics ou autres organismes avoisine les 36 365 unités réparties en 712 programmes.
- Le volume des paiements s'élevait à 442 M€ pour 1 050 000 de transactions en 2025.

8.1.9.2 **Calendrier prévisionnel**

La mise en œuvre de la carte d'achat s'effectue en deux phases distinctes : le déploiement, puis l'exécution.
A titre d'information, le marché précédent expire le 17 novembre 2027.

- Phase 1 - **Déploiement**

Cette phase débute à compter de la notification des bons de commande émis par chaque entité bénéficiaire.
A titre prévisionnel, les notifications interviendront à compter du mois de **février 2027.**
La phase de déploiement s'étend sur une période d'environ neuf (9) mois.
Cette durée est indicative : en tout état de cause, l'ensemble des opérations de la phase de déploiement doit être achevé de sorte que toutes les cartes d'achat soient émises et mises à disposition des RPCA avant le 17 novembre 2027, date de début de la phase d'exécution.

Cette phase implique notamment les engagements suivants :

Concernant la solution de gestion et de pilotage des cartes :

- La solution de gestion et de pilotage des cartes d'achat doit être mise à disposition des services utilisateurs au plus tard un (1) mois avant le début de la phase d'exécution soit à titre prévisionnel au mois d'**octobre 2027.**

Cette mise à disposition comprend la fourniture des accès des utilisateurs et les habilitations nécessaires pour accéder à la solution.

Concernant la mise à disposition des cartes :

- Toutes les cartes d'achat doivent être émises et mises à disposition des responsables de

programme (RPCA) au plus tard un mois et demi (1,5) avant le début de la phase exécution soit à titre prévisionnel au mois d'**octobre 2027.**

La volumétrie maximale hebdomadaire d'émission des cartes pour chaque service bénéficiaire en phase de déploiement est déterminée par le Titulaire et précisée dans son offre.

Concernant le raccordement aux systèmes d'information financiers :

- Le raccordement avec les systèmes d'information financiers des services bénéficiaires (CHORUS et autres SI financiers), doit être opérationnel et testé au plus tard six (6) semaines avant le début de la phase d'exécution, soit à titre prévisionnel au **mois d'octobre 2027.**

Ce délai permet de garantir la bonne intégration des données de gestion et de transaction dans Chorus formulaires dès le début de la phase d'exécution fixée au 17 novembre 2027.

8.1.10 **Engagements attendus du Titulaire lors de la phase d'exécution du marché**

La phase d'exécution correspond à la mise en service opérationnelle des cartes d'achat.

La phase d'exécution prévisionnelle débute à compter **du 17 novembre 2027**.

Au cours de cette phase, le Titulaire :

- A mis à disposition de toutes les cartes d'achat opérationnelles aux responsables de programme ;
- Garantit le fonctionnement effectif de la solution de gestion et de pilotage des cartes, y compris le suivi des transactions, la gestion des autorisations et la génération des rapports ;
- Fournit l'assistance technique et fonctionnelle nécessaire aux services bénéficiaires ;
- Prend en charge le suivi des incidents et anomalies ainsi que leur résolution dans les délais contractuels ;
- Réalise les rapports de suivi et bilans d'utilisation selon la périodicité définie, en coordination avec la DAE et les services bénéficiaires.

Cette phase constitue une **obligation de résultat** pour le Titulaire, qui garantit la continuité du service et la conformité de l'ensemble des opérations aux exigences du marché jusqu'à la fin de la période contractuelle.

8.2 PRESTATIONS ATTENDUES LORS DE LA PHASE D'EXECUTION DU MARCHE

8.2.1 **Gestion technique des programmes**

Le Titulaire assure le cycle de vie complet des programmes, incluant leur création, modification et désactivation, conformément aux demandes des administrateurs désignés, selon les délais contractuels fixés, opposables au Titulaire.

La création des programmes s'effectue lors de la phase de déploiement. Elle peut également être réalisée à tout moment pendant l'exécution de l'accord-cadre. Toute modification des paramètres d'un programme existant (plafonds, restrictions, opérateurs référencés, unité organisationnelle, rattachement au centre de facturation) est effectuée en garantissant la continuité et la traçabilité des transactions.

8.2.1.1 **Création de programmes**

Le Titulaire crée les programmes dans sa solution de gestion et de pilotage, en configurant les plafonds, les restrictions d'utilisation, l'unité organisationnelle et le rattachement au centre de facturation, sur la base des paramètres transmis par l'administrateur.

Le Titulaire dispose d'un délai maximal de cinq (5) jours pour créer le programme à compter de la date de la demande transmise par l'entité bénéficiaire.

8.2.1.2 **Modification de programmes**

Toute modification des paramètres d'un programme existant (plafonds, restrictions, unité organisationnelle, rattachement au centre de facturation) est effectuée à la demande de l'administrateur compétent, en garantissant la continuité et la traçabilité des transactions.

Le Titulaire dispose d'un délai maximal de cinq (5) jours pour modifier le programme à compter de la date de la demande transmise par l'entité bénéficiaire.

8.2.1.3 **Désactivation de programmes**

Le Titulaire procède à la désactivation sur demande de l'administrateur ministériel. La désactivation entraîne automatiquement la suspension immédiate de l'ensemble des cartes associées au programme concerné. En l'absence de suspension effective dans le délai contractuel, le Titulaire engage sa responsabilité pour toute transaction réalisée postérieurement à la demande de désactivation.

Toutes les opérations de création, modification ou désactivation font l'objet d'une traçabilité complète et d'un reporting disponible dans l'outil de gestion, pour l'administration, garantissant la conformité aux exigences réglementaires, comptables et de sécurité des paiements.

8.2.2 **Dérogations au référencement préalable**

Le Titulaire peut être sollicité, à la demande de l'Acheteur ou des bénéficiaires concernés, dans le cadre de la mise en œuvre des dérogations au référencement préalable prévues par l'instruction interministérielle du 16 mai 2023. À ce titre, il apporte l'assistance nécessaire à l'instruction, au paramétrage et au suivi des dérogations temporaires ou permanentes accordées dans le cadre des programmes de cartes d'achat.

S'agissant des dérogations ponctuelles, celles-ci sont présentées par le RPCA à l'ordonnateur en charge du traitement des relevés d'opérations, pour accord préalable, conformément à l'instruction interministérielle du 16 mai 2023. L'administrateur ministériel en est informé par le RPCA.
S'agissant des dérogations permanentes, seul l'administrateur ministériel présente la demande auprès de la Direction du Budget et la Direction générale des Finances publiques, conformément à l'instruction interministérielle du 16 mai 2023.

L'octroi d'une dérogation permanente demeure conditionné à une décision du ministre chargé du Budget après instruction conjointe de ces deux directions.

Le Titulaire met en œuvre les moyens techniques garantissant qu'aucune dérogation ne puisse être accordée en dehors de ce circuit de validation.

L'acheteur définit avec le Titulaire les modalités de mise en œuvre technique des dérogations et de leur prise en compte dans l'outil de gestion, dans le respect du circuit de validation prévu par l'instruction interministérielle du 16 mai 2023.

Le Titulaire veille à assurer la traçabilité des opérations réalisées dans le cadre de ces dérogations et met à disposition les informations nécessaires au suivi des transactions et à l'établissement du bilan annuel prévu par la réglementation applicable.

8.2.2.1 **Dispositif de restriction des référencements**

Le Titulaire met à disposition une fonctionnalité permettant à l'administrateur ministériel et/ou aux RPCA, dans la limite de leur périmètre respectif, d'interdire ou de rétablir l'utilisation des cartes auprès de certains opérateurs économiques. Cette restriction peut être définie à partir d'un ou plusieurs numéros SIREN ou SIRET, d'un identifiant commerçant/acquéreur ou d'un Code MCC (merchant category Code).
Elle peut être appliquée à l'ensemble des cartes d'un ministère ou à celles relevant d'une ou plusieurs entités bénéficiaires.

8.2.3 **Délai de livraison des cartes d'achat pendant la phase d'exécution du marché**

Le Titulaire assure la création et l'émission des cartes d'achat à la demande des administrateurs habilités.

Le délai d'émission d'une carte d'achat ne peut excéder cinq (5) jours ouvrés à compter de la réception d'une demande complète.

L'administrateur de l'entité bénéficiaire communique au Titulaire l'adresse professionnelle de livraison des cartes.
Le Titulaire expédie la carte d'achat et son code confidentiel par deux envois distincts et non simultanés, selon les modalités garantissant la confidentialité et la sécurité de la transmission.

Le Titulaire assure :
- L'envoi sécurisé des cartes ;
- La transmission séparée des Codes confidentiels ;
- La traçabilité des expéditions et des réceptions.

Les modalités de transmission garantissent :
- La confidentialité des informations ;
- La sécurité des remises ;
- La disponibilité opérationnelle des cartes dans les délais contractuels.

8.2.4 **Gestion des renouvellements des cartes d'achat**

Le Titulaire veille à assurer le renouvellement automatique des cartes d'achat, dont la date d'expiration approche, dans des conditions garantissant la continuité du service et l'absence de toute interruption d'utilisation. À ce titre, il met en œuvre les mesures nécessaires afin d'anticiper les

échéances de validité des cartes et de garantir leur remplacement dans des délais compatibles avec la continuité d'activité.

Toutefois, les cartes n'ayant enregistré aucune transaction pendant douze (12) mois ne font pas l'objet d'un renouvellement automatique.
Le porteur de la carte ainsi que le responsable du programme de carte d'achat sont informés par le Titulaire de la mise en œuvre de cette procédure au moins un (1) mois avant la date de renouvellement prévue.

Le Titulaire garantit que la nouvelle carte est émise et opérationnelle au plus tard cinq (5) jours ouvrés avant la date d'expiration de la carte remplacée.

8.2.5 **Procédure d'urgence pour la délivrance des cartes d'achat**

En complément des délais standards de mise à disposition des cartes (soit cinq (5) jours ouvrés), le Titulaire prévoit une procédure d'urgence permettant la délivrance d'une carte dans un délai maximal de quarante-huit (48) heures à compter de la demande formalisée par l'entité bénéficiaire.

Cette procédure d'urgence :

- Est déclenchée par une demande formalisée par l'entité bénéficiaire selon un canal dématérialisé unique, décrit par le Titulaire dans son offre technique et validé par l'acheteur avant la notification de l'accord-cadre : ce canal garantit la traçabilité horodatée de la demande et de sa prise en charge ;
- N'est activée que sur décision de l'entité bénéficiaire ;
- Est limitée à cinq pour cent (5 %) maximum du volume total de cartes commandées annuellement par entité bénéficiaire ;
- Ne donne pas lieu à une facturation additionnelle.

Le Titulaire fournit un suivi de production mensuel précisant pour chaque demande la date de réception, le délai de traitement et le mode (standard ou urgence).

8.2.6 **Modalités de transmission des relevés d'opérations administration (ROA) et de leur mise en paiement**

Le Titulaire produit les relevés d'opérations nécessaires à l'exécution financière des dépenses réalisées par carte d'achat.

À ce titre, il établit, **chaque mois**, pour chaque bénéficiaire, un **relevé d'opérations administration (ROA)**, document dématérialisé regroupant l'ensemble des transactions réalisées au titre d'un centre de facturation dans le cadre d'un programme de cartes d'achat.

Le ROA constitue le document permettant la génération des demandes de paiement, leur traitement comptable et budgétaire ainsi que leur intégration dans les systèmes d'information financiers des bénéficiaires.

Le Titulaire met également à disposition des porteurs de carte un **relevé d'opérations porteur (ROP)** retraçant les opérations réalisées au moyen de leur carte et permettant leur suivi individuel. Le ROP est mis à disposition du porteur, sous forme dématérialisée, directement depuis la solution de gestion et de pilotage, selon une fréquence mensuelle.

Les ROA sont transmis sous forme dématérialisée dans un délai compatible avec leur prise en charge par les systèmes d'information financiers des bénéficiaires.

Le Titulaire transmet les ROA **au début de chaque mois** pour les transactions payées aux fournisseurs le mois précédent. Pour les opérations de fin d'exercice, le Titulaire respecte les échéances particulières fixées par l'État ou par le bénéficiaire afin de permettre la clôture budgétaire et comptable.

Pour les services de l'État utilisant Chorus, les ROA sont transmis mensuellement conformément aux spécifications publiées par l'Agence pour l'informatique financière de l'État (AIFE), notamment au format XML FEN0104A ou à tout format venant s'y substituer.

Les données figurant dans le ROA permettent la génération des demandes de paiement de niveau 1, niveau 1 bis ou niveau 3, conformément au décret n° 2023-209 du 27 mars 2023 relatif à l'exécution de la dépense publique par carte d'achat et mises en œuvre selon les spécifications techniques de l'AIFE.

Le Titulaire transmet l'ensemble des données nécessaires à l'établissement de ces demandes de paiement ainsi qu'à leur intégration automatisée dans les systèmes d'information financiers des bénéficiaires.

Le Titulaire met également les ROA à disposition dans son outil de gestion dans des formats exploitables et téléchargeables, notamment PDF, CSV, XLSX et ODS.

L'ensemble des relevés d'opérations et des flux transmis garantit la fiabilité, l'intégrité, l'exhaustivité, la cohérence et la traçabilité des données transmises relatives aux opérations réalisées au moyen des cartes d'achat.

8.2.7 **Mentions obligatoires figurant sur les ROA**

Le Titulaire produit et fournit des relevés d'opérations administration (ROA) comportant, pour chaque opération réalisée au moyen d'une carte d'achat, l'ensemble des informations permettant le suivi, le contrôle, le rapprochement des opérations ainsi que leur traitement par les systèmes d'information financiers des entités bénéficiaires, conformément au décret n° 2023-209 du 27 mars 2023 relatif à l'exécution de la dépense publique par carte d'achat, à l'instruction interministérielle du 16 mai 2023 relative à la carte d'achat et à la carte affaires, ainsi qu'aux nomenclatures comptables et pièces justificatives applicables.

Le Titulaire garantit la fiabilité, l'intégrité, l'exhaustivité, la traçabilité et la cohérence des données figurant dans les ROA. Les informations qu'ils contiennent permettent le suivi des dépenses, le contrôle des opérations, leur rapprochement comptable ainsi que leur intégration automatisée dans les systèmes d'information financiers des bénéficiaires.

Le ROA comporte ainsi les informations nécessaires à l'établissement des demandes de paiement de niveau 1, niveau 1 bis ou niveau 3, conformément aux nomenclatures prévues par le décret n° 2023-209 du 27 mars 2023 et mises en œuvre selon les spécifications techniques de l'AIFE.

À ce titre, les informations suivantes sont restituées :

1) **Pour les demandes de paiement de niveaux 1 et 3 :**

- La date de l'opération ;
- L'identification de l'opérateur économique ;
- Le montant TTC de l'opération ;
- Le niveau de demande de paiement correspondant (N1 ou N3).

2) Informations complémentaires pour les demandes de paiement de niveau 1 :

- Le montant de la TVA, lorsqu'il est disponible ;
- Le numéro de facture, lorsqu'il est disponible.

3) Informations complémentaires pour les demandes de paiement de niveau 3 :

- Le numéro de l'engagement juridique, lorsqu'il existe ;
- La référence et la désignation des articles ;
- Les quantités ;
- Les prix unitaires hors taxes ;
- La ventilation des taux de TVA et les montants correspondants ;
- Le montant de la TVA ;
- Le numéro de commande de l'opérateur économique ;
- Le numéro de facture, lorsqu'il est disponible.

4) Informations complémentaires exigées au titre du présent marché :

- Le nom ou la raison sociale du Titulaire ;
- L'identification de l'entité bénéficiaire ;
- Le numéro ou l'identifiant du relevé d'opérations ;
- L'identification du programme de carte d'achat et, le cas échéant, du centre de facturation ;
- L'identification du porteur de carte ou de la carte utilisée ;
- Le numéro ou l'identifiant de la transaction ;
- La date de règlement de l'opération à l'opérateur économique, lorsqu'elle est disponible ;
- Le numéro SIRET de l'opérateur économique, lorsqu'il est disponible ;
- Toute autre donnée nécessaire au rapprochement comptable, au suivi des dépenses, à la production des restitutions prévues par le présent marché ainsi qu'à l'intégration automatisée des opérations dans les systèmes d'information financiers des bénéficiaires.

8.3 EXIGENCES RELATIVES AUX DONNEES DE TRANSACTION ET A L'INTEGRATION AUTOMATISEE DANS LES SYSTEMES D'INFORMATION

Dans le cadre de l'intégration automatisée des transactions dans les systèmes d'information financiers des bénéficiaires, le Titulaire garantit que les données complémentaires transmises dans les flux d'échange sont complètes, fiables, cohérentes et exploitables.

À ce titre, le Titulaire garantit la restitution du numéro SIRET de l'opérateur économique dans les flux transmis pour les transactions concernées (cette donnée étant notamment issue du processus de référencement de l'opérateur économique), dès lors que celui-ci dispose d'un numéro SIRET actif au répertoire SIRENE.

Pour les autres opérateurs économiques référencés selon d'autres modalités d'identification propres au réseau de paiement utilisé, le Titulaire met en œuvre les moyens nécessaires pour restituer le numéro

SIRET lorsque celui-ci est disponible.

Cette donnée constitue une exigence du présent marché et permet notamment :

- L'identification automatique des opérateurs économiques ;
- Le rapprochement comptable et budgétaire des opérations ;
- L'automatisation des contrôles et des imputations ;
- La fiabilisation des traitements comptables et des restitutions associées.

L'absence de cette donnée est susceptible de faire obstacle à l'intégration automatisée des transactions dans les systèmes d'information financiers des bénéficiaires et d'entraîner la mise en œuvre de traitements manuels incompatibles avec les objectifs de dématérialisation, de fiabilisation et d'automatisation du dispositif.

8.4 ACCOMPAGNEMENT DES FOURNISSEURS POUR LA MISE EN ŒUVRE DES TRANSACTIONS DE NIVEAU 3

Dans le cadre du présent marché, le Titulaire accompagne les opérateurs économiques titulaires de marchés de l'entité publique dans la mise en œuvre de l'acceptation des paiements par carte d'achat et, le cas échéant, de la transmission des données de niveau 3 nécessaires à l'établissement du relevé d'opérations administration (ROA) et à leur intégration automatisée dans Chorus.

À ce titre, le Titulaire :

- Accompagne les opérateurs économiques dans la mise en œuvre de l'acceptation des paiements par carte d'achat au sein de leurs systèmes d'information, dans le respect des exigences de sécurité applicables, notamment celles du standard PCI DSS lorsqu'elles sont applicables ;

- Met à leur disposition une documentation technique et une fiche pédagogique précisant les modalités de transmission des données de niveau 3, conformément à l'instruction interministérielle du 16 mai 2023, notamment le numéro d'engagement juridique, la référence et la désignation des articles, les quantités, les prix unitaires hors taxes, la ventilation des taux de TVA, le montant de la TVA, le numéro de commande et, le cas échéant, le numéro de facture ;

- Oriente, le cas échéant, les opérateurs économiques vers des prestataires de services de paiement ou des solutions monétiques compatibles avec la transmission des données de niveau 3 ;

- Répond aux sollicitations des opérateurs économiques rencontrant des difficultés techniques liées à l'acceptation des paiements par carte d'achat ou à la transmission des données de niveau 3.

ARTICLE 9 MODALITES DE REGLEMENT DU TITULAIRE ET DE MISE EN PAIEMENT DES ROA

9.1 MODALITES DE REGLEMENT APPLICABLES AUX SERVICES DE L'ETAT

Les modalités de règlement sont les suivantes :

- L'opérateur économique (fournisseur/commerçant) est réglé directement par son propre établissement financier, dans un délai conforme à son contrat monétique, généralement inférieur à quatre (4) jours suivant la présentation de la télécollecte ;

- L'établissement émetteur des cartes verse ensuite à l'établissement financier de l'opérateur économique, par l'intermédiaire du système de compensation interbancaire, le montant correspondant aux dépenses réalisées par carte d'achat ;

- L'émetteur des cartes est à son tour remboursé par l'entité publique, par virement via Chorus, dans un délai différé de trente (30) jours à compter de l'émission du relevé d'opérations mensuel établi à la maille du centre de facturation (ROA).

- Le numéro d'autorisation bancaire est valable pour une durée fixée par l'opérateur économique, en moyenne trente (30) jours. Les commandes réglées par carte d'achat doivent être livrées et télécollectées dans ce délai de validité.

Pour les services de l'État, le remboursement du Titulaire est effectué par virement bancaire sur le compte technique communiqué par le Titulaire.

Afin de garantir la traçabilité et le suivi des paiements, chaque ROA est associé à un identifiant unique communiqué par le Titulaire et repris dans les références du virement correspondant.

Cet identifiant permet le lettrage des comptes techniques et assure la concordance entre :
- Les transactions réalisées ;
- Les ROA émis ;
- Les paiements reçus ;
- Les écritures comptables associées.

9.2 MODALITES DE REGLEMENT APPLICABLES AUX ETABLISSEMENTS PUBLICS ET AUTRES ORGANISMES

Pour les établissements publics et les autres organismes disposant de leurs propres systèmes d'information financiers, le remboursement du Titulaire est effectué par prélèvement automatique sur le compte bancaire désigné par l'entité bénéficiaire, après émission du ROA correspondant.

Le prélèvement est effectué dans un délai maximal de **trente (30) jours** à compter de la date d'émission du ROA.

9.3 SUIVI DES ECRITURES NON RAPPROCHEES

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

Ces comptes techniques sont crédités selon deux modalités, en fonction de la nature du bénéficiaire :
- Pour les services de l'Etat, **par virement** ;
- Pour les établissements publics, **par prélèvement automatique**.

Dans le cas d'un règlement par virement, l'entité publique veille à créditer le compte technique dans les délais prévus. Dans le cas d'un règlement par prélèvement automatique, l'entité publique veille à ce que le compte bancaire désigné soit suffisamment approvisionné pour permettre l'exécution du prélèvement.

S'agissant des paiements émis depuis le SI Chorus, afin de permettre au Titulaire de procéder au lettrage de ses comptes techniques, l'identifiant unique du relevé d'opérations transmis par le Titulaire est repris dans le libellé du virement.

Chaque mois, le cas échéant, l'entité publique accède depuis la solution de gestion et de pilotage à un état des écritures de débit non rapprochées des écritures de crédits (fonctionnalité de suivi des paiements de ROA).

Cette fonctionnalité doit permettre l'export des données dans un format tableau exploitable par les services de l'État, et être accompagnée d'une notice explicative.

Ce suivi des écritures non rapprochées distingue les transactions de niveau 1 et les transactions de niveau 3 et contient a minima les informations suivantes :

- Ministère ;
- 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 et les données restituées feront l'objet d'échanges entre le Titulaire, la DAE et les services bénéficiaires pendant la phase de déploiement pour adopter une forme conforme aux attentes de chaque partie.

En tout état de cause, le Titulaire est responsable de la fiabilité du suivi des écritures non rapprochées. S'agissant des services de l'Etat, ce suivi constitue la base de déclenchement de la procédure d'alerte présentée à l'article 9.4, le Titulaire s'assurant qu'il reflète fidèlement, à tout moment, la réalité de la situation des comptes techniques.

9.4 GESTION DES RETARDS DE PAIEMENTS ET MESURES DE SUSPENSION

Dans le cadre de l'exécution du présent accord-cadre, le Titulaire met en œuvre un dispositif de suivi des paiements et d'escalade des retards de paiement. Ce dispositif vise à prévenir l'accumulation de retards de paiement significatifs et à assurer une alerte progressive des ministères concernés, afin de permettre la régularisation des situations en amont de toute mesure de suspension des cartes d'achat.

À ce titre, le Titulaire applique les principes de gestion suivants :

- Mise en place d'indicateurs de suivi d'impayés par programme de cartes d'achat ;
- Définition de seuils d'alerte proposés par le Titulaire et validés par l'acheteur et de niveaux d'escalade gradués, accompagnés d'une notification systématique au responsable de programme cartes d'achat (RPCA) ainsi qu'à l'administrateur ministériel ;
- Possibilité de suspension des cartes d'achat en cas de dépassement des seuils d'alerte définis contractuellement ;
- Mise en œuvre d'un processus de réactivation des cartes après régularisation de la situation.

9.4.1 **Champ d'application**

Le présent mécanisme d'escalade s'applique à l'ensemble des bénéficiaires de l'accord-cadre, à l'exception des établissements publics dont les relevés d'opérations sont réglés par prélèvement automatique.

Le suivi des paiments s'effectue au niveau ministériel, sur tous les programmes de cartes d'achat confondus, sans distinction du type de transactions (niveau 1 ou niveau 3).

9.4.2 **Indicateur de référence et seuils d'alerte**

Le Titulaire est responsable de la mise en place d'indicateur de retard de paiement, calculé mensuellement, à la maille ministérielle, à partir de l'état des écritures non rapprochées entre débits et crédits sur les comptes techniques de l'ensemble des programmes de carte d'achat du ministère. Cet indicateur constitue un mécanisme de suivi des retards de paiements.

9.4.3 **Niveaux d'alerte**

Le seuil d'alerte est défini conjointement entre l'acheteur et le Titulaire, au moment de l'exécution du marché, lors de la mise en place du dispositif de suivi des retards des paiements.

ARTICLE 10 EXIGENCES DE FONCTIONNEMENT ET DE CONTINUITE DE L'OUTIL DE GESTION

10.1 DISPONIBILITE DU SERVICE

Le Titulaire garantit la disponibilité de son service d'assistance sans interruption durant les plages de support, du lundi au vendredi de huit heures (8h00) à dix-huit heures (18h00), heures métropolitaines, hors jours fériés nationaux.

Le service de paiement associé aux cartes d'achat (autorisation, opposition, consultation des transactions) est quant à lui disponible vingt-quatre heures sur vingt-quatre (24h/24) et sept jours sur sept (7j/7), y compris les week-ends et jours fériés, afin de couvrir les besoins des porteurs en déplacement.

Les maintenances planifiées sont notifiées au moins soixante-douze (72 heures) à l'avance par courriel aux administrateurs. Les délais de l'article 10.2 ne courent pas pendant ces maintenances.

10.2 GARANTIES DE TEMPS DE RETABLISSEMENT (GTR)

Le Titulaire garantit un délai de rétablissement des services déterminé en fonction du niveau de gravité de l'anomalie constatée, selon le tableau ci-après.

Niveau de gravité	Délai de contournement (temps maximum pour mettre en place une solution temporaire permettant de continuer à utiliser le service)	Délai de correction pérenne (temps maximum pour fournir une correction définitive qui supprime la cause de l'anomalie)	Description
Bloquante	4 heures	2 jours ouvrés	Indisponibilité totale ou partielle entraînant une dégradation significative de la solution : défaut empêchant une ou plusieurs fonctionnalités, risque réglementaire ou perte d'intégrité des données.
Majeure	24 heures	7 jours ouvrés	Défaillance d'une fonction de l'application constituant une gêne importante pour les utilisateurs sans bloquer entièrement le service.
Mineure	-	1 mois calendaire	Défaut n'ayant pas d'impact significatif sur l'utilisation, sans gêne à court terme pour l'utilisateur.

Les délais courent à compter de la détection de l'anomalie par le Titulaire ou de son signalement par l'acheteur ou une entité bénéficiaire, selon l'évènement survenu en premier.

Les délais exprimés en heures sont des heures consécutives, 24h/24 et 7j/7, jours fériés compris.

Les jours ouvrés s'entendent du lundi au vendredi, hors jours fériés nationaux.

10.3 GESTION ET NOTIFICATION DES INCIDENTS

10.3.1 **Détection et notification initiale**

En cas de dysfonctionnement affectant la solution de gestion et de pilotage, les services mis à disposition, ou tout autre élément susceptible d'impacter la bonne exécution des prestations et l'utilisation des cartes d'achat par les porteurs, le Titulaire s'assure :

- D'informer les services utilisateurs et l'acheteur dans un délai maximum d'une (1) heure à compter de la constatation du dysfonctionnement, y compris en dehors des plages de support ;
- De notifier les administrateurs interministériels, ministériels et les établissements publics concernés par courriel, avec a minima les informations suivantes : nature du dysfonctionnement, périmètre impacté, niveau de gravité estimé, délai de rétablissement prévisionnel ;
- D'afficher un message d'alerte au sein de l'outil de gestion en ligne, précisant la nature et le périmètre du dysfonctionnement, tout en maintenant l'accès aux fonctionnalités non impactées.

Lorsqu'un dysfonctionnement constitue un événement de sécurité au sens de l'article 6.3.4, le Titulaire informe l'acheteur dans un délai de vingt-quatre (24) heures.

10.3.2 **Suivi et clôture des incidents**

Pour tout incident de niveau Bloquant ou Majeur, le Titulaire transmet dans un délai de quarante-huit (48) heures suivant le rétablissement du service un rapport post-incident comprenant :

- La chronologie détaillée de l'incident (détection, escalade, rétablissement) ;
- L'analyse des causes racines ;
- Les mesures correctives et préventives mises en place ou planifiées ;
- L'évaluation de l'impact sur les porteurs et les services bénéficiaires.

Une notification de fin d'incident est envoyée à l'ensemble des administrateurs et services concernés dès le rétablissement complet du service, confirmant la résolution et les actions entreprises.

10.3.3 **Maintenances planifiées**

Les opérations de maintenance planifiée susceptibles d'entraîner une interruption ou une dégradation de service sont soumises aux règles suivantes :

- Notification préalable d'au moins 72 heures aux administrateurs concernés, par courriel ;
- Réalisation en dehors des plages horaires de support (de préférence pendant la période nocturne comprise entre 1h00 et 5h00, heure de Paris ou le week-end) ;
- Durée d'interruption maximale de 4 heures consécutives ;
- Confirmation de rétablissement du service à l'issue de l'opération.

10.4 PENALITES EN CAS DE NON-RESPECT DES ENGAGEMENTS

Le non-respect des engagements donne lieu à l'application de pénalités de retard, sans mise en demeure préalable, conformément aux dispositions de l'article 13 du CCAP.

Le cumul des pénalités appliqué au Titulaire au titre d'une année d'exécution de l'accord-cadre est plafonné à dix pour cent (10 %) du montant hors taxes des sommes facturées par le titulaire au titre de l'accord-cadre pendant cette même année d'exécution.

10.5 DISPOSITIONS RELATIVES A LA MAINTENANCE EVOLUTIVE DE LA SOLUTION DE GESTION

Seules la Direction des achats de l'État (DAE) et l'Agence pour l'informatique financière de l'État (AIFE) sont habilitées à émettre des bons de commande au titre des besoins de maintenance évolutive, sur la base de l'UO 6 du BPU.

Les ministères et établissements publics bénéficiaires peuvent formuler des demandes d'évolution auprès de la DAE, qui reste seule habilitée à émettre les bons de commande correspondants après validation de l'opportunité et de la faisabilité technique de l'évolution sollicitée.

La maintenance évolutive :

- Couvre les demandes d'évolution applicatives et techniques sur l'ensemble du périmètre de la solution de gestion et de pilotage des cartes d'achat mise à disposition, transmises au Titulaire dans un document d'expression de besoin.
- Se compose des étapes suivantes :
  - L'analyse d'impact des demandes d'évolution ;
  - La planification des évolutions acceptées ;
  - La mise en œuvre de ces évolutions ;
  - Le passage en maintenance des évolutions.

Les unités d'œuvre prévues au présent accord-cadre couvrent :

- La phase **études/conception** ;
- et la phase **mise en œuvre**.

Chaque phase est différenciée selon trois niveaux de complexité (simple, moyen, complexe), conformément aux modalités précisées en annexe 2 « Exigences relatives à l'intégration automatique des relevés d'opération dans Chorus » du présent CCTP.

Les prestations de maintenance évolutive ainsi définies correspondent aux Unités d'Œuvre **UO 6** de l'annexe financière à l'acte d'engagement (BPU Lot 1), dont la tarification distingue, pour chaque phase (études/conception et mise en œuvre), les trois niveaux de complexité précités.

Le raccordement initial vers un SI financier fait quant à lui l'objet de l'**UO 5**, distincte de la maintenance évolutive.

ARTICLE 11 ASSISTANCE ET GESTION DES SOLLICITATIONS

11.1 SERVICE D'OPPOSITION ET GESTION DES INCIDENTS DES CARTES D'ACHAT

Le Titulaire met en place un service dédié permettant de bloquer immédiatement l'utilisation des cartes d'achat en cas de perte, de vol, d'usage frauduleux ou abusif, et assure la couverture par les assurances correspondantes. Ce service est accessible directement, au porteur de la carte, au RPCA et à l'administrateur, par téléphone ou depuis la solution de gestion.

Dès que le service est saisi, la demande d'opposition prend effet sans délai, garantissant la sécurité des transactions.

Afin de garantir la traçabilité complète et le suivi comptable des incidents, le Titulaire établit les modalités opérationnelles de mise en œuvre du service, notamment la procédure de régularisation et d'ajustement des relevés d'opérations.

11.2 ASSISTANCE TECHNIQUE

Le Titulaire met à disposition des acteurs concernés par le présent accord-cadre un service d'assistance technique et de gestion des sollicitations, destiné à :

- Apporter des solutions aux difficultés rencontrées dans l'utilisation des cartes d'achat, de la solution de gestion et de pilotage, ainsi que dans le suivi des écritures non rapprochées ;
- Assurer le suivi des sollicitations via un outil de gestion de la relation usagers (CRM Customer Relationship Management) ou tout dispositif équivalent, permettant au minimum de conserver la traçabilité de chaque demande, de sa prise en compte jusqu'à sa résolution, et d'assurer le reporting associé.

En complément du canal téléphonique, le Titulaire met à disposition un canal électronique de sollicitation (portail dédié, messagerie ou ticketing intégré à la solution de gestion), permettant aux utilisateurs de soumettre une demande et d'en suivre l'évolution. Les délais d'accusé de pris en charge et de résolution mentionnées ci-après s'appliquent indifféremment aux sollicitations reçues par téléphone pou par voie électronique.

Deux niveaux de service d'assistance sont prévus :

1. Service d'assistance standard

Accessible à l'ensemble des utilisateurs des cartes d'achat et de la solution de gestion, ce service est joignable par téléphone selon les horaires et modalités suivants :

- Disponibilité du lundi au vendredi, de 8h00 à 18h00 (heures métropole) ;
- Conseillers francophones ;
- Numéro d'appel non surtaxé.

Le Titulaire garantit un accusé de prise en charge de la demande sous deux (2) heures ouvrées et une résolution, ou à défaut la proposition d'une solution de contournement, sous cinq (5) jours ouvrés.

2. Service d'assistance renforcé

Destiné aux administrateurs ministériels, directionnels et aux référents des établissements publics et autres organismes bénéficiaires, ce service reprend les caractéristiques du service standard avec les évolutions suivantes :

- Disponibilité élargie, le service étant joignable du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00 (heures métropole) ;
- Un interlocuteur dédié, assurant le suivi complet de la demande, de sa prise en compte jusqu'à sa résolution.

Le Titulaire garantit un accusé de prise en charge de la demande sous une heure (1) ouvrée et une résolution, ou à défaut la proposition d'une solution de contournement, sous trois (3) jours ouvrés.

Lorsqu'une demande d'assistance révèle une anomalie au sens de l'article 10.2 du présent CCTP, celle-ci est traitée selon les garanties de temps de rétablissement prévues à cet article.

Le Titulaire dimensionne les moyens humains nécessaires afin de garantir la disponibilité renforcée des conseillers et de l'interlocuteur dédié, ainsi que le respect des délais de traitement des demandes aux deux niveaux de service.

Le Titulaire définit et communique à l'acheteur les indicateurs de performance (SLA/ Service Level Agreement, accord de niveau de service) permettant de mesurer le respect de ses engagements, notamment en matière de délais de prise en charge et de résolution des sollicitations. Ces indicateurs font l'objet d'un reporting régulier dans le cadre des comités de pilotage prévus au présent accord-cadre.

ARTICLE 12 MISE EN PLACE DES FORMATIONS LIEES A L'UTILISATION DE LA SOLUTION DE GESTION

Les administrateurs ministériels et directionnels, ainsi que les administrateurs des établissements publics et les responsables de programmes, peuvent bénéficier de formations liées à la prise en main de l'outil de gestion et de pilotage des cartes d'achat.

Durant la phase d'exécution, à chaque nouvelle désignation d'un acteur du processus (administrateur interministériel, ministériel, établissement public ou autre organisme, administrateur directionnel ou responsable de programme), le Titulaire organise, dans un délai d'un (1) mois à compter de la demande de l'administration, une formation à distance pour la prise en main de l'outil, adaptée aux profils des participants et reprenant au minimum les contenus dispensés lors de la phase de déploiement.

Par ailleurs, le Titulaire assure chaque année une formation de mise à jour des connaissances, réalisée à distance (visioconférence) et dispensée en sessions afin de couvrir un maximum de participants. Le contenu de cette formation est défini conjointement avec la DAE.

Le Titulaire construit et anime, sur bon de commande, des sessions de formation spécifiques destinées aux agents des entités bénéficiaires impliqués dans la gestion, l'administration ou l'utilisation des cartes d'achat.

Elles constituent des prestations à la demande, facturées à l'unité (à la session) au titre de l'UO 7 de l'annexe financière.

12.1 FORMATS DE FORMATION

Deux formats sont prévus, dont les caractéristiques minimales sont les suivantes :

Format (UO)	Public cible	Durée	Jauge maximale	Modalité technique	Tarif BPU
Formation présentielle spécifique (UO 7.1)	Administrateurs ministériels, RPCA, agents comptables	1 journée (7h)	12 stagiaires maximum	Sur site ou dans les locaux du Titulaire en Île-de-France	€ / session
Formation à distance spécifique (UO 7.2)	RPCA, responsables de marché, porteurs avancés	½ journée (3h30)	50 stagiaires maximum	Outil de visioconférence sécurisé fourni ou accepté par le Titulaire	€ / session

12.1.1 **Contenu minimal des sessions**

Quelle que soit la modalité (présentielle ou distancielle), chaque session de formation doit couvrir, selon la demande de l'entité bénéficiaire, tout ou partie des thèmes suivants :

- Démarches de création, modification et désactivation d'un programme de cartes d'achat ;
- Paramétrage des cartes (plafonds, MCC, référencement fournisseurs, dérogations) ;
- Utilisation de la solution de gestion et de pilotage, fonctionnalités par profil ;
- Procédures de mise en opposition d'une carte physique ou virtuelle ;
- Exploitation du suivi des écritures non rapprochées et des relevés d'opérations ;
- Procédure de contestation des dépenses et gestion des litiges ;
- Intégration des données de transaction dans Chorus ou tout SI financier de l'entité.

Le contenu détaillé de chaque session est arrêté contradictoirement entre le Titulaire et l'entité bénéficiaire lors d'un cadrage pédagogique préalable, organisé au plus tard **dix (10) jours ouvrés** avant la date de la session.

12.1.2 **Supports pédagogiques**

Le Titulaire fournit, pour chaque session, les supports pédagogiques nécessaires, comprenant au minimum :

- Un support de présentation (diaporama ou équivalent), mis à disposition des stagiaires au format numérique au plus tard la veille de la session ;
- Un guide de référence rapide (« fiche pratique ») d'une à deux pages couvrant les actions clés abordées en session ;

- Le cas échéant, un accès à un environnement de démonstration ou de formation permettant des exercices pratiques sans impact sur les données de production.

Ces supports sont rédigés en langue française. Le Titulaire les actualise à chaque évolution significative de la solution de gestion ou du cadre réglementaire.

12.2 COMMANDE ET DELAIS

Les sessions de formation sont commandées par bon de commande émis par l'entité bénéficiaire. Les délais suivants s'appliquent :

- Délai minimum entre la date du bon de commande et la date de la session : dix (10) jours ouvrés pour le format distanciel ; quinze (15) jours ouvrés pour le format présentiel ;
- Délai maximum de proposition d'une date par le Titulaire après réception du bon de commande : cinq (5) jours ouvrés.

En cas d'annulation par l'entité bénéficiaire moins de cinq (5) jours ouvrés avant la date prévue, le Titulaire est en droit de facturer **50 % du tarif de la session**, sauf cas de force majeure dûment justifiés.

12.2.1 **Évaluation et traçabilité**

À l'issue de chaque session, le Titulaire :

- Remet à l'entité bénéficiaire une liste d'émargement signée (présentiel) ou un rapport de connexion nominatif (distanciel) justifiant la réalisation de la prestation aux fins de facturation ;
- Recueille une évaluation de satisfaction auprès des stagiaires et en transmet les résultats synthétiques à l'entité bénéficiaire et à la DAE dans un délai de cinq (5) jours ouvrés ;
- Conserve les supports et évaluations pendant toute la durée du marché et les met à disposition de l'Acheteur sur demande.

Article 13 PILOTAGE ET SUIVI DE L'ACCORD-CADRE

13.1 INTERVENANTS /ACTEURS

13.1.1 **Pilotage interministériel -DAE**

Le pilotage interministériel du présent accord-cadre est assuré par la **Direction des achats de l'État.** Avant le démarrage effectif de l'accord-cadre, des réunions de lancement sont organisées afin de définir les conditions de mise en œuvre, de préciser les attentes de l'administration et de présenter les dispositifs de déploiement et d'accompagnement prévus par le Titulaire. Ces réunions constituent un point d'entrée formel pour assurer la coordination entre le Titulaire, la DAE et les services bénéficiaires, et garantir une prise en main efficace de la solution de gestion et de pilotage des cartes d'achat.

Le suivi et le pilotage des bons de commande sont assurés par une équipe dédiée au sein de chaque service bénéficiaire.

Les réunions de travail sont organisées en tant que de besoin, à l'initiative de l'administration. Pour chaque réunion de travail, Le Titulaire soumet à l'administration un ordre du jour au **moins cinq (5) jours ouvrés** avant la tenue de la réunion, ainsi qu'un support de présentation au moins vingt-quatre (24) heures avant celle-ci.

Le Titulaire transmet à l'administration un compte-rendu dans un délai maximum de trois (3) jours ouvrés après la réunion.

13.1.2 Constitution des équipes projet

Dans le cadre du présent dispositif de carte d'achat, une équipe projet est constituée pour chaque service bénéficiaire en charge du pilotage opérationnel courant de la solution de gestion et de pilotage des cartes d'achat mise à disposition par le Titulaire. Cette équipe projet reprend les acteurs déjà mobilisés lors de la phase de création des programmes. Sa mission est prolongée pour couvrir le pilotage opérationnel courant.

Cette équipe projet regroupe notamment :

- L'administrateur ministériel ou directionnel compétent ou son suppléant en charge de la définition des besoins, du suivi des usages et du respect des règles de gestion ; le cas échéant le responsable du programme de carte d'achat (RPCA) et son suppléant ;
- Les équipes du Titulaire, responsables de l'implémentation, de l'administration technique, de la maintenance et du support de la solution.

Selon les sujets traités, cette équipe projet peut être élargie de façon ponctuelle, à d'autres parties prenantes institutionnelles, notamment la Direction des achats de l'Etat (DAE), la Direction du Budget (DB), la Direction générale des Finances publiques (DGFiP) ou l'Agence pour l'Informatique financière de l'Etat (AIFE), en particulier pour les autorisations spécifiques, les évolutions fonctionnelles ou les dérogations permanentes.

Les équipes projet interviennent tout au long du cycle de vie du dispositif, en assurant la coordination, la sécurisation des accès, la qualité des données, la conformité réglementaire et la continuité de service.

13.1.3 Mise en place d'une équipe de gestion dédiée par le Titulaire

Le Titulaire met en place une équipe de gestion dédiée en capacité de traiter toutes les opérations liées au déploiement et à l'exécution de l'accord-cadre, notamment celles afférentes à la gestion et au pilotage des cartes d'achat ainsi que les réclamations associées.

Le Titulaire met à disposition des services bénéficiaires un responsable projet et un suppléant en cas d'absence pour l'ensemble de leurs relations.

Dans le cadre du suivi des besoins liés à l'exécution de l'accord-cadre conclu avec l'Acheteur et les bénéficiaires, le Titulaire désigne les interlocuteurs habilités à le représenter pour l'ensemble des sujets relatifs à l'exécution de l'accord-cadre, en précisant leurs fonctions et périmètres d'intervention.
Il communique à cet effet leurs coordonnées ainsi que celles de leurs suppléants et veille à leur disponibilité, afin de garantir la continuité du service et le traitement des demandes dans des délais adaptés aux besoins des bénéficiaires.

13.2 REUNIONS

Des réunions de lancement sont programmées par l'Acheteur en collaboration avec le Titulaire, afin de définir les modalités de coordination, d'organisation et de suivi des activités relatives au présent accord-cadre.

13.2.1 **Réunion de lancement de l'accord-cadre**

Dans un délai maximal de quinze (15) jours à compter de la notification de l'accord-cadre, le Titulaire organise une réunion de lancement avec la DAE, ayant notamment pour objet :

- De présenter son offre de manière générale ;
- De présenter son dispositif de déploiement ;
- De donner à l'acheteur de la visibilité sur le planning de déploiement.

13.2.2 **Réunion de lancement suite à l'émission des bons de commandes**

Dans un délai maximal de quinze (15) jours à compter de la notification de chaque bon de commande, le Titulaire organise une réunion de lancement avec le service bénéficiaire et la DAE. Cette réunion a notamment pour objet de permettre au Titulaire de s'approprier le contexte, de préciser les attentes et de présenter son dispositif de déploiement.

Le Titulaire organise une réunion, en présentiel ou à distance (visioconférence), conformément à la modalité préférentielle indiquée par le service bénéficiaire. Cette réunion comprend, au minimum :

- Une présentation générale du moyen de paiement par carte d'achat ;
- Une présentation des processus opérationnels de gestion des programmes et des cartes d'achat, incluant la création, l'activation, la modification, le paramétrage, la désactivation et la suppression.

13.2.3 **Dispositions relatives aux comités de pilotage du déploiement**

À l'issue des réunions de lancement, des réunions de déploiement sont organisées entre le Titulaire et les services bénéficiaires, et ce jusqu'à la clôture complète des opérations de déploiement.

À cette occasion, le Titulaire présente notamment un tableau de suivi de l'avancement portant sur la création des programmes et des cartes d'achat, la distribution des cartes émises, le cas échéant la migration des fournisseurs concernés par les transactions de niveau 3 vers une nouvelle solution d'acceptation de la carte d'achat, ainsi que les difficultés éventuellement rencontrées.

13.2.4 **Dispositions relatives aux comités de pilotage en exécution**

À l'issue de la phase de déploiement, les comités de pilotage contractuels avec la DAE, aux fins de suivi et de pilotage de l'accord-cadre, sont organisés selon la périodicité suivante :

- Mensuellement durant la première année d'exécution ;
- Tous les deux mois durant la deuxième année d'exécution ;
- Trimestriellement à compter de la troisième année d'exécution ;
- Au minimum une fois par an avec l'ensemble des services bénéficiaires, pour le suivi de l'exécution de l'accord-cadre.

Lors de ces comités, le Titulaire présente les états statistiques et bilans d'utilisation du marché, tels que définis à l'article 13 du présent CCTP.

Le suivi des incidents et des retards de paiement, incluant les anomalies constatées et leur résolution le cas échéant, peut également donner lieu à des réunions bilatérales avec les services bénéficiaires concernés ainsi que la DAE dont la fréquence peut être mensuelle.

ARTICLE 14 DISPOSITIONS CONCERNANT LA COMMUNICATION DES BILANS STATISTIQUES ET EXTRACTION DES DONNEES

14.1 BILAN ANNUEL DES DEROGATIONS

Conformément à l'instruction interministérielle du 16 mai 2023, un bilan annuel des dérogations permanentes et ponctuelles accordées ou appliquées sur l'exercice est établi par **l'administrateur ministériel**, au plus tard le 31 mars de l'année suivant l'exercice considéré. Il est transmis à la Direction des Achats de l'État (DAE), à la Direction du Budget (DB) et à la Direction générale des Finances publiques (DGFiP).

Ce bilan précise, pour chaque dérogation, son objet, sa durée de validité, le nombre de porteurs concernés et le montant des achats effectués, afin de statuer sur le maintien, la réduction ou la suppression des dérogations pour l'exercice suivant.

Le Titulaire assure la traçabilité des opérations réalisées dans le cadre de ces dérogations et met à disposition de l'administrateur ministériel l'ensemble des données nécessaires à l'établissement de ce bilan.

14.2 BILAN ANNUEL D'UTILISATION

Le Titulaire fournit, au plus tard le 31 mars de l'année suivant l'exercice considéré, un bilan statistique annuel d'utilisation des cartes d'achat.
Ce bilan est transmis :

- À la Direction des Achats de l'État (DAE) ;
- A la Direction du Budget (DB) ;
- À la Direction générale des Finances publiques (DGFiP) ;
- À l'administrateur interministériel du dispositif de carte d'achat.

Il comprend a minima les informations suivantes :

Catégorie	Informations attendues
Périmètre	Nombre de programmes de cartes d'achat actifs, nombre de porteurs, nombre de centres de facturation, répartition par bénéficiaire, évolution du périmètre sur l'exercice.
Volumes d'achats	Montant total des achats réalisés, nombre total de transactions, panier moyen, montant moyen par porteur, évolution des volumes et du nombre de transactions par rapport à l'exercice précédent.
Utilisation du dispositif	Taux d'utilisation des cartes, nombre de cartes actives et inactives, répartition des transactions par programme et par bénéficiaire.
Dérogations	Nombre et montant des dérogations permanentes et ponctuelles accordées, répartition par motif (au plafond et au référencement), analyse des principales causes de dérogation.
Opérateurs économiques	Répartition des achats par catégorie de fournisseurs, principaux fournisseurs bénéficiaires, part des achats réalisés auprès de fournisseurs référencés et hors référencement, analyse des achats hors marché le cas échéant.
Niveaux de transaction	Répartition du nombre et du montant des transactions par niveau de données (Niveau 1 et Niveau 3), taux de couverture des données enrichies et évolution sur l'exercice.
Contrôle interne et conformité	Nombre d'anomalies détectées, respect des plafonds et des règles d'utilisation, résultats des contrôles réalisés, principales non-conformités constatées et actions correctives engagées.

Incidents et rejets	Nombre et montant des incidents de paiement, rejets, contestations ou litiges, délais moyens de traitement et de résolution, mesures correctives mises en œuvre.
Qualité de service	Respect des engagements de service, disponibilité des outils de gestion et de reporting, principaux incidents de service et actions d'amélioration mises en œuvre.
Perspectives	Bilan des actions engagées au cours de l'exercice, axes d'amélioration proposés pour l'exercice suivant, recommandations visant à optimiser l'utilisation du dispositif et à développer le recours à la carte d'achat.

Le Titulaire précise dans son offre la liste des indicateurs standard disponibles ainsi que les possibilités d'évolution ou de personnalisation des tableaux de bord et des exports.

14.3 EXTRACTION DE DONNEES

À la demande de la DAE ou des services bénéficiaires, le Titulaire réalise également des requêtes spécifiques ne pouvant être générées directement par la solution de gestion et de pilotage, dans un délai maximal de quinze (15) jours à compter de la réception de la demande.

Ainsi, à tout moment pendant l'exécution de l'accord-cadre et sur demande, le Titulaire est en mesure de fournir, un état exportable des extractions destinées aux RPCA dans le cadre de leurs programmes, aux administrateurs interministériels, ministériels, directionnels.

Les accès aux restitutions sont ajustés en fonction des utilisateurs de la plateforme de gestion de la carte d'achat :

- La DAE, l'AIFE, la DB et la DGFiP, disposent d'un accès « interministériel » à toutes les données des programmes de carte d'achat ;
- L'administrateur ministériel et son/ses suppléant(s) disposent des données accessibles aux RPCA ;
- L'administrateur directionnel/ Etablissement public /autre organisme et suppléant(s) disposent d'un accès aux données relatives à l'ensemble de leur périmètre (établissement public ou réseau d'établissements publics) ;
- Les responsables de programmes carte d'achat (RPCA) et suppléant(s) disposent d'un accès aux données relatives à leurs programmes ;
- Les responsables dont les marchés sont exécutés par carte d'achat disposent d'un accès relatif à l'utilisation de leur marché soit :
    - ✓ Sur l'ensemble d'un programme ;
    - ✓ Sur l'ensemble d'un ministère (accès ministériel) ;
    - ✓ Sur l'ensemble des ministères (accès interministériel).

Les restitutions accessibles au niveau d'un responsable de programme (ex : autorisations, opérations, porteurs, cartes, utilisateurs, dérogations) sont accessibles au niveau de l'administrateur ministériel et de l'administrateur interministériel.

ARTICLE 15 CONTINUITE D'ACCES AUX DONNEES ET REVERSIBILITE EN FIN DE CONTRAT

En cas de cessation du présent accord-cadre, pour quelque cause que ce soit, y compris son terme normal, sa résiliation ou son non-renouvellement, le Titulaire prend toutes les mesures nécessaires afin d'assurer la continuité du service, la conservation des données et la transmission des informations indispensables à la poursuite des activités des entités bénéficiaires.

15.1 ABSENCE DE DEPENDANCE TECHNOLOGIQUE

Le Titulaire garantit que les solutions, interfaces, protocoles et formats mis en œuvre dans le cadre de l'exécution de l'accord-cadre ne créent aucune dépendance de nature à empêcher ou à rendre

excessivement complexe ou coûteuse la reprise des prestations par l'acheteur ou par un tiers désigné par celui-ci.

À ce titre, le Titulaire documente et maintient à jour l'ensemble des interfaces d'échange, formats de données et spécifications techniques nécessaires à l'interopérabilité des systèmes. Cette documentation est mise à disposition de l'Acheteur pendant toute la durée de l'accord-cadre et dans le cadre des opérations de réversibilité.

15.2 PLAN DE REVERSIBILITE ET RESTITUTION DES DONNEES

Le Titulaire établit un plan de réversibilité détaillé soumis à la validation de l'Acheteur, au plus tard trois (3) mois avant la fin d'exécution de l'accord-cadre.

Ce plan précise notamment :

- L'organisation, la gouvernance et les responsabilités associées à la réversibilité ;
- L'identification des données, paramétrages, historiques, référentiels et flux concernés ;
- Les modalités techniques de restitution et de transfert des données (formats, protocoles, interfaces et procédures) ;
- Les prérequis techniques et organisationnels nécessaires à la reprise des prestations ;
- Les ressources humaines et techniques mobilisées ;
- Les modalités d'assistance au prestataire entrant ou à l'Acheteur ;
- Le calendrier prévisionnel de mise en œuvre des opérations de réversibilité.

La réversibilité porte sur l'ensemble des données, documents, historiques, journaux, référentiels et paramétrages nécessaires à la continuité du service et à la reprise des prestations. Elle ne saurait être interprétée comme une obligation de reprise à l'identique des cartes ou des références techniques propres au Titulaire sortant.

Les opérations de réversibilité sont mises en œuvre, conformément au calendrier défini dans le plan de réversibilité et validé par l'Acheteur. Leur durée est comprise entre trois (3) et six (6) mois sauf calendrier spécifique validé par l'acheteur en fonction des besoins et des contraintes liées à la reprise des prestations.

Les données sont fournies dans des formats ouverts, structurés, documentés, interopérables et directement exploitables par l'Acheteur ou le prestataire désigné par celui-ci. Elles doivent être compatibles avec les outils bureautiques standards ainsi qu'avec les systèmes d'information financiers utilisés par les entités bénéficiaires.

Le Titulaire fournit toute l'assistance nécessaire afin de garantir la transmission complète, fiable et sécurisée des données au prestataire désigné par l'acheteur, sans coût supplémentaire.

Le non-respect des délais de transmission donne lieu à l'application des pénalités prévues à l'article 13 du CCAP.

À l'issue des opérations de réversibilité et après confirmation écrite de leur bonne réception par l'Acheteur, le Titulaire procède à la destruction sécurisée et irréversible de l'ensemble des données qui ne sont plus nécessaires à l'exécution du marché, sous réserve des obligations légales, réglementaires et contractuelles de conservation. Il en atteste par écrit dans un délai de quinze (15) jours.

15.3 ASSISTANCE A LA REVERSIBILITE

Pendant toute la phase de réversibilité, le Titulaire apporte l'assistance technique et fonctionnelle nécessaire afin de garantir la continuité des services, l'intégrité des données transférées et la reprise effective des prestations dans des conditions opérationnelles satisfaisantes.

Le Titulaire coopère pleinement avec l'Acheteur et, le cas échéant, avec le prestataire entrant désigné par celui-ci. Il met à disposition les compétences nécessaires pour accompagner les opérations de transfert, de contrôle, de recette et de validation des données.

Le Titulaire demeure responsable de la qualité, de l'intégrité, de la complétude et de la cohérence des données restituées jusqu'à l'achèvement de la phase de réversibilité.

L'ensemble des opérations de réversibilité est réalisé dans le respect des obligations légales et réglementaires applicables au Titulaire en sa qualité d'établissement de crédit et de prestataire de services de paiement, notamment celles résultant du Code monétaire et financier, des exigences prudentielles applicables et de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel.

15.4 CONSERVATION ET ACCESSIBILITE DES DONNEES APRES LA FIN DE MARCHE

Le Titulaire conserve, pendant la durée prévue par les dispositions légales et réglementaires applicables et, le cas échéant, pendant la durée contractuellement requise, l'ensemble des données, documents et éléments relatifs à l'exécution du présent accord-cadre nécessaires à la justification des opérations, aux contrôles, aux audits, à la continuité du service et à la défense des droits des parties.

À ce titre, sont notamment concernés les données transactionnelles, les relevés d'opérations (ROA/ROP), les historiques de transactions, les données de reporting, les historiques de gestion des cartes, les journaux techniques ainsi que tout autre élément utile à la reconstitution des opérations réalisées dans le cadre du marché.

Pendant toute la durée de conservation, le Titulaire garantit à l'Acheteur et aux entités bénéficiaires un accès à ces données, sans surcoût.
Les modalités d'accès sont les suivantes :

- Pendant la durée d'exécution du marché : accès direct via l'outil de gestion mis à disposition par le Titulaire et transmission sur demande ;

- Après la fin du marché : transmission des données demandées dans un délai maximal de quinze (15) jours calendaires à compter de la réception de la demande, dans un format ouvert, dématérialisé, lisible, structuré et exploitable (notamment CSV, XML ou JSON), accompagné, le cas échéant, de la documentation nécessaire à leur interprétation.

À l'issue de la période de conservation applicable et sous réserve de toute obligation légale ou réglementaire contraire, le Titulaire procède à la destruction sécurisée et irréversible des données concernées et en atteste par écrit à la demande de l'Acheteur.

ARTICLE 16 ACTIONS DE COMMUNICATION ET DE VALORISATION DE LA CARTE D'ACHAT

16.1 ACCOMPAGNEMENT A LA PROMOTION ET AU DEVELOPPEMENT DE L'USAGE DE LA CARTE D'ACHAT

Le Titulaire met à disposition un service dédié d'accompagnement commercial, à l'intention des fournisseurs et de l'administration, afin de promouvoir le recours à la carte d'achat, dont les missions principales sont :

- L'assistance des fournisseurs pendant la mise en place, le démarrage et l'exécution des nouveaux marchés exécutables par carte d'achat (présentation des solutions métier, des processus liés au mode de paiement par carte d'achat, support en cas d'incident) ;
- Le conseil auprès de l'administration sur l'opportunité de déploiement de la carte d'achat à certains domaines ;
- L'assistance en cas de besoin des responsables de programme au paramétrage des marchés exécutables par carte d'achat sur la solution de gestion et de pilotage ;
- La production des indicateurs de performance qui sont présentés à l'occasion des comités de pilotage contractuels.

16.2 DISPOSITION CONCERNANT LA VALIDATION PREALABLE DE L'ADMINISTRATION-DAE-

Avant toute communication relative aux prestations couvertes par le marché, qu'elle soit de nature presse, commerciale ou publicitaire, le Titulaire transmet à l'administrateur interministériel le contenu prévu afin d'obtenir sa validation.

Aucune communication ne peut être effectuée par le Titulaire sans l'accord formel de la DAE.

Dans le cadre de l'exécution du présent accord-cadre, le Titulaire s'engage également à réaliser des actions de communication (telles que des événements en présentiel ou à distance, des flash infos, etc.) visant à contribuer à la professionnalisation des acteurs du processus et à l'animation de la communauté.

ARTICLE 17 ANNEXES

- **Annexe 1** : Fonctionnalités attendues de la solution de gestion et de pilotage pour le Lot 1 cartes d'achat ;
- **Annexe 2** : Exigences relatives à l'intégration automatique des relevés d'opération dans Chorus pour le Lot 1 cartes d'achat ;
- **Annexe 3** : Précisions statistiques Lot 1 cartes d'achat.