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°2 - CARTES AFFAIRES

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.

Références 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 PERIMETRE DE L'ACCORD-CADRE 5
3.1 OBJET DE L'ACCORD-CADRE 5
3.2 CADRE JURIDIQUE ET REGLEMENTAIRE DE LA CARTE AFFAIRES 5
ARTICLE 4 PRESENTATION DE LA CARTE AFFAIRES 6
4.1 DEFINITION DE LA CARTE AFFAIRES 6
4.2 DEPENSES ELIGIBLES A LA CARTE AFFAIRES 6
4.2.1 Frais de mission 6
4.2.2 Frais de réception et de représentation 7
4.2.3 Dispositions communes 7
4.3 ENGAGEMENT DU PORTEUR 7
4.3.1 Autorisation de prélèvement automatique 7
4.3.2 Responsabilités financières 7
ARTICLE 5 GOUVERNANCE ET GESTION DU DISPOSITIF DE CARTES AFFAIRES 7
5.1 IDENTIFICATION ET ROLE DES INTERVENANTS DANS LE DISPOSITIF DE LA CARTE AFFAIRES 8
5.1.1 Administrateur interministériel 8
5.1.2 Administrateur ministériel et administrateur Etablissement public 8
5.1.3 **Administrateur directionnel** 8
5.1.4 Gestionnaire administrateur de la carte affaires 9
5.1.5 Porteur de carte affaires 9
Article 6 OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES DU TITULAIRE 10
6.1 ROLE ET OBLIGATIONS GENERALES DU TITULAIRE 10
6.2 AGREMENT ET CAPACITE REGLEMENTAIRE 10
6.3 CONFORMITE REGLEMENTAIRE 10
6.3.1 **Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme** 10
6.3.2 **Conformité prudentielle et reporting réglementaire** 10
6.3.3 **Plan de continuité de service et reprise d'activité – Tests d'intrusion** 11
6.3.4 **Sécurité des systèmes d'information et des données** 11
6.3.5 **Accessibilité numérique** 13
ARTICLE 7 EXIGENCES TECHNIQUES ET FONCTIONNELLES DE LA CARTE AFFAIRES 13
7.1 EXIGENCES RELATIVES AUX RESEAUX D'ACCEPTATION DES CARTES AFFAIRES 13
7.2 RETRAIT D'ESPECES 14
7.3 USAGE NATIONAL ET INTERNATIONAL 14
7.4 FONCTIONNEMENT A DEBIT DIFFERE 14
ARTICLE 8 PRESTATIONS ATTENDUES 15
8.1 MISE A DISPOSITION D'UNE SOLUTION DE GESTION, DE PILOTAGE ET DE REPORTING DES CARTES AFFAIRES 15
8.2 COLLECTE DES DONNEES, PARAMETRAGE INITIAL ET GESTION DES HABILITATION DES PORTEURS 16

8.2.1 Informations relatives au porteur et à son rattachement administratif 16
8.2.2 La validation de la demande par l'autorité compétente 17
8.2.3 Autorisation et contrôle des plafonds 17
8.2.4 Traçabilité des opérations 17
8.2.5 Fonctionnalité de sécurité et de prévention de la fraude 18
8.2.6 Modalités de bascule entre le titulaire sortant et le présent accord-cadre 19
8.3 DISPOSITIONS RELATIVE AU DEPLOIEMENT DES CARTES AFFAIRES 19
8.3.1 Volume des cartes affaires 20
8.4 PHASE D'EXECUTION 20
8.5 DEPLOIEMENT ET EXPLOITATION DES CARTES AFFAIRES 20
8.5.1 Déploiement de la solution et accompagnement des utilisateurs 20
8.5.2 Mise en service opérationnelle 21
8.6 GESTION DU CYCLE DE VIE DES CARTES AFFAIRES 21
8.6.1 Habilitation des porteurs 21
8.6.2 Création et émission des cartes 21
8.6.3 Paramétrage et modification des cartes 22
8.6.4 Désactivation et suppression des cartes 22
8.6.5 Renouvellement des cartes 22
8.6.6 Procédure d'urgence 22
8.6.7 Gestion des oppositions et incidents de paiement 23
8.6.8 Expédition des cartes et transmission des codes 23
8.7 MODALITES D'USAGE SPECIFIQUES 23
8.7.1 Evolutivité des modalités d'utilisation de la carte affaires 24
8.7.2 Carte affaires virtuelle 24
8.7.3 Paiement mobile via portefeuille électronique 24
ARTICLE 9 REPORTING ET RESTITUTIONS DES DONNEES 24
9.1.1 Tableaux de bord 25
9.1.2 Consultation et export des données 25
ARTICLE 10 OBLIGATIONS DE SECURITE DES DONNEES ET HABILITATIONS DU TITULAIRE 25
10.1 CLOISONNEMENT DES DONNEES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT FINANCIER 26
10.1.1 Isolement vis-à-vis des autres activités de l'établissement 26
10.1.2 Interdiction d'exploitation des données à des fins propres 26
10.1.3 Documentation et information 26
10.2 ACCESSIBILITE ET GESTION DES HABILITATIONS AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT FINANCIER 26
10.3 TRAÇABILITE DES TRANSACTIONS ET DES ACCES 27
10.4 AUDITABILITE - DROIT DE CONTROLE ET D'AUDIT 27
10.5 GESTION DES INCIDENTS LIES AUX DONNEES ET HABILITATIONS 28
ARTICLE 11 EXIGENCES DE FONCTIONNEMENT ET DE CONTINUITE DE L'OUTIL DE GESTION 28
11.1 ASSISTANCE TECHNIQUE 28
11.1.1 Gestion et notification des incidents 29

11.1.2 Suivi et clôture des incidents 30
11.1.3 Maintenances planifiées 30
11.2 DISPONIBILITE DU SERVICE 30
11.2.1 Garanties de temps de rétablissement (GTR) 30
11.2.2 Pénalités en cas de non-respect des engagements 31
ARTICLE 12 ASSISTANCE ET ASSURANCES DANS LE CADRE DE L'UTILISATION DES CARTES 31
ARTICLE 13 PILOTAGE ET SUIVI DE L'ACCORD-CADRE 31
13.1 INTERVENANTS /ACTEURS 32
13.1.1 Pilotage interministériel -DAE 32
13.1.2 Constitution des équipes projet 32
13.1.3 Mise en place d'une équipe de gestion dédiée par le Titulaire 32
13.2 REUNIONS 33
13.2.1 Réunion de lancement de l'accord-cadre 33
13.2.2 Réunion de lancement suite à l'émission des bons de commandes 33
13.2.3 Dispositions relatives aux comités de pilotage du déploiement 33
13.2.4 Dispositions relatives aux comités de pilotage en exécution 34
ARTICLE 14 DISPOSITIONS CONCERNANT LA COMMUNICATION DES BILANS STATISTIQUES ET EXTRACTIONS DES DONNEES 34
14.1 BILAN ANNUEL D'UTILISATION 34
14.2 EXTRACTIONS DE DONNEES 35
ARTICLE 15 CONTINUITE D'ACCES AUX DONNEES ET REVERSIBILITE EN FIN DE CONTRAT 35
15.1 ABSENCE DE DEPENDANCE TECHNOLOGIQUE 35
15.2 PLAN DE REVERSIBILITE ET RESTITUTION DES DONNEES 35
15.3 ASSISTANCE A LA REVERSIBILITE 36
15.4 CONSERVATION ET ACCESSIBILITE DES DONNEES APRES LA FIN DE MARCHE 36
ARTICLE 16 ACTIONS DE COMMUNICATION ET DE VALORISATION DE LA CARTE AFFAIRES 37
16.1 ACCOMPAGNEMENT A LA PROMOTION ET AU DEVELOPPEMENT DE L'USAGE DE LA CARTE AFFAIRES 37
16.2 DISPOSITION CONCERNANT LA VALIDATION PREALABLE DE L'ADMINISTRATION-DAE 37
ARTICLE 17 ANNEXES 37

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 (mentionnées 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 aux services de carte d'achat et de carte affaires révisée en 2025 prévoit notamment le renouvellement de l'accord-cadre interministériel d'acquisition de cartes affaires.

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'État,
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 : 01.44.94.28.53/61 **-** 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 PERIMETRE DE L'ACCORD-CADRE

3.1 OBJET DE L'ACCORD-CADRE

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

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

3.2 CADRE JURIDIQUE ET REGLEMENTAIRE DE LA CARTE AFFAIRES

Le recours à la carte affaires par l'Administration s'inscrit dans le cadre juridique suivant :

- **Les dispositions du Code monétaire et financier** relatives aux services de paiement et aux instruments de paiement, qui constitue le cadre général applicable aux opérations réalisées au moyen d'une carte de paiement ;
- **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 du dispositif au sein des services de l'Etat ;
- **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 affaires pour les établissements publics de l'État et autorités administratives ou publiques indépendantes dotées de la personnalité morale

ARTICLE 4 PRESENTATION DE LA CARTE AFFAIRES

4.1 DEFINITION DE LA CARTE AFFAIRES

La carte affaires constitue un moyen de paiement professionnel attribué aux agents habilités des services de l'État et des organismes publics. Elle est destinée au règlement des dépenses professionnelles engagées dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions, sans qu'il leur soit nécessaire d'en faire l'avance.

Elle est utilisable exclusivement pour des dépenses à caractère professionnel, à l'exclusion de toute dépense personnelle.

La carte affaires permet de simplifier le circuit de la dépense en limitant le recours à la procédure d'avances individuelles, tout en respectant la réglementation applicable en matière de prise en charge de ces frais.

4.2 DEPENSES ELIGIBLES A LA CARTE AFFAIRES

La carte affaires est destinée aux agents publics se déplaçant fréquemment ainsi qu'aux hautes autorités, afin de leur permettre de régler directement leurs dépenses professionnelles non couvertes par un marché public, sans avance de frais personnels.

Sous réserve d'éventuelles évolutions réglementaires, et sur présentation des pièces justificatives requises, les dépenses éligibles à un remboursement par l'Administration sont les suivantes :

- Les frais de mission et de déplacement ;
- Les frais de réception et de représentation.

4.2.1 **Frais de mission**

Ils concernent les dépenses liées aux déplacements professionnels du porteur, non couvertes par un marché public, incluant notamment :

- L'hébergement ;
- La restauration ;
- Les titres de transport (train, avion, bateau, transports en commun) ;
- La location de véhicules ;
- Les frais annexes directement liés à la mission (taxi, péages, parkings, carburant le cas échéant), ainsi que les frais de transport maritime.

4.2.2 **Frais de réception et de représentation**

Ils concernent les dépenses engagées dans le cadre des missions de représentation de l'Administration, non couvertes par un marché public, incluant notamment :

- L'accueil de personnalités extérieures à l'Administration, de partenaires institutionnels ou économiques ;
- L'organisation de manifestations au profit des agents de l'État ;
- Les dépenses de restauration et d'accueil afférentes à ces occasions.

4.2.3 **Dispositions communes**

Toute dépense réalisée par carte affaires doit :

- Être justifiée par une pièce probante (facture, état de frais, justificatif de transport) conservée par le porteur et transmise à l'Administration dans les délais fixés par la réglementation en vigueur (la facturette ou le simple ticket de caisse ne constituant pas une pièces justificative recevable) ;
- S'inscrire dans le respect des plafonds et règles d'utilisation définis par l'Administration ;
- Correspondre à une dépense professionnelle réelle, exclusive de toute dépense à caractère personnel.

Ces dispositions sont à destination des agents porteurs de cartes affaires. Elles encadrent l'utilisation de la carte et les dépenses pouvant être engagées dans ce cadre.

4.3 ENGAGEMENT DU PORTEUR

4.3.1 **Autorisation de prélèvement automatique**

La délivrance d'une carte affaires est conditionnée à la signature préalable d'un contrat individuel entre l'établissement émetteur et le porteur. Ce contrat comprend une autorisation de prélèvement automatique sur le compte bancaire personnel du porteur.

Le compte bancaire personnel du porteur, est ouvert auprès d'un établissement bancaire situé en France métropolitaine ou dans les collectivités ultramarines

4.3.2 **Responsabilités financières**

L'adossement de la carte affaires au compte personnel du porteur n'implique aucune prise en charge par l'Administration des frais afférents à ce compte, notamment les frais de tenue de compte, les frais consécutifs à un rejet de prélèvement ou les agios.

L'entité publique prend en charge uniquement les frais de fonctionnement de la carte affaires conformément aux termes du marché.

ARTICLE 5 GOUVERNANCE ET GESTION DU DISPOSITIF DE CARTES AFFAIRES

Le Titulaire assure l'ensemble des prestations techniques, fonctionnelles, administratives et sécuritaires nécessaires au bon fonctionnement du dispositif de gestion du programme de cartes affaires, destiné aux services de l'État, établissements publics et autres organismes bénéficiaires, conformément aux exigences du présent CCTP.

5.1 IDENTIFICATION ET ROLE DES INTERVENANTS DANS LE DISPOSITIF DE LA CARTE AFFAIRES

Conformément à l'instruction interministérielle du 16 mai 2023 relative au déploiement et à l'utilisation de la carte affaires, l'État, ainsi que les établissements publics et autres organismes concernés, ont mis en place une organisation dans laquelle les acteurs sont clairement responsabilisés et suivent des procédures spécifiques.
Leurs rôles et missions sont décrits sont décrits ci-après.

5.1.1 **Administrateur interministériel**

L'administrateur interministériel est un (ou plusieurs) représentants de la DAE qui :

- Définit la stratégie d'achats de l'Etat applicable au segment carte affaires ;
- Coordonne les demandes des services de l'Etat et peut intervenir en support pour les assister sur le déploiement de la carte affaires ;
- Pilote la relation contractuelle avec le Titulaire au niveau interministériel ;
- Anime le réseau des administrateurs ministériels au niveau interministériel ;
- Assure le pilotage du déploiement de la carte affaires au niveau interministériel ;
- Assure le pilotage du contrat de service relatif à la carte affaires signé entre la DAE et chaque ministère au moyen de bilans réguliers dont une synthèse est présentée annuellement en comité des achats ;
- Coordonne les relations avec les acteurs de niveau interministériel : DB, DGFiP notamment.

Ce rôle est assuré par la direction des Achats de l'Etat.

5.1.2 **Administrateur ministériel et administrateur Etablissement public**

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

- Assure le pilotage du déploiement de la carte affaires au niveau du ministère. Il est en étroite relation avec l'administrateur interministériel et accompagne le pilotage du déploiement de la carte affaires pour les établissements publics relevant de son périmètre ;
- Dispose de l'accès à toutes les données relevant de son ministère ;
- Assure, à son niveau, le partage de l'information nécessaire à l'exécution du contrat de service susmentionné, et contribue à l'élaboration de son bilan annuel ;
- Veille au respect de la politique d'achat interministérielle et, le cas échéant, au respect de la politique d'achat ministérielle d'utilisation des cartes affaires. Il peut à cet effet suivre les opérations effectuées par les porteurs de carte affaires de son périmètre ;
- Veille au respect des dispositions relevant du/des supports contractuels d'émission de cartes ;
- Répond aux sollicitations de l'administrateur interministériel afférentes aux pratiques et doctrine relatives à la carte affaires.

La DAE communique au Titulaire la liste des administrateurs ministériels et administrateur EP à la notification de l'accord-cadre.

5.1.3 **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 affaires 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.

5.1.4 **Gestionnaire administrateur de la carte affaires**

Le gestionnaire administrateur de la carte affaires (ou son /ses suppléant(s)) est un représentant du ministère qui :

- Traite les demandes de création et suppression de carte affaires. A ce titre, il vérifie la liste des détenteurs de carte et veille aux changements de situation des porteurs ;
- Délivre, fait délivrer ou retire les cartes affaires dans les meilleurs délais, forme et anime le réseau des porteurs ;
- Assure l'interface entre les porteurs et l'établissement financier émetteur des cartes.

5.1.5 **Porteur de carte affaires**

Le porteur de carte affaires est un agent des services de l'État, des établissements publics ou autres organismes bénéficiaires, désigné par le chef de service, le chef d'organisme ou son délégataire. Cette désignation vaut autorisation d'utiliser la carte affaires dans les limites définies par l'Administration.

Le porteur est autorisé à régler, au moyen de la carte affaires, ses dépenses professionnelles ne relevant pas de l'exécution d'un marché public conformément à la réglementation en vigueur et aux règles définies par l'Administration.

Détenteur de la carte, le porteur est responsable de sa conservation, de la confidentialité de son code secret, ainsi que du contrôle et de la vérification des transactions qu'il effectue.

À ce titre, il lui appartient :

- De contester les opérations litigieuses et de faire opposition en cas de besoin ;
- D'informer le titulaire de tout changement d'adresse personnelle ou professionnelle et de domiciliation bancaire ;
- D'informer l'administrateur ministériel, directionnel ou de l'établissement public de tout changement d'adresse professionnelle ;
- De restituer la carte affaires à la cessation de ses fonctions ou en cas d'interdiction bancaire ;
- De prendre en charge les frais d'approvisionnement, les frais de rejet de prélèvement et les agios pour insuffisance de solde sur son compte personnel ;
- De pouvoir suspendre, à son initiative, temporairement sa carte.

Préalablement à la remise de sa carte, tout porteur est tenu de signer une charte individuelle d'utilisation de la carte affaires, établie par l'Administration de rattachement conformément aux dispositions de l'instruction interministérielle du 16 mai 2023. Cette charte précise notamment les conditions d'utilisation autorisées, les catégories de dépenses éligibles, les obligations de production des pièces justificatives, les règles de restitution de la carte ainsi que les sanctions encourues en cas d'usage non conforme. Le Titulaire s'engage, à la demande de l'Administration, à apporter son concours à la diffusion de cette charte auprès des porteurs, notamment via sa plateforme de gestion.

Article 6 OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES 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 affaires pour le compte des entités bénéficiaires.

Le Titulaire s'engage à assurer la fourniture, la gestion et le suivi opérationnel des cartes affaires 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, 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 affaires ;
- La gestion opérationnelle des cartes et le suivi des porteurs ;
- L'exécution des paiements associés aux cartes.

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.

6.3.2 Conformité prudentielle et reporting réglementaire

Le Titulaire 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 affaires, 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 11.2.1 affectant tout ou partie des services. La correction définitive de l'incident demeure soumise aux délais de correction pérenne prévus à l'article 11.2.1du 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 11.2.1 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 EXIGENCES TECHNIQUES ET FONCTIONNELLES DE LA CARTE AFFAIRES

7.1 EXIGENCES RELATIVES AUX RESEAUX D'ACCEPTATION DES CARTES AFFAIRES

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

Le réseau de paiement proposé devra être compatible avec un usage courant et professionnel des cartes affaires, notamment pour les dépenses liées aux déplacements, à l'hébergement, à la restauration et aux services associés.
Le réseau proposé devra permettre l'utilisation des cartes :

- Auprès des commerces physiques ;
- Pour les paiements à distance et en ligne ;
- Auprès des prestataires de services ;
- En France et à l'étranger, notamment pour les dépenses liées aux déplacements professionnels.

Le dispositif doit également permettre les retraits d'espèces auprès des distributeurs automatiques de billets en France et à l'étranger.

Le Titulaire garantit un niveau d'acceptation élevé des cartes ainsi qu'une couverture géographique étendue du réseau d'acceptation proposé.
Ce taux est établi selon une méthodologie objectivée et documentée, décrite par le Titulaire dans son offre permettant d'en assurer la vérifiabilité par l'Acheteur.

7.2 RETRAIT D'ESPECES

Le Titulaire garantit la possibilité de réaliser des retraits d'espèces pour des besoins professionnels ne pouvant être réglés par un autre moyen de paiement. Les retraits sont réalisés dans les distributeurs automatiques compatibles avec le réseau de paiement proposé.
Ces retraits :

- Sont encadrés par des plafonds paramétrables ;
- Sont horodatés et identifient le distributeur ayant délivré les fonds ;
- Sont restitués dans les relevés d'opérations et les exports mis à disposition de l'Administration.

Le Titulaire garantit la possibilité de modifier, à la demande des administrateurs habilités, les autorisations de retrait d'espèces dans un délai compatible avec les nécessités du service.

À la demande de l'Administration, le Titulaire est également en mesure de désactiver totalement la fonctionnalité de retrait d'espèces associée à la carte. En cas de désactivation de la fonction retrait, celle-ci doit être effective sans incidence sur les autres fonctionnalités de la carte.

Les retraits réalisés en euros ne donnent lieu à aucun frais supplémentaire à la charge du porteur lorsque l'opération est effectuée dans la zone euro.

Les opérations de retrait doivent être consultables en temps réel ou, à défaut, dans les meilleurs délais via l'outil de gestion.

7.3 USAGE NATIONAL ET INTERNATIONAL

Le Titulaire garantit que les cartes affaires mises à disposition des entités publiques bénéficiaires peuvent être utilisées en France et à l'international pour les besoins professionnels autorisés dans le cadre du présent marché.

Les paiements réalisés à l'international doivent permettre la prise en charge des opérations en devises étrangères, avec restitution des informations nécessaires au suivi et au contrôle des dépenses, notamment le montant de l'opération, la devise d'origine, le montant converti le cas échéant, le taux de change appliqué et les éventuels frais associés.

Le Titulaire met en œuvre les dispositifs nécessaires afin de garantir la sécurité des transactions nationales et internationales, conformément aux normes applicables aux paiements par carte.

Les entités publiques bénéficiaires peuvent, selon les fonctionnalités disponibles dans la solution de gestion, définir des restrictions d'utilisation par pays ou zones géographiques afin d'adapter l'usage des cartes aux besoins opérationnels et aux règles internes de contrôle des dépenses.

7.4 FONCTIONNEMENT A DEBIT DIFFERE

Le Titulaire garantit un fonctionnement obligatoire des cartes affaires en débit différé, conformément

aux exigences du présent marché.

Les opérations réalisées au moyen des cartes affaires ne donnent pas lieu à un débit immédiat du compte personnel du porteur. Elles sont regroupées selon une périodicité mensuelle et font l'objet d'un débit global unique sur le compte bancaire associé à la carte.

Le délai de débit différé applicable à chaque opération est fixé à **un minimum de cinquante-cinq (55) jours** calendaires à compter de la date de réalisation de l'opération concernée.

Le Titulaire garantit que les porteurs et les entités publiques bénéficiaires disposent, pendant cette période de différé, des informations nécessaires au suivi des transactions effectuées, au suivi des opérations regroupées avant prélèvement sur le compte du porteur, au contrôle et à la validation des dépenses réalisées, conformément aux règles de gestion définies par l'entité bénéficiaire.

Le Titulaire garantit que le fonctionnement en débit différé n'entraîne aucun engagement financier ou aucune responsabilité de paiement pour l'Administration au titre des dépenses effectuées par le porteur, conformément aux dispositions relatives à l'absence de solidarité financière prévues au présent marché.

En cas de rejet de prélèvement, d'anomalie ou d'incident affectant le débit des opérations, le Titulaire assure l'information et l'accompagnement nécessaires auprès du porteur et des services habilités, selon les modalités prévues au présent marché.

ARTICLE 8 PRESTATIONS ATTENDUES

Le Titulaire met à disposition des services bénéficiaires une solution complète de gestion, de pilotage et de reporting des cartes affaires, accessible en ligne via une interface sécurisée, conforme aux exigences réglementaires applicables, notamment en matière de cybersécurité et de protection des systèmes d'information de l'État.

8.1 MISE A DISPOSITION D'UNE SOLUTION DE GESTION, DE PILOTAGE ET DE REPORTING DES CARTES AFFAIRES

Le Titulaire met à la disposition des entités publiques bénéficiaires une solution complète de gestion, de pilotage et de reporting des cartes affaires, accessible en ligne via une interface sécurisée en mode SaaS.

Cette solution constitue l'outil central d'administration et de supervision du dispositif de cartes affaires. Elle permet aux entités bénéficiaires d'assurer la gestion opérationnelle des cartes, le suivi des dépenses, le contrôle interne et le pilotage du dispositif.

La solution est conforme aux exigences réglementaires applicables, notamment en matière de sécurité des systèmes d'information, de protection des données à caractère personnel et de sécurité des paiements.

Elle présente notamment les caractéristiques suivantes :

- Une fonctionnalité permettant le dépôt et la transmission sécurisés des pièces nécessaires à la création et à la gestion des cartes affaires ;
- Une interface sécurisée, ergonomique et adaptée aux différents profils utilisateurs correspondant aux rôles définis à l'article 5.1 du présent CCTP (administrateur interministériel, administrateur ministériel/Etablissement public, administrateur directionnel, porteur) dont le détail des actions accessibles à chaque profil est précisé à l'annexe 1 du présent CCTP ;

- Une gestion des accès et des habilitations permettant à chaque entité bénéficiaire de paramétrer les droits associés à ces profils (l'administrateur ministériel ou son suppléant disposant en tout état de cause d'un accès à l'ensemble des fonctionnalités de gestion, relatives à son périmètre)
- Une disponibilité et une continuité de service adaptées aux besoins des utilisateurs dont les modalités précises sont définies à l'article 11.2 du présent CCTP ;
- Une dématérialisation des processus de gestion et de suivi des cartes affaires ;
- Une conservation fiable des données nécessaires au suivi, au contrôle et à l'audit du dispositif.

Les fonctionnalités détaillées relatives à la gestion des cartes, au paramétrage, aux plafonds, aux contrôles, à la traçabilité des opérations, à la sécurité, ainsi qu'à la restitution des données sont précisées dans les articles suivants du présent CCTP.

8.2 COLLECTE DES DONNEES, PARAMETRAGE INITIAL ET GESTION DES HABILITATION DES PORTEURS

Le Titulaire assure la collecte, l'enregistrement et le traitement des informations strictement nécessaires à la création, au paramétrage initial, à la gestion et au suivi du cycle de vie des cartes affaires avant leur attribution aux porteurs désignés par les entités bénéficiaires.

La collecte de ces informations a notamment pour objectifs :

- De permettre la création et le paramétrage des cartes conformément aux règles de gestion définies par l'entité bénéficiaire ;
- D'assurer le rattachement administratif des porteurs et des cartes aux entités bénéficiaires concernées ;
- De garantir la traçabilité des demandes de création, des habilitations et des actions de gestion et de paramétrage réalisées ;
- De permettre le traitement des données collectées dans le respect de exigences en matière de sécurité, de protection des données et de confidentialité.

La collecte et le traitement de ces informations sont réalisés dans le respect des dispositions du présent CCTP relatives à la protection de l'identité de certains agents publics ainsi qu'aux obligations de vigilance prévues par le Code monétaire et financier.

Le Titulaire fournit à chaque entité bénéficiaire, au plus tard à la date de notification de l'accord-cadre, un outil ou un fichier de collecte permettant la transmission des données nécessaires à la création et au paramétrage des cartes. Cet outil permet le traitement individuel ainsi que le traitement en masse des demandes de création.

Le Titulaire met à disposition une solution permettant aux entités bénéficiaires de définir, de gérer et de modifier les paramètres applicables aux cartes affaires pendant toute leur durée de validité.

À ce titre, la solution permet notamment :
- Le paramétrage initial des cartes selon les caractéristiques définies par l'entité bénéficiaire ;
- La définition des règles d'utilisation des cartes (plafonds, restrictions d'utilisation, catégories de dépenses autorisées et tout autre paramètre disponible dans la solution) ;
- La modification des paramètres applicables aux cartes pendant toute leur durée de validité.

8.2.1 **Informations relatives au porteur et à son rattachement administratif**

Les informations communiquées au Titulaire sont limitées aux données strictement nécessaires à la création, au paramétrage, à la gestion et au suivi administratif des cartes affaires.

Les informations relatives au porteur comprennent notamment :

- Le nom et le prénom du porteur ou, lorsque les dispositions législatives ou réglementaires relatives à la protection de l'identité de certains agents publics le justifient, un identifiant professionnel ou administratif communiqué par l'entité bénéficiaire ;
- Le cas échéant, un identifiant interne ou matricule administratif ;
- Les coordonnées professionnelles nécessaires à la gestion de la carte ;
- Toute autre information strictement nécessaire à l'émission, au paramétrage ou à la gestion de la carte.

Le rattachement administratif permet d'identifier l'entité bénéficiaire responsable de la carte et de déterminer les règles de gestion qui lui sont applicables.

À ce titre, il comprend notamment :
- La direction, le département, le ministère ou l'organisme bénéficiaire ;
- Le programme, le centre de gestion ou toute autre structure de rattachement, le cas échéant ;
- Toute information organisationnelle nécessaire à la gestion des habilitations, des contrôles et du cycle de vie de la carte.

Ce rattachement est essentiel pour assurer une gestion adaptée des droits d'accès, des responsabilités associées à la carte et des éventuelles opérations de contrôle ou de renouvellement.

8.2.2 **La validation de la demande par l'autorité compétente**

La délivrance d'une carte doit être conditionnée à la validation préalable de la demande par une autorité habilitée au sein de l'entité bénéficiaire.
Cette validation comprend notamment :
- L'identification de l'autorité responsable ayant approuvé la demande ;
- La vérification de l'appartenance du demandeur à l'entité concernée ;
- La confirmation de la nécessité et de la légitimité de l'attribution de la carte au regard des missions exercées ;
- La date et, le cas échéant, la référence de l'autorisation ou du visa accordé.

La validation de la demande autorise l'attribution de la carte affaires au porteur par l'entité bénéficiaire. Elle ne vaut pas autorisation de paiement ou engagement financier au nom de l'entité bénéficiaire.

8.2.3 **Autorisation et contrôle des plafonds**

Le Titulaire garantit une autorisation systématique des transactions en temps réel.

Il permet le paramétrage, pour chaque carte nominative ou profil de porteur, de plafonds de paiement par opération ainsi que par période (jour, semaine, mois), ainsi que l'activation ou la désactivation de la fonction retrait d'espèces par carte.

Les administrateurs habilités peuvent modifier ces plafonds à tout moment, avec une prise d'effet immédiate ou différée selon les modalités de paramétrage retenues par l'entité bénéficiaire.

8.2.4 **Traçabilité des opérations**

Le Titulaire assure la traçabilité complète des opérations réalisées au moyen des cartes affaires.

Ces données sont consultables par le porteur et par les administrateurs habilités dans la solution de gestion mise à disposition par le Titulaire. Un relevé mensuel d'opérations peut être adressé par voie électronique au porteur qui en fait la demande.
Les données restituées comprennent a minima :

- Le numéro de la carte ;
- L'identifiant de l'opérateur économique tel qu'il est transmis par le réseau de paiement ou le système d'acceptation ;
- Le montant ;
- La date de la transaction ;
- La date du retrait d'espèces le cas échéant,
- Le montant du retrait d'espèces, le cas échéant ;
- La devise, le cas échéant,
- Le Code MCC (Merchant Category Code) ;
- Le statut de la transaction (autorisée, refusée, annulée, remboursée ou en attente) consultable en temps réeel dans la solution de gestion mise à disposition par le titulaire et, le cas échéant, les informations relatives aux rejets ou aux motifs de refus (plafond dépassé, MCC interdit, carte opposée).

Le Titulaire met à disposition des administrateurs habilités et des gestionnaires un accès aux opérations réalisées ainsi que des restitutions régulières, selon les modalités définies à l'article 9 du présent CCTP. Les administrateurs habilités doivent avoir la possibilité de générer des exports à tout moment.

Ces fonctionnalités permettent notamment :

- Le suivi des dépenses par porteur ;
- Le contrôle du respect des plafonds autorisés ;
- La détection des anomalies et opérations atypiques (présentant des caractéristiques inhabituelles des habitudes d'utilisation de la carte concernée ;
- La production des informations nécessaires à la mise en œuvre de la démarche de contrôle interne, notamment le respect des plafonds autorisés par porteur, le respect du périmètre des dépenses éligibles (frais de mission, réception et de représentation non couverts par un marché public).

8.2.5 **Fonctionnalité de sécurité et de prévention de la fraude**

Le Titulaire met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires afin de garantir la sécurité des paiements réalisés au moyen des cartes affaires et de prévenir les utilisations frauduleuses ou non conformes, dans le respect des normes de sécurité applicables aux paiements par carte, notamment la norme PCI DSS ou toute norme équivalente qui viendrait s'y substituer.

La solution proposée permet notamment :

- Le paramétrage des plafonds définis par l'entité bénéficiaire ;
- La mise en opposition immédiate des cartes ainsi que leur suspension ou leur réactivation par les administrateurs habilités ;
- La détection des opérations présentant un caractère inhabituel ou potentiellement frauduleux, selon les dispositifs mis en œuvre par le Titulaire ;
- La détection et l'alerte sur les opérations présentant un caractère inhabituel ou potentiellement frauduleux ;
- La conservation de la traçabilité des opérations et des événements affectant la vie des cartes, afin de faciliter les contrôles et les investigations en cas d'incident.

Le Titulaire informe sans délai l'entité bénéficiaire de tout incident de sécurité ou de toute fraude avérée susceptible d'avoir un impact sur l'utilisation des cartes ou sur les données associées, et met en œuvre les mesures correctives appropriées.

8.2.6 **Modalités de bascule entre le titulaire sortant et le présent accord-cadre**

Les cartes affaires émises au titre du marché antérieur demeurent valables jusqu'à la mise en service opérationnelle du présent accord-cadre. Le Titulaire propose, en lien avec la DAE et les entités bénéficiaires, un plan de transition permettant de basculer les porteurs concernés vers le nouveau dispositif sans interruption de services.
Les modalités du calendrier seront définies ultérieurement avec l'Acheteur.

8.3 DISPOSITIONS RELATIVE AU DEPLOIEMENT DES CARTES AFFAIRES

La phase de déploiement débute à compter de la notification de l'accord-cadre et s'achève à titre prévisionnel, le 21 mars 2027.

Le Titulaire est tenu à une obligation de résultat afin de garantir la continuité de service lors de la mise en œuvre du dispositif de cartes affaires.

À ce titre :

- Dans les dix (10) jours calendaires suivant la notification de l'accord-cadre, le Titulaire engage les opérations de création des structures organisationnelles, des comptes associés le cas échéant, ainsi que des cartes affaires.
- Dans les quinze (15) jours calendaires suivant la notification de l'accord-cadre, le Titulaire met à disposition les supports pédagogiques et guides d'utilisation destinés aux administrateurs et aux porteurs.
- Au plus tard le 20 février 2027, le Titulaire met à disposition la solution de gestion et de pilotage des cartes affaires ainsi que l'ensemble des habilitations nécessaires aux administrateurs et aux porteurs.
- Au plus tard le 20 février 2027, le Titulaire :
    - A procédé à l'émission de l'ensemble des cartes affaires ;
    - A transmis les Codes associés aux porteurs ;
    - A finalisé les opérations de reprise, de paramétrage et de migration des données nécessaires à la mise en service du dispositif.

Entre le 20 Février 2027 et le 21 mars 2027, le Titulaire accompagne l'Administration dans les opérations de vérification et de de tests de la solution de gestion, des paramétrages, des habilitations et du fonctionnement des cartes affaires, ainsi que la de sécurisation du dispositif avant sa mise en service.

À compter du 22 mars 2027, l'ensemble des cartes affaires doit être actif et utilisable par les porteurs et l'ensemble des prestations prévues au marché doit être pleinement opérationnel.

Le Titulaire désigne un chef de projet chargé de coordonner l'ensemble des opérations de déploiement. Il transmet à l'équipe projet ministérielle un état d'avancement hebdomadaire ainsi qu'un planning actualisé jusqu'à la mise en service complète du dispositif.

8.3.1 Volume des cartes affaires

Il est porté à l'attention du Titulaire que la phase de déploiement implique une charge de travail particulière, notamment eu égard :

- 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 ;

A titre d'information, en 2025 :

- Le nombre de cartes affaires en circulation au sein des services de l'État et des établissements publics ou autres organismes avoisine les 3 000 unités.
- Le volume des paiements s'élevait à 4,8 M€ pour 60 000 de transactions en 2025.

8.4 PHASE D'EXECUTION

La phase exécution correspond à la mise en service opérationnelle des cartes affaires.

La phase d'exécution débute, à titre prévisionnel, à compter du **22 mars 2027**.

- À compter de cette date, le Titulaire assure la continuité et le bon fonctionnement du dispositif de cartes affaires ainsi que l'ensemble des prestations prévues au marché.
- La mise à disposition et le maintien en condition opérationnelle de la solution de gestion et de pilotage des cartes affaires ;
- La mise à disposition des relevés d'opérations ;
- Les services d'assistance, d'opposition et d'assurance ;
- Le traitement et la communication des incidents ;
- Le suivi des prestations et des indicateurs de qualité de service.

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.

8.5 DEPLOIEMENT ET EXPLOITATION DES CARTES AFFAIRES

8.5.1 Déploiement de la solution et accompagnement des utilisateurs

Pendant la phase de déploiement, le Titulaire accompagne les administrateurs et services bénéficiaires dans la prise en main :

- De la solution de gestion et de pilotage des cartes affaires ;
- Des processus de gestion associés ;
- Des modalités opérationnelles d'utilisation des cartes.

Dans un délai maximal de quinze (15) jours calendaires à compter de la notification de l'accord-cadre, le Titulaire met à disposition de l'Administration des supports pédagogiques et de communication portant notamment sur :

- Les principes de fonctionnement des cartes affaires ;
- Les contacts dédiés et modalités d'assistance ;
- Les assurances et services associés ;
- Les procédures de création, modification, opposition et suppression des cartes ;
- Les modalités de contestation d'opérations et de mise en opposition ;
- Les fonctionnalités de la solution de gestion et de pilotage.

Ces supports sont maintenus à jour pendant toute la durée d'exécution de l'accord-cadre et transmis à l'Administration après chaque évolution de la solution ou des procédures.

Le Titulaire garantit la continuité, la disponibilité et le bon fonctionnement de la solution conformément aux exigences du marché et aux engagements de service définis contractuellement.

8.5.2 **Mise en service opérationnelle**

La solution de gestion et de pilotage doit être mise à disposition des services utilisateurs au plus tard le 20 février 2027, conformément à l'article 8.3 du présent CCTP.

L'ensemble des cartes paramétrées sont transmises à l'administrateur du service bénéficiaire, dans les mêmes conditions et délais que ceux fixés à l'article 8.3 du présent CCTP.

8.6 GESTION DU CYCLE DE VIE DES CARTES AFFAIRES

8.6.1 **Habilitation des porteurs**

Le Titulaire assure la mise en œuvre du processus d'habilitation des porteurs conformément aux règles définies par chaque entité bénéficiaire.

À ce titre, le Titulaire met en place les dispositifs permettant :

- La création et l'activation des profils porteurs ;
- L'association des cartes aux porteurs désignés et préalablement habilités par l'entité bénéficiaire ;
- L'application des droits d'utilisation associés à chaque carte, conformément aux règles de gestion établies ;
- La gestion des demandes d'habilitation, de modification ou de désactivation des droits des porteurs.

Le Titulaire garantit la traçabilité des opérations d'habilitation et met à disposition des entités bénéficiaires les informations nécessaires au suivi des créations, modifications et suppressions des habilitations.

Toute création, modification ou suppression des habilitations d'un porteur est réalisée selon un processus sécurisé permettant de vérifier l'autorisation préalable de l'entité bénéficiaire.

8.6.2 **Création et émission des cartes**

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

À ce titre, il :

- Crée les accès en ligne nécessaires à la gestion de la carte ;
- Procède à la fabrication, au paramétrage technique et à l'activation de la carte conformément aux habilitations définies par l'entité bénéficiaire ;
- Prépare les éléments nécessaires à sa remise sécurisée au porteur.

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

Le Titulaire garantit la traçabilité complète des opérations de création et d'émission.

8.6.3 **Paramétrage et modification des cartes**

Les personnes habilitées de l'entité bénéficiaire paramètrent elles-mêmes, dans la solution de gestion mise à disposition par le titulaire, les plafonds, profils, autorisations et restrictions d'usage des cartes affaires, conformément aux règles de gestion qu'elles définissent.

En cas de dysfonctionnement de la solution empêchant ce paramétrage, le titulaire met en place la procédure décrite à l'article 12.2.1 du présent CCTP.

8.6.4 **Désactivation et suppression des cartes**

Toute demande de désactivation temporaire, de suspension ou de suppression d'une carte affaire est exécutée dans un délai maximal de vingt-quatre (24) heures à compter de la réception complète de la demande.

À l'issue de l'accord-cadre, le Titulaire procède à la suppression des cartes et à l'effacement des données associées conformément à la réglementation applicable.

8.6.5 **Renouvellement des cartes**

Le renouvellement des cartes affaires n'est pas automatique.
Le Titulaire informe le porteur et l'administrateur concerné au moins deux (2) mois avant la date d'expiration de la carte.
Le renouvellement ne peut intervenir qu'après validation expresse du responsable habilité de l'entité bénéficiaire.
À défaut de confirmation dans le délai indiqué, la carte arrive à échéance sans émission d'une nouvelle carte.
En cas de validation expresse du responsable habilité, le Titulaire procède à l'émission de la nouvelle carte dans un délai de cinq (5) jours ouvrés suivant cette validation. La nouvelle carte prend effet à la date d'expiration de l'ancienne carte, laquelle demeure active jusqu'à cette date.

8.6.6 **Procédure d'urgence**

Le Titulaire met en place une procédure d'urgence permettant :

- L'émission d'une carte sous quarante-huit (48) heures ;
- Le remplacement accéléré d'une carte perdue, volée ou défectueuse ;
- Le traitement prioritaire des demandes urgentes formulées par les services bénéficiaires.

Est considérée comme urgente, toute demande liée à une carte perdue, volée, défectueuse ou faisant l'objet d'une opposition, ainsi que toute demande motivée par un déplacement proche pour lequel le porteur ne dispose d'aucune autre moyen de paiement autorisé.

Le Titulaire vérifie la complétude des demandes et confirme formellement leur recevabilité, laquelle déclenche les délais d'exécution applicables.

8.6.7 **Gestion des oppositions et incidents de paiement**

Le Titulaire met à disposition un dispositif de gestion des oppositions accessible vingt-quatre heures sur vingt-quatre (24h/24) et sept jours sur sept (7j/7).
En cas :

- De perte ;
- De vol ;
- D'utilisation frauduleuse ;
- De suspicion de compromission ;
- Ou d'opération contestée,

Le Titulaire :

- Procède immédiatement à la mise en opposition de la carte ;
- Assure la traçabilité des signalements et actions réalisées ;
- Informe l'administrateur concerné des mesures prises ;
- Met en œuvre, le cas échéant, les procédures de remplacement de la carte et de traitement des contestations.

Le Titulaire garantit également un suivi des incidents de paiement et des opérations frauduleuses, ainsi que la conservation des éléments nécessaires aux opérations de contrôle et d'audit.

8.6.8 **Expédition des cartes et transmission des codes**

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

Le porteur transmet directement au titulaire, via la solution sécurisée mise à disposition, ses coordonnées bancaires ainsi que tout changement ultérieur d'adresse personnelle ou de domiciliation bancaire.

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.

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.

8.7 MODALITES D'USAGE SPECIFIQUES

8.7.1 **Evolutivité des modalités d'utilisation de la carte affaires**

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 moyens de paiement associés à la carte affaire.

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.

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.

8.7.2 **Carte affaires virtuelle**

La carte affaires virtuelle constitue une modalité dématérialisée de la carte affaires, destinée principalement aux paiements à distance et aux achats en ligne.
Elle comporte les données nécessaires à la réalisation des opérations de paiement conformément aux standards du réseau de paiement concerné et demeure soumise à l'ensemble des dispositions du présent CCTP.
La carte affaires virtuelle est soit adossée à une carte physique existante ou fonctionner comme un instrument de paiement autonome.

Son activation peut être réalisée par les administrateurs habilités selon les modalités proposées par le Titulaire. 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.

8.7.3 **Paiement mobile via portefeuille électronique**

Le portefeuille électronique est un mode d'usage dématérialisé de la carte affaire 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 9 REPORTING ET RESTITUTIONS DES DONNEES

Le Titulaire met à la disposition des entités bénéficiaires une solution de gestion des cartes affaires permettant la consultation, le suivi, la recherche et l'export des données relatives aux cartes et aux opérations réalisées.

9.1.1 **Tableaux de bord**

La solution met à disposition des tableaux de bord permettant le suivi de l'utilisation du dispositif de cartes affaires.

Ces tableaux de bord permettent notamment de restituer les indicateurs suivants :

- Le nombre de transactions réalisées, en distinguant les opérations effectuées en zone euro et hors zone euro ;
- Les montants des paiements et des retraits, par période ;
- Le nombre de cartes en service, suspendues, mises en opposition ou désactivées ;
- Les opérations contestées ainsi que les éventuelles situations de fraude.

9.1.2 **Consultation et export des données**

La solution permet la consultation et l'export des données détaillées relatives aux cartes et aux transactions. Les données sont exportables aux formats .ods, .xlsx ou .csv.

Les informations suivantes sont, a minima, disponibles en consultation et en export :

- L'identification de la carte et de son porteur ;
- Les caractéristiques de chaque transaction (date, montant, devise le cas échéant, nature de l'opération, opérateur économique et statut de la transaction) ;
- Les Codes MCC (Merchant Category Codes) associés aux opérations ;
- Les plafonds applicables à chaque carte ainsi que l'historique de leurs évolutions ;
- L'historique des changements d'état des cartes ;
- La liste des utilisateurs notamment les gestionnaires des cartes.

Les données disponibles en consultation sont cohérentes avec celles restituées dans les exports.

Les administrateurs habilités doivent avoir la possibilité de générer des exports à tout moment.

Les droits d'accès aux tableaux de bord et aux fonctionnalités d'export sont paramétrés conformément aux dispositions prévues à l'annexe 1.

En cas d'indisponibilité de la solution de gestion, le titulaire met en œuvre une procédure dégradée garantissant, dans les conditions prévues à l'article 11.2.1, la continuité d'accès aux données ainsi qu'aux restitutions statistiques.

ARTICLE 10 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.

10.1 CLOISONNEMENT DES DONNEES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT FINANCIER

10.1.1 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) 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.

10.1.2 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 affaire 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 issus de l'exécution de l'accord-cadre avec des données issues d'autres portefeuilles clients de l'établissement.

10.1.3 Documentation et information

L'architecture de cloisonnement mise en œuvre est documentée et communiquée à l'Acheteur dans les trente (30) jours 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.

10.2 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 et de moindre privilège.

Quatre profils d'accès sont définis :

- **Habilitation d'accès 1 - Porteurs de carte** : accès limité, via la solution de gestion mise à disposition, à leur espace personnel (solde, relevés, opposition), sans aucun accès aux données d'autres porteurs ni aux outils d'Administration ;
- **Habilitation d'accès 2 - Administrateurs ministériels / EP et directionnels, Gestionnaire administrateur des cartes :** accès via la plateforme de gestion, exclusivement aux cartes, données

et fonctionnalités relevant du périmètre de leur entité bénéficiaire dont ils ont la charge (gestion des plafonds, blocage/déblocage, reporting) ;
- **Habilitation d'accès 3 - Administrateur interministériel** : accès en consultation et export agrégés au niveau de l'ensemble de l'accord-cadre, sans accès aux données opérationnelles des cartes ;
- **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.

10.3 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 2 ;
- 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 d'accès 2, disposent, via la plateforme de gestion, d'un accès en lecture seule à aux données et journaux correspondant à leur périmètre d'habilitation.

10.4 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 présent CCAP.

Un rapport annuel de sécurité et de conformité est remis à l'Acheteur et/ou à la DGFIP, avant le 31 mars de chaque année.

10.5 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 11 EXIGENCES DE FONCTIONNEMENT ET DE CONTINUITE DE L'OUTIL DE GESTION

11.1 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 affaires, 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 affaires 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 11.2.1 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.

11.1.1 **Gestion et notification des incidents**

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 affaires 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.

11.1.2 **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.

11.1.3 **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 en nuit profonde ou week-end) ;
- Durée d'interruption maximale de 4 heures consécutives ;
- Confirmation de rétablissement du service à l'issue de l'opération.

11.2 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 affaires (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 11.2.1 ne courent pas pendant ces maintenances.

11.2.1 **Garanties de temps de rétablissement (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 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.

11.2.2 **Pénalités 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.

ARTICLE 12 ASSISTANCE ET ASSURANCES DANS LE CADRE DE L'UTILISATION DES CARTES

En complément du dispositif de gestion des oppositions et des incidents, prévu à l'article 8.6.7, le Titulaire garantit que chaque carte affaires bénéficie, dès sa remise au porteur et pendant toute sa durée de validité, des garanties d'assistance et d'assurance associées.

Ces garanties couvrent notamment :

- La perte, le vol et l'utilisation frauduleuse de la carte, dans les conditions prévues par le contrat d'assurance ;
- Les risques liés aux déplacements professionnels, comprenant notamment les garanties de rapatriement, la prise en charge des frais médicaux et d'hospitalisation, ainsi que les garanties en cas de vol, de perte ou de retard des bagages ;
- Une assistance internationale aux porteurs, accessible vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24) et sept (7) jours sur sept (7), pour la mise en œuvre des garanties d'assistance.

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 affaires.

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 des cartes affaires, 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 affaires mise à disposition par le Titulaire.

Cette équipe projet regroupe notamment :

- Les représentants de l'Administration (administrateurs ministériels, administrateurs directionnels), en charge de la définition des besoins, du suivi des usages et du respect des règles de gestion
- 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).

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 affaires 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 des représentants dûment habilités. Il communique à cet effet leurs coordonnées ainsi que l'identité de leurs suppléants.

Le Titulaire désigne les interlocuteurs habilités à le représenter auprès de l'Acheteur et des bénéficiaires pour l'ensemble des sujets relatifs à l'exécution de l'accord-cadre. Il précise la composition de l'équipe dédiée ainsi que les fonctions et périmètres d'intervention des différents interlocuteurs.

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 l'ensemble des services bénéficiaires 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 cartes affaires ;
- Une présentation des processus opérationnels de gestion des programmes de la carte affaires, 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 des cartes affaires.

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 au minimum trimestriellement durant la première année d'exécution, puis semestriellement à compter de la deuxième année

Un comité est organisé annuellement avec l'ensemble des entités bénéficiaires, ou à la demande de l'une d'entre eux. Lors de ces comités, le Titulaire présente les états statistiques et bilans d'utilisation du marché, tels que définis à l'article 14 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 EXTRACTIONS DES DONNEES

14.1 BILAN ANNUEL D'UTILISATION

Le Titulaire fournit, au plus tard le 31 mars de l'année suivant l'exercice considéré, un bilan annuel d'utilisation des cartes affaires.

Ce bilan est transmis :

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

Le bilan annuel comprend a minima les informations suivantes :

Catégorie	Informations attendues
Périmètre	Nombre de cartes affaires actives, nombre de collaborateurs porteurs, répartition par direction ou entité, nombre de nouveaux porteurs et de cartes clôturées sur l'exercice
Volumes de dépenses	Montant total des dépenses réalisées, nombre total de transactions, dépense moyenne par porteur, dépense moyenne par transaction, évolution par rapport à l'exercice précédent
Nature des dépenses	Répartition des dépenses par catégorie (transport, hébergement, restauration, etc.), analyse des principaux postes de dépenses
Fournisseurs et opérateurs économiques	Principaux fournisseurs utilisés, répartition des dépenses par catégorie de fournisseurs, part des dépenses réalisées auprès de fournisseurs
Incidents et impayés	Nombre et montant des incidents de paiement, contestations de transactions, fraudes ou usages non conformes identifiés, mesures correctives mises en œuvre ; prévention des usages non conformes
Gestion des cartes	Modifications de plafonds, renouvellements et oppositions de cartes, cartes inactives, suivi des habilitations des porteurs ; suivi des incidents et anomalies d'utilisation.
Perspectives	Axes d'amélioration pour l'exercice suivant, évolution des règles d'utilisation, renforcement des contrôles, actions de sensibilisation ou de formation des porteurs

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

14.2 EXTRACTIONS DE DONNEES

À la demande de la DAE ou des organismes bénéficiaires, le Titulaire réalise également des requêtes spécifiques et des extractions complémentaires ne pouvant être générées directement par les outils de reporting mis à disposition.

Le titulaire transmet aux administrateurs interministériels, ministériels, directionnels un état exportable des extractions selon une périodicité trimestrielle, sans préjudice de leur faculté de solliciter un état à tout moment, auquel cas le titulaire y répond dans un délai maximum de quinze (15 jours).

Le Titulaire produit également des indicateurs de suivi relatifs à l'utilisation et au déploiement des cartes affaires, qui sont présentés lors des comités de pilotage contractuels.

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.

15.1ABSENCE DE DEPENDANCE TECHNOLOGIQUE

Le Titulaire garantit que les formats de données et modalités de paramétrage 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 les formats de données et paramétrages nécessaires à la réversibilité du dispositif. 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, 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 AFFAIRES

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

Le Titulaire met à disposition un service dédié d'accompagnement, à l'attention des porteurs de cartes, des administrateurs de service bénéficiaire et de l'Administration, afin de promouvoir le recours à la carte affaires, dont les missions principales sont :

- Information et sensibilisation des porteurs et administrateurs sur les fonctionnalités, usages et avantages de la carte affaires ;
- Assistance lors du déploiement et de l'utilisation des cartes affaires, incluant la présentation des solutions métier, du fonctionnement du dispositif carte affaires, et le support en cas d'incident ou de problème technique ;
- Conseil auprès de l'Administration sur l'opportunité de déploiement des cartes affaires pour certains services ou catégories de dépenses.

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

Avant toute communication relative aux prestations couvertes par l'accord-cadre, 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 2 cartes affaires ;
- **Annexe 2 :** Précisions statistiques Lot 2 cartes affaires.