

CHAPITRE 5

Relation avec les fournisseurs

Si l'acceptation de la carte d'achat est dite universelle, car acceptée sur les réseaux classiques déjà constitués des cartes bancaires (acceptation dite de niveau I), il n'en reste pas moins qu'un de ses principaux intérêts réside dans son utilisation auprès de fournisseurs capables de transmettre électroniquement les données de transaction (niveaux II & III). Pour la bonne réussite d'un programme de carte d'achat, il s'avère indispensable que l'adhésion des nouveaux fournisseurs de niveaux II & III se réalise sans encombre, au risque dans le cas contraire de devenir un facteur pénalisant. Les expérimentations pilotes conduites récemment ont permis d'identifier une série de bonnes pratiques, présentées ci-après, qu'il est conseillé d'appliquer dans la mise en œuvre d'un programme.

Analyser sa situation par rapport aux fournisseurs

Dans la mesure où la carte d'achat ne fonctionne qu'auprès de fournisseurs dûment référencés, le responsable de programme va donc avoir la charge de définir la liste des fournisseurs avec lesquels la collectivité locale souhaite recourir à la carte d'achat et de la transmettre à l'émetteur comme l'ensemble des paramètres relatifs aux cartes d'achat.

Si le fournisseur accepte déjà la carte d'achat, la tâche de la banque émettrice sera alors de rendre actif ce fournisseur, le responsable de programme faisant son affaire d'en informer les porteurs de carte d'achat et les services gestionnaires :

- d'introduire ce fournisseur sur son serveur d'autorisation avec l'ensemble des paramètres qui lui sont afférents et notamment ceux en matière d'habilitation ;
- de s'assurer, notamment pour la vente à distance et la mise en œuvre du service de remboursement, que ce fournisseur dispose d'un contrat d'acquisition à jour.

Mais, naturellement, la collectivité sera toujours confrontée au cas de figure d'un commerçant n'acceptant pas la carte d'achat. Si naturellement la collectivité ou l'établissement public local et l'émetteur avec lequel elle a signé un marché d'émission de cartes d'achat vont avoir un rôle et une action dans l'adhésion des fournisseurs, le chef de projet ou le responsable de programme de carte d'achat doit avoir à l'esprit les facteurs facilitant ou compliquant cette tâche.

Obtenir l'adhésion des fournisseurs

La liste des fournisseurs avec lesquels la collectivité ou l'établissement public local souhaite recourir à la carte d'achat est transmise à la banque émettrice qui prend alors des dispositions commerciales et engage des moyens pour approcher dans les meilleurs délais l'ensemble des fournisseurs retenus et leur proposer l'adhésion au réseau d'acceptation de la carte d'achat.

Si le fournisseur n'accepte pas encore la carte d'achat, la banque émettrice a la charge d'ouvrir une discussion commerciale jusqu'à ce que le fournisseur se prononce sur sa volonté d'adhésion au réseau d'acceptation de la carte d'achat. Dans l'hypothèse favorable d'une demande d'adhésion du fournisseur, la banque émettrice obtient du fournisseur qu'il désigne l'établissement bancaire auprès duquel il souhaite être affilié - banque acquéreur. Naturellement, étant en position commerciale favorable vis-à-vis de ce fournisseur, la banque émettrice cherchera à promouvoir ses propres services et tarifs d'acquisition. Ce sera d'ailleurs toujours le cas si le réseau est privatif. Toutefois, dès lors que le réseau est interbancaire, il est important de ne pas oublier que le choix de cet établissement bancaire est libre et que l'adhésion d'un fournisseur ne doit en aucun cas entraîner l'ouverture d'un compte spécifique chez la banque émettrice.

Les moyens qu'une banque émettrice mettra en œuvre pour assurer ce recrutement des fournisseurs peut valablement faire l'objet d'une demande de la collectivité locale dans la consultation en vue de la conclusion d'un marché d'émission de cartes d'achat. D'une manière générale, il faut

Plan de recrutement des fournisseurs

Identifier les fournisseurs clés

Détailler les capacités requises par secteurs

Valider la liste et le plan de communication avec l'opérateur bancaire

Regrouper les fournisseurs par ateliers

Intégrer la carte d'achat aux conditions du marché

interroger les opérateurs de cartes d'achat sur les moyens et sur la logique économique mis en œuvre pour favoriser l'accroissement et la pérennité du réseau d'acceptation. Dans l'hypothèse défavorable d'un refus d'adhésion du fournisseur, la banque émettrice informera la collectivité locale du désintérêt du fournisseur pour la carte d'achat.

Une communication nécessaire

Dans la pratique, pour convaincre ses fournisseurs d'accepter la carte d'achat, il s'avère souvent nécessaire que le responsable de programme prenne l'initiative d'une communication à la fois formelle et directe en indiquant au fournisseur le souhait de la collectivité locale ou de l'établissement public de le voir accepter les transactions par carte d'achat. Il est conseillé d'appro-

cher le sujet dans un esprit de partenariat et d'afficher l'intérêt réciproque des deux parties à s'engager.

De ce point de vue, le responsable de programme, le chargé de clientèle ou l'ingénieur commercial qui a en charge le suivi de la collectivité locale doivent être pragmatiques. Il ne s'agit pas de définir des obligations dans le recrutement des fournisseurs mais de collaborer pour impliquer les fournisseurs dans ce dossier. Une campagne de sensibilisation bien menée peut suffire à assurer le recrutement des fournisseurs car le résultat dépend en bonne partie de la force de conviction des propos de la collectivité et de l'émetteur de cartes d'achat. À eux d'en jouer ensemble.

La carte d'achat étant à ce jour peu répandue, le fournisseur a besoin d'être informé plus en détail sur le concept de la carte d'achat, sur son fonctionnement et les bénéfices escomptés. Dans cette perspective, cette communication prend également une dimension pédagogique, occasion d'informer le fournisseur des avantages induits par son éventuelle acceptation de la carte d'achat, outre la satisfaction de la demande de la collectivité ou de l'établissement public local (et donc un outil de différenciation commerciale et de fidélisation appréciable) :

- la réduction des frais de financement des créances grâce à un paiement rapide et garanti : le fournisseur reçoit automatiquement leur paiement dans des délais contractuels par rapport à l'exécution de la commande plutôt qu'à l'issue du cycle classique de paiement ;
- la réduction des frais de facturation et d'encaissement : le fournisseur engage d'importants frais de gestion lors de la production et du traitement des factures

clients, sans oublier les relances. Accepter la carte d'achat permet de réduire de manière significative ces frais administratifs liés à la facturation client.

Les différents supports

Un moyen efficace de s'assurer la coopération de ses fournisseurs - là encore s'agissant de marché déjà signé, donc nécessitant un avenant - est de leur écrire. Cet envoi est l'occasion de préciser clairement aux fournisseurs les raisons pour lesquelles la collectivité ou l'établissement public local recourt à la carte d'achat et quels bénéfices elle en escompte. Pour encourager un fournisseur à accepter la carte d'achat, la collectivité locale peut y préciser son intention à l'avenir de n'effectuer ses achats qu'auprès des fournisseurs acceptant la carte d'achat.

Autre méthode, l'invitation des fournisseurs pressentis à participer à une réunion d'information a également prouvé toute son efficacité à l'occasion des récentes expérimentations. Au cours de celle-ci, le responsable du programme exposera ses intentions et son souhait de voir les fournisseurs prendre leurs dispositions pour accepter les commandes par carte d'achat. La banque émettrice est naturellement associée à l'organisation de pareils événements dans la mesure où ceux-ci viennent renforcer les efforts de recrutement de fournisseurs de la banque.

Le besoin d'information est important et il est recommandé à la collectivité locale de réaliser, éventuellement en association avec la banque émettri-

ce, des supports de communication de présentation de la carte d'achat de manière à pouvoir les utiliser à des fins pédagogiques lors d'échanges avec les fournisseurs. Ces supports doivent clairement exposer les avantages de la carte d'achat pour le fournisseur et lui proposer une procédure type d'adhésion en cas d'intérêt déclaré pour la carte d'achat.

Lorsque cela s'avère nécessaire, la collectivité locale peut opter pour un entretien direct avec ses fournisseurs. À cette occasion également, il est recommandé d'y associer la banque émettrice sur laquelle pèse la charge du recrutement. Ces différentes initiatives peuvent être complétées de différentes manières et chaque responsable de programme peut concevoir toute opération de communication de nature à sensibiliser et à informer son fournisseur de son intention de recourir à la carte d'achat et des dispositions qu'elle entend prendre pour ce faire. Étant entendu que l'intérêt est partagé entre la collectivité ou l'établissement public local et la banque émettrice, il est conseillé d'associer la banque émettrice à ces démarches et de s'appuyer sur les moyens de communication et marketing de celle-ci.

Le cadre contractuel

Une carte d'achat est un mode de commande et un moyen de paiement de biens ou de services qui s'inscrit dans le cadre d'un contrat liant la collectivité locale à son fournisseur. Ce contrat est de fait soumis aux règles du droit public ; c'est un marché public exécuté par carte d'achat. La collectivité ou l'établissement public local demandant l'exécution du marché par carte

d'achat doit l'exprimer de manière préalable et ouverte vis-à-vis de tout fournisseur souhaitant répondre à ses besoins. Le cahier des charges de la collectivité locale doit fournir toutes les précisions utiles permettant à un fournisseur candidat à un appel d'offres de connaître avec précision la politique de passation des commandes par carte d'achat de manière à ce qu'il puisse en réponse présenter une offre en toute connaissance des exigences fonctionnelles, techniques et financières de la demande d'exécution du marché par carte d'achat.

Naturellement, si le marché est déjà passé, la signature d'un avenant spécifique s'avère nécessaire.

La liberté d'accès à la commande publique

La demande d'exécution par carte d'achat d'un marché public ne doit pas entraîner de discriminations avérées entre les fournisseurs, conduisant certains d'entre eux à ne pouvoir répondre à un appel d'offres public. Le caractère discriminant d'une demande d'exécution par carte d'achat d'un marché public sera apprécié au regard :

- de caractéristiques techniques des systèmes d'acquisition ;
- des caractéristiques du contrat commerçant ;
- et de la politique de tarification des prestations de services carte d'achat.

Les deux premiers critères (caractéristiques des systèmes d'acquisition et du contrat commerçant) sont d'autant moins discriminants que le système

Licité de l'exécution d'un marché public par carte d'achat

La carte d'achat est une modalité d'exécution des marchés passés par la collectivité locale. L'exécution d'un marché donné par carte d'achat relève d'une décision de gestion de la collectivité locale. Elle ne doit pas conduire à restreindre la liberté d'accès à la commande publique. La licité de l'exécution par carte d'achat est liée à une situation objective qui n'entraîne pas de discriminations avérées entre les fournisseurs, conduisant certains d'entre eux à ne pouvoir répondre à un appel d'offres public. L'offre de l'émetteur de carte d'achat ne devra pas conduire à de telles discriminations. S'agissant des caractéristiques des systèmes et clauses d'acceptation mises en œuvre dans le réseau d'acceptation de la carte d'achat de l'émetteur seront appréciées comme sources de non-discrimination :

- l'interopérabilité : le réseau d'acceptation est considéré comme interopérable lorsque tout commerçant appartenant à ce réseau peut mettre en œuvre pour accepter les cartes d'achat du titulaire, un système technique d'acceptation dont les caractéristiques sont reconnues de manière effective par les réseaux concurrents et significatifs à celui du titulaire ;
- la possibilité d'utilisation des cartes d'achat du titulaire sur les terminaux de paiement électroniques et système intégré habituellement mis en œuvre dans le commerce de proximité et la grande distribution ;
- le caractère européen du réseau dont se prévaut le titulaire. Toute forme de restriction géographique, liée à la politique de référencement fournisseurs ou aux caractéristiques du contrat commerçant limitant la possibilité pour un fournisseur de l'Union européenne d'accéder au réseau constituerait une discrimination ;
- l'absence d'obligation d'ouverture d'un compte de dépôt dans les livres du titulaire pour accepter ses cartes d'achat ;
- l'étendue des correspondants bancaires du titulaire appréciés notamment au regard des banques de dépôt des fournisseurs de la collectivité locale.

technique est interopérable et que le contrat commerçant est interbancaire. De plus, la possibilité d'utilisation de la carte d'achat dans le réseau classique de cartes bancaires, dont l'implantation est large en France et à l'étranger, est un facteur avéré de non-discrimination, ceci tant vis-à-vis des petits fournisseurs que des fournisseurs de l'Union économique européenne.

Dans une forme aboutie d'appel d'offres comprenant un règlement de consultation, un cahier des clauses administratives particulières et un cahier des clauses techniques particulières, les trois documents doivent faire l'objet d'articles et de clauses relatives à l'exécution du marché par carte d'achat. Dans le cahier des clauses techniques particulières, il convient de fournir toutes les précisions utiles permettant à un candidat de connaître les modalités pratiques de commande et de paiement par carte d'achat et sont notamment à introduire des précisions sur les systèmes d'acceptation des cartes d'achat. Dans le même ordre d'idée, dans le règlement de consultation, il convient de faire apparaître le nom du responsable de programme de carte d'achat de manière à ce qu'en cas de besoin le candidat puisse obtenir toutes précisions utiles.

Les points clés du contrat

Certaines clauses types d'exécution de marché doivent être revues pour tenir compte du fait que, à chaque transaction, le fournisseur doit obtenir de manière systématique de la part du serveur d'autorisation de la banque émetteur de la carte d'achat, un accord du contrôle d'habilitation avant de procéder à l'exécution du service ou à la livraison du bien. De ce fait, il importe de

préciser que les délais d'exécution courent à compter de la commande et de prévoir le cas échéant des dispositions de pénalité en cas de dépassement de délais d'exécution ou encore de non-respect.

Le paiement par carte d'achat doit être expressément prévu dans les clauses relatives au paiement. Le système d'exécution du marché par carte d'achat étant à ce jour peu répandu, il est conseillé d'en faire la description dans les clauses du marché. Il convient notamment de préciser que "le fournisseur doit se doter d'un système technique d'acceptation de la carte d'achat et d'un contrat avec une banque ou un établissement assimilé".

De même, il est recommandé de préciser que "le refus ou le retrait de la qualité d'adhérent au fournisseur par décision de la banque émettrice ou de toute personne morale de droit public ou privé habituellement chargée de mettre en place un système permettant à un fournisseur d'accepter les cartes d'achat public dispense le fournisseur titulaire du marché de l'exécuter par carte d'achat public, sans préjudice pour ce dernier vis-à-vis de l'acheteur public. La charge de la preuve incombe au titulaire du marché".

Le fournisseur peut en effet présenter des risques bancaires qui entraîneront le refus d'affilier le fournisseur à un réseau de cartes. Néanmoins, il ne peut s'agir pour le fournisseur de se dédouaner de son obligation d'exécuter par carte d'achat le marché pour des raisons autres, et notamment pour des difficultés de négociation commerciale avec les banques affiliant au réseau. Il est également important de faire référence au mécanisme de paiement puisque c'est la banque qui paie le fournisseur.

Il est entendu qu'il ne peut y avoir de crédit du compte dans des délais incompatibles avec les règles des marchés publics en matière de délais de paiement. Ainsi, par analogie avec le délai de paiement d'un marché public, l'émetteur ou son correspondant bancaire - banque acquéreur - doit payer le fournisseur dans un délai inférieur ou égal :

- au délai de paiement si le marché n'était pas exécuté par carte d'achat ;
- au délai habituellement fixé dans les marchés de l'entité publique ;
- ou, à défaut, au délai global de paiement réglementaire.

Le comptable assignataire paie la banque émettrice du montant des créances nées et acceptées par l'entité publique.

Il est également conseillé de rappeler que l'acheteur bénéficie d'un service de remboursement ou service de contestation de transaction dans le cas des ventes à distance. Le contrat d'émission de la carte d'achat fera obligation à l'acheteur public de spécifier la possibilité qu'il a de recourir à ce service dans ses marchés publics écrits. Le contenu ou à défaut la copie des clauses du contrat d'émission de la carte d'achat relative à ce service spécifique de contestation de transaction doit être mentionné ou annexé dans le marché avec le fournisseur de biens ou de services. Dans l'hypothèse d'un double mode d'exécution, il importe que soient mentionnées les conditions dans lesquelles est exécuté le marché (classique ou par carte d'achat).

Le rôle de la banque émettrice

L'établissement émetteur doit notamment s'engager à mettre en œuvre

tout moyen utile permettant de s'assurer que l'ensemble des fournisseurs adhérant au réseau respectent certains principes fondamentaux, notamment, en matière de vente à distance :

- il ne peut y avoir de prise de commande de la part du fournisseur que s'il y a eu préalablement un acte volontaire de commande du porteur de la carte ;
- le fournisseur ne peut enclencher une livraison ou engager une prestation que s'il en a préalablement reçu un accord du contrôle d'habilitation ;
- toute demande d'autorisation doit être sollicitée par le fournisseur auprès du serveur d'autorisation de la banque émettrice dans des délais brefs après la réception de la commande ;
- pour chaque opération, le fournisseur doit procéder immédiatement à l'établissement et à l'envoi d'une facture.

Le respect de ces principes par les fournisseurs participant au réseau d'acceptation est un élément de la qualité de service de l'émetteur de cartes d'achat qu'il est recommandé de prévoir dans le marché d'émission de cartes d'achat. Si, comme déjà évoqué, des pénalités paraissent difficiles à appliquer, en revanche, des tableaux de bord de "qualité de service" peuvent être mis en place. Il semble intéressant de pouvoir suivre des indicateurs de type

- respect de la demande d'autorisation ou des délais de télécollecte. Une faible qualité de service avérée et répétée sur ces différents aspects peut alors ouvrir droit à pénalités ou dans des cas extrêmes justifier de la résiliation du marché.

