

Guide PDP

Table des matières

Page d'accueil

Dans cette page :

Aperçu pour la direction

Objectifs du programme

Administration du PDP

Renseignements généraux sur l'entreprise

Renseignements généraux sur l'émetteur

Structure du programme

Mécanismes de contrôle des dépenses et des fraudes

Gestion du programme de cartes électroniques

Rapports sur support papier

Saisie des données

Services de cartes aux grandes entreprises

Frais

Facturation, paiements, responsabilités

Acceptation par les commerçants

Incentifs pour les entreprises

Fonctions d'achat de pointe

Suivi et recouvrement des taxes

Programmes affinité

Stocks de cartes sur mesure

Mise en application par la direction

Spécimen de contrat

Recommandations

Conclusion

GUIDE PDP

LE PROCESSUS DE DEMANDE DE PROPOSITION

Quand une organisation décide d'aller de l'avant dans l'adoption d'un nouveau programme de cartes ou dans la modification d'un programme existant, le processus de demande de proposition (« PDP ») constitue généralement la première étape.

L'instauration d'un programme de cartes adéquat requiert d'abord la préparation d'un PDP complet faisant état des caractéristiques pertinentes du programme afin de garantir la meilleure solution en réponse aux besoins de paiement de l'organisation. Que celle-ci veuille établir un programme entièrement nouveau ou améliorer un programme existant afin de satisfaire l'ensemble de ses besoins changeants, il importe avant tout de bien déterminer ses exigences. Un aspect important de tout PDP est l'inclusion de questions importantes qui rehausseront la qualité de la solution proposée. Si votre entreprise pose les bonnes questions et connaît bien le processus de demande de proposition, seules les meilleures solutions lui seront soumises pour évaluation.

Ce document se veut un guide à l'intention des responsables de la gestion du PDP. Bien qu'il traite d'un grand nombre d'étapes et d'éléments afin de vous assurer de recevoir la meilleure proposition possible, ce document n'est pas exhaustif; il se peut qu'on y mentionne certaines caractéristiques du programme dont votre organisation n'a pas forcément besoin. Nous vous recommandons de choisir les sections appropriées à votre entreprise et à votre programme.

Aperçu pour la direction

Il serait bon d'entreprendre le PDP en résumant la situation et les besoins actuels de votre organisation en ce qui a trait aux programmes de cartes, aux paiements et aux modes d'approvisionnement appropriés :

- Situation actuelle : Un résumé de votre environnement actuel est utile pour produire une proposition complète et appropriée, et pour aider les fournisseurs à bien comprendre les besoins de votre entreprise et les changements que vous souhaitez apporter en matière de gestion.
- Type de programme : Précisez le programmes visé par le PDP (par ex., la carte Multi, la carte d'achats, la carte pour véhicules, la carte d'entreprise (voyage et représentation) ou toute combinaison de programmes).

Objectifs du programme

Nous communiquer les objectifs de votre programme de cartes est un élément essentiel du PDP. Votre entreprise devrait y accorder une grande importance et prendre le temps de définir avec précision ses objectifs et ses attentes envers ce programme. Les émetteurs seront ainsi en mesure de vous offrir des solutions personnalisées qui faciliteront l'atteinte des objectifs de votre entreprise, qu'il s'agisse de l'amélioration des processus, de l'accès aux données, de la présentation de l'information ou du suivi et de la gestion de vos dépenses globales. Si vos attentes ne sont pas assez claires, il se pourrait que votre entreprise ne puisse entreprendre le PDP. Nous vous suggérons donc de coordonner vos efforts à l'interne afin de parvenir à une meilleure définition de vos objectifs. De plus, en effectuant quelques recherches sur les expériences d'autres entreprises qui utilisent des programmes de paiement, vous aurez une meilleure compréhension des possibilités offertes. À cet effet, MasterCard peut mettre à votre disposition des études de cas qui relatent les initiatives prises par d'autres entreprises de premier rang en termes de programmes de cartes.

Administration du PDP OU Gestion du PDP

Dans cette section, vous devrez fournir les coordonnées de vos personnes-ressources, par exemple les noms, numéros de téléphone, adresses électroniques, adresses civiques, etc. des personnes à contacter au sujet du PDP :

- Décrivez les modalités de présentation de la demande de proposition (par ex., où, quand et comment). Toute exigence spéciale doit également y être notée (par ex., si les questions doivent être adressées à une personne désignée ou être soumises dans un délai prescrit).
- Déterminez le mode de présentation de la proposition (par ex., le support papier ou électronique et le nombre d'exemplaires).
- Les conditions spéciales qui régissent le processus doivent être détaillées (par ex., consultations du site Web, etc.).
- Les clauses du contrat devraient être expliquées (durée du contrat, option de prolongation du contrat, conditions de résiliation).

Une fois que vous aurez clairement énoncé vos objectifs globaux et toutes vos questions au sujet des procédures, assurez-vous de fournir le maximum de détails d'ordre général. Les répondants adapteront leurs propositions en fonction des détails que vous communiquerez.

Renseignements généraux sur l'entreprise

Vous devrez fournir des détails sur vos attentes à l'égard du programme :

- Définissez, pour chaque type de programme, l'historique et l'envergure des programmes actuels et projetés, c.-à-d. le nombre de cartes, le nombre de transactions, le volume en dollars et le montant moyen d'une transaction.
- Décrivez en détail la politique et les procédures régissant votre programme de cartes actuel.
- Établissez l'échéancier d'implantation du programme qui doit prévoir, au besoin, un programme pilote et suffisamment de temps pour des activités comme la conversion échelonnée ou ponctuelle des cartes.
- Définissez les types de transactions qui ne seront pas couvertes par le programme de cartes (dépenses en immobilisations, carburant, frais de voyage et de représentation et achats supérieurs à un certain montant) ou les transactions particulières ou exclusives qui devront être couvertes par le nouveau programme de cartes (par ex., des taux d'échange plus avantageux pour les achats importants).
- Envisagez une solution carte Multi ou intégrée pouvant répondre à tous vos besoins de paiement (une combinaison de cartes d'achats, de voyage ou de véhicules) au moyen d'une seule et unique carte.

Renseignements généraux sur l'émetteur

Il est essentiel de connaître les forces et les faiblesses de vos éventuels partenaires avant de prendre toute décision. Demandez donc aux émetteurs de vous fournir des renseignements élémentaires sur :

- les conditions financières;
- le personnel clé, soit l'équipe de direction du service des programmes de cartes et vos contacts directs;
- leur expérience dans le secteur des cartes d'entreprise et des cartes faisant l'objet de cette proposition;

- le secteur ou le sous-secteur cible de l'industrie des cartes d'entreprise;
- leur position et leur différenciation au sein de l'industrie des cartes d'entreprise vis-à-vis des autres émetteurs;
- leur engagement permanent envers l'industrie des cartes d'entreprise (par ex., innovation en matière de produits, investissements dans les systèmes et adhésion à des associations professionnelles);
- la structure organisationnelle, soit le statut du service des cartes d'entreprise au sein de la société mère et la structure organisationnelle du service de cartes d'entreprise;
- les motifs pour lesquels le répondant devrait être choisi de préférence à d'autres fournisseurs de services ;
- les recommandations dont ils font l'objet et le degré de satisfaction d'autres clients de votre secteur d'activité envers les émetteurs. Au moins trois clients de cet émetteur de cartes d'entreprise devraient être consultés.

Exigences – Pour obtenir une réponse optimale, il vous faudra fournir les renseignements pertinents et poser les bonnes questions. Demandez le plus de détails possible à vos éventuels fournisseurs.

Structure du programme

Les répondants peuvent utiliser différentes plates-formes pour l'exploitation et le traitement de votre programme de cartes. Une bonne compréhension des fonctions fondamentales de la plate-forme de chaque émetteur vous aidera à choisir votre fournisseur. Nous vous recommandons de demander aux émetteurs de décrire en détail leurs ressources à l'égard de ce qui suit :

- Hiérarchie du programme - Définissez vos besoins actuels ou prévus à l'égard de la hiérarchie du programme.
- Types de comptes de facturation et de comptes de cartes - Définissez vos exigences relativement à la structure de facturation (par ex., le niveau où la facturation intervient dans l'organisation) et à vos comptes de cartes (par ex., les cartes assignées par service, les cartes de prestige et le plastique blanc).
- Profils des titulaires de carte et du gestionnaire du programme.
- Toute exigence additionnelle relative à la plate-forme, immédiate ou future (par ex., la capacité d'accepter des données d'un tiers qui gère les dépenses de l'entreprise).

Mécanismes de contrôle des dépenses et des fraudes

De manière générale, veillez à ce que les répondants décrivent les mesures de prévention et les mécanismes de contrôle qu'ils souhaitent instaurer afin de minimiser l'utilisation frauduleuse des cartes par des parties internes et externes, et de maintenir le niveau approprié de contrôle des dépenses au sein de votre organisation. Les répondants fourniront des détails sur leur capacité de satisfaire les exigences suivantes :

- Fixer des mécanismes de contrôle des transactions ou des limites d'opération pour chaque titulaire de carte. Vous pouvez dans cette section préciser les mécanismes de contrôle suivants :
 - montant maximal des transactions
 - nombre de transactions traitées pour une période donnée (par ex., une journée, une semaine ou un mois)
 - montant des transactions traitées pour une période donnée (par ex., une journée, une semaine ou un mois)
 - limite de crédit mensuelle
 - solde total (limite de crédit élevée)

- liste des codes de catégories de commerçants ou des groupes de catégories de commerçants si de telles restrictions étaient applicables (peut être fournie par les émetteurs de cartes MasterCard canadiens)
 - identification des commerçants
 - mécanismes de contrôle additionnels requis
- Fixer des limites par groupe pour les cartes utilisées en commun ou par service de l'entreprise dans le cadre du programme. Le segment peut traiter nombre de variables indiquées dans la section sur les limites individuelles;
 - Filtrer les activités liées aux transactions afin de déceler tout scénario de fraude. Si les émetteurs filtrent les transactions frauduleuses, ils doivent être en mesure de vous expliquer comment ils procèdent. Si ce service n'est pas offert, ils devraient pouvoir vous indiquer si ces mesures seront implantées ultérieurement, et à quel moment;
 - Produire des statistiques sur les fraudes associées à leurs programmes de cartes;
 - Offrir aux employés une assurance contre les fraudes. Si l'entreprise le souhaite, les émetteurs fourniront des détails sur les clauses ou les frais associés à l'assurance;
 - Fournir des détails sur toute autre circonstance à laquelle des restrictions peuvent s'appliquer.

Gestion du programme de cartes électroniques

La plupart des fournisseurs de services procurent des ressources importantes aux organisations clientes par l'intermédiaire du Web ou de leurs systèmes de gestion des programmes de cartes électroniques. Résumez les exigences de votre entreprise (par ex., utilisateurs prévus, leur capacité d'accéder à l'Internet et les considérations en matière de sécurité) ou mentionnez-les implicitement dans vos questions relatives au PDP pour obtenir des réponses en fonction de vos besoins. Les éléments sur lesquels vous voudrez peut-être concentrer vos questions sont les suivants :

- Systèmes et logiciels - Quel type de technologie les émetteurs proposent-ils et celle-ci sera-t-elle compatible avec les autres systèmes ?
- Coûts – Quels sont les coûts associés à l'utilisation du système de gestion des programmes de cartes électroniques ?
- Soutien des applications et de la technologie - Les systèmes offerts nécessiteront probablement un service aux utilisateurs supérieur à celui offert d'habitude par le service à la clientèle. Les émetteurs fourniront une description du soutien offert, soit les heures d'ouverture, leur engagement en termes de niveau de service et les compétences assurées par l'organisation prestataire.
- Sécurité – Quels sont les protocoles de sécurité de l'émetteur, soit les mécanismes en place pour prévenir l'utilisation frauduleuse du système par les employés de l'entreprise et les parties externes ?
- Ressources mises à la disposition des administrateurs – Les administrateurs utiliseront ces systèmes pour gérer bon nombre des tâches quotidiennes associées à la gestion du programme de cartes. Les ressources offertes à cette catégorie d'utilisateurs seront cruciales pour le bon fonctionnement de votre programme. Ainsi, les émetteurs doivent décrire les ressources dont disposera le gestionnaire du programme.
- Maintenance en temps réel – Certains outils d'émission de rapports en ligne permettent aux gestionnaires des programmes de :
 - demander de nouvelles cartes d'entreprise par Internet ;
 - fermer des comptes existants, augmenter ou abaisser les limites de crédit des cartes.

- Ressources offertes aux titulaires de carte – Il se peut que les titulaires de carte utilisent une application offerte par l'émetteur pour accéder à leurs transactions et en effectuer le traitement. Dans ce cas, les émetteurs devront décrire les ressources pertinentes qui seront mises à la disposition des usagers.
 - Pannes et continuité du service - Les émetteurs doivent vous divulguer leurs statistiques sur les pannes des trois à douze derniers mois ainsi que les mesures de prévention qu'ils ont prises ou planifiées pour assurer la continuité du service afin de maximiser le temps de disponibilité.
 - Ressources et services requis – L'émetteur peut être appelé à illustrer le processus d'utilisation de son système ainsi que les solutions de rechange en différé. Ces ressources peuvent consister en ce qui suit :
 - Administration des comptes et des profils des utilisateurs
 - références au grand livre général (GL) ou configuration des dépenses à l'aide des codes du GL – Les émetteurs devront décrire :
 - le calendrier ou le processus de réglage initial et d'essai;
 - le processus de mise en correspondance (par ex., les menus déroulants, les zones de mappage de composition libre, la mise en correspondance basée sur les cartes);
 - la capacité de déconfigurer/ reconfigurer les transactions s'il y a lieu, le contrôle de la qualité et la résolution des problèmes;
 - Interface avec les systèmes obligatoires – Si votre entreprise exige des interfaces entre les systèmes de votre programme de cartes et les systèmes d'exploitation obligatoires, les émetteurs devront décrire en détail le processus d'interface avec vos logiciels existants (par ex., le progiciel de gestion intégré (PGI), les applications de gestion des dépenses et les systèmes comptables) et expliquer comment l'interface serait réalisée sur une base permanente, y compris les options disponibles pour exécuter cette interface. (La description du réglage et de vos besoins actuels aidera les émetteurs à répondre adéquatement aux questions de cette section.)
 - Prendre en charge de multiples langues – Au besoin, le système de l'émetteur peut prendre en charge plusieurs langues.
 - Mises à niveau du système – Les émetteurs devront décrire le processus de mise à niveau (par ex., la mise à niveau d'une application exigera-t-elle que l'utilisateur charge un logiciel dans son PC ou son serveur ?) et indiquer la périodicité des mises à niveau.
 - Production de rapports – En règle générale, la production de rapports est l'une des caractéristiques essentielles de tout système de gestion des programmes de cartes électroniques. Les émetteurs devront indiquer en détail en quoi consisteront les rapports produits à l'intention de votre entreprise et illustrer le processus de production des rapports.
- Les variables peuvent inclure ce qui suit :
- période sur laquelle s'échelonnent les données historiques disponibles;
 - types de rapports;
 - période et heure auxquelles les rapports sont disponibles;
 - délai moyen de production et compilation des rapports;
 - délai écoulé entre le moment où une transaction est conclue et le moment où les données sont disponibles dans le système de production de rapports;
 - mécanismes de transmission des rapports disponibles (par ex., le protocole de transfert de fichier (FTP) et le courrier électronique);

- mesures de sécurité – soit les mots de passe, le cryptage et l'accès restreint à l'information.
- Exigences supplémentaires relatives aux données - En plus du système de gestion des programmes de cartes électroniques, votre organisation peut demander la transmission en ligne des données. Les points que vous devriez aborder sont les suivants :
 - Période – Les émetteurs doivent indiquer leur capacité de produire des fichiers périodiques (par ex., quotidiennement ou annuellement) requis à des fréquences ou à des étapes données au cours de l'année;
 - Format – Les exigences propres au type d'enregistrement (par ex., fichiers de facturation des relevés, EDI 810, fichiers personnalisés) doivent être définies afin d'être examinées par les éventuels fournisseurs;
 - Type de données – Les exigences propres aux fichiers doivent être définies;
 - Détails des ressources dont les répondants disposent pour produire ces données pour les transactions pertinentes.
 - Processus – Les émetteurs seront invités à indiquer en détail le processus de téléchargement des données sur les opérations dans votre logiciel existant (par ex., le PGI, les applications de gestion des dépenses et les systèmes comptables) et à expliquer comment celui-ci sera exécuté sur une base permanente;
 - Résolution de l'appariement des discordances / transactions – Les émetteurs devront décrire le processus de rapprochement des discordances dans les systèmes de gestion des données sur les dépenses par carte (par ex., les fichiers de gestion des dépenses par opposition aux fichiers fournis par l'émetteur).

Rapports sur support papier

Si votre organisation a besoin de rapports sur support papier en plus des rapports produits électroniquement, décrivez ici vos besoins et demandez à l'émetteur de vous faire part des solutions qu'il préconise.

- Les émetteurs devront être en mesure de fournir de l'information sur les rapports sur support papier disponibles et sur les options qui vous sont offertes si les rapports disponibles ne répondent pas tout à fait aux exigences énoncées dans le PDP.
- Demandez des exemplaires de tous les rapports et relevés pertinents.
- Étudiez le logiciel disponible et sa fonctionnalité afin de vérifier si le système de production de rapports en ligne répond mieux à vos besoins.

Saisie des données

Dans la mesure où votre organisation utilise des données standards ou des données plus élaborées sur les transactions, la capacité des fournisseurs de services de cueillir divers types de données sera un facteur déterminant dans votre évaluation des émetteurs de cartes. Ces derniers devraient vous remettre un résumé des ressources dont ils disposent pour fournir les types de données suivantes :

- Niveaux I, II et III – La capacité de saisie des données au point de vente. Le niveau III est le plus haut niveau de saisie, et il fournit des détails complets sur les transactions.
- Données du folio d'hôtel – Niveau de détail des frais d'hôtel. Ces données ne sont généralement pas transmises par des moyens standards.
- Données sur les itinéraires de vol - Fournissent la liaison (villes d'origine et de destination) ou autres renseignements sur l'itinéraire indiqués sur le billet (par ex., de Toronto à Vancouver) et qui sont associés aux voyages en avion. Ces données ne sont généralement pas transmises par des moyens standards.

Services de cartes aux grandes entreprises

Les services de cartes aux grandes entreprises sont responsables de tout aspect de votre programme de cartes lié au service. Ce qui suit vous permettra de mieux saisir la nature des services et du soutien proposé par chaque répondant.

- Service à la clientèle - Ce groupe sera l'un de vos principaux contacts avec le fournisseur de services.
 - Heures d'ouverture
 - Normes de service
 - Modes de communication disponibles (par ex., courrier électronique, portails sur le Web)
 - Description des services globaux, y compris les ressources réservées et partagées

- Service aux grandes entreprises – Dans le cadre de votre programme, les coordonnateurs de haut niveau et les principaux intervenants de votre entreprise auront un point de contact précis. Les émetteurs devront décrire le rôle et les responsabilités de la personne ou de l'équipe avec laquelle vous serez appelés à communiquer.

- Soutien technique – Les émetteurs devront décrire les ressources techniques mises à votre disposition ainsi que les frais supplémentaires associés aux services fournis par ce groupe.

- Tout soutien additionnel que vous fournira le répondant dans le cadre de ce programme de cartes doit être décrit.

- Formation et soutien – Il est important pour vous de savoir quel est le niveau de protection offert dans cinq principaux domaines. Vous pouvez donc demander aux émetteurs d'expliquer ou de décrire leurs services à l'égard de ce qui suit :
 - formation
 - mise en application
 - analyse postérieure à la mise en application
 - soutien permanent et gestion continue
 - amélioration continue des programmes

- Les variables clés de la formation et du soutien sont les suivantes :
 - nombre de personnes affectées et durée de leur affectation
 - ressources réservées par opposition aux ressources partagées
 - niveau de compétences du personnel de formation et de soutien
 - formation dispensée aux titulaires de cartes, aux gestionnaires du programme de cartes et au personnel de soutien des systèmes
 - matériel de formation (manuels, documentation, outils)
 - services de soutien permanents

Frais

Cette section du PDP vous permet d'avoir une idée du coût relatif pour chaque éventuel fournisseur. Les émetteurs seront appelés à présenter un sommaire des coûts associés à ce qui suit :

- coût annuel des cartes

- frais par transaction

- coûts de la mise en application d'un programme de cartes d'achats – les détails d'un programme pilote, s'il y a lieu

- formation offerte (les détails des coûts, de la documentation, des outils, etc., devront être indiqués)

- fonction de transmission électronique - relevés, rapports et coûts associés à cette ressource

- production de rapports - standards par opposition à personnalisés, sur papier par opposition à électroniques
- consultation - coûts associés à la consultation commerciale ou technique requise, y compris une estimation des services requis
- protection contre les fraudes (les émetteurs indiqueront en détail les coûts associés au filtrage des fraudes ou les assurances à cet égard)
- coût des logiciels et du matériel de TI (comprend les frais annuels de maintenance, des licences et des mises à niveau, l'installation et les conseils techniques avant et après la période visée par la garantie, et le coût de conception et de production d'une carte exclusive)
- coût de conception et de production d'une carte exclusive
- coût des produits uniques (par ex., les chèques de dépannage et les cartes de réaffectation)
- coûts de conversion des devises pour les transactions traitées à l'échelle internationale
- pénalités en cas de non-respect des seuils monétaires imposés sur une base annuelle
- coûts associés à l'émission d'un nombre moindre de cartes présentant une activité plus intense, plutôt qu'à l'émission d'un nombre plus élevé de cartes présentant une activité moindre, et vice versa
- autres frais (taxes et droits perçus par l'État) non mentionnés précédemment, qui peuvent s'appliquer au programme de cartes

Facturation, paiements et responsabilités

Il est essentiel, lors de la préparation d'un programme de cartes de qualité, de préciser qui, dans votre entreprise, sera facturé et qui sera responsable en cas de non-paiement des factures. Si vous ne savez pas comment vous voulez configurer les éléments liés à la facturation et au paiement de votre programme de cartes, consultez vos éventuels fournisseurs de services sur le type de structure qui conviendrait le mieux à votre organisation.

- Options de facturation et de paiement : choisissez l'une des options suivantes pour chacun de vos programmes (chaque option n'est pas offerte pour tous les types de programmes) :
 - facturation individuelle et paiement individuel;
 - facturation individuelle et paiement – remboursement centralisé;
 - facturation centralisée (grandes entreprises) et paiement centralisé (grandes entreprises);
 - facturation individuelle et paiement central;
 - comptes centralisés ayant une affectation spéciale (par ex., comptes de contrôle, comptes fantômes, comptes de déroutement).
- Questions générales que vous pouvez poser :
 - Quels sont les cycles de facturation offerts ?
 - Comment notre entreprise recevra-t-elle les relevés de facturation ?
 - Quelles sont les conditions de paiement ?
 - Quelles sont les conditions de facturation ? Comment les soldes, les frais de retard et éléments de ce genre sont-ils calculés ?
 - Quelles sont les options de paiement que vous nous offrez (par ex., EDI, chambre de compensation automatisée, chèque) ?
 - Décrivez-nous vos ressources en matière de paiement et de présentation électroniques des factures.
 - Expliquez-nous comment les soldes en retard sur les cartes de frais de voyage et de représentation sont traités à l'égard du passif éventuel des grandes entreprises.

- Êtes-vous en mesure de facturer séparément plusieurs unités de notre entreprise et de recevoir des paiements distincts de celles-ci ?
- Comment votre programme traite-t-il les vérifications de crédit pour les cartes d'employés ?
- Quelles sont vos options électroniques en ce qui concerne les demandes d'adhésion des titulaires de carte, la vérification des soldes, etc. ?
- Décrivez-nous les procédures applicables aux retards de paiement par des employés ayant une carte de grande entreprise assortie d'une responsabilité de l'employé, ou conjointe et solidaire. Y a-t-il un impact possible sur la cote de crédit personnelle de l'employé ?
- Quelles sont les responsabilités de notre entreprise et de nos employés advenant une fraude, l'emploi abusif ou la perte d'une carte ?

Acceptation par les commerçants

Pour assurer une couverture adéquate et une interruption minimale de vos activités, veuillez remettre à vos éventuels fournisseurs une liste de vos fournisseurs actuels. Les répondants vous fourniront un rapport du statut de commerçant de chacun de ces fournisseurs. De plus, ils vous proposeront un plan pour pallier le manque de couverture (si cette mesure s'applique à certains de vos fournisseurs actuels).

Si des renseignements supplémentaires sur la couverture sont requis, vous pouvez demander aux émetteurs de répondre aux questions suivantes :

- Décrivez-nous votre bassin actuel de commerçants, vos ressources en matière de saisie des données pertinentes et l'acceptation de notre programme de cartes dans les secteurs qui nous concernent.
- Décrivez-nous vos programmes ou plans pour accroître l'acceptation par les commerçants dans les régions ou marchés nouveaux ou existants.
- Dans le cas d'un programme de flotte de véhicules, demandez aux émetteurs de vous fournir des détails sur leur capacité de soutenir les messages d'incitation (fleet prompts) et la saisie ou le transfert de données plus précises à partir du lieu du commerçant.

Incitatifs pour les entreprises

Il est maintenant d'usage dans l'industrie des cartes d'entreprise d'offrir des réductions sur les transactions traitées à l'aide de cartes ou d'accorder des primes aux grandes entreprises. Demandez aux répondants de préciser si votre programme de cartes est assorti de réductions ou de primes. Demandez aux émetteurs des indications sur :

- les prévisions relatives aux paiements totaux;
- les calculs utilisés pour arriver aux chiffres cités;
- les facteurs pouvant faire croître ou décroître les paiements prévus.

Fonctions d'achat de pointe

Selon l'utilisation à l'interne de votre programme de cartes, vous pouvez également demander l'une des fonctions de pointe suivantes :

- Fonctions d'achat internes – L'émetteur fournit-il une solution pour permettre aux titulaires de cartes d'utiliser leurs comptes en vue d'effectuer des achats auprès des commerçants internes ?
- Solutions d'achat transfrontières et ressources mondiales – Service de paiement et de règlement pour les grosses opérations transfrontières. Les offres peuvent soutenir des fonctions de conformité et d'acheminement des travaux avec votre plate-forme de cartes.
- Offres uniques :
 - chèques de dépannage – possibilité d'utiliser des chèques tirés sur un compte de carte

- relocalisation / refus de payer le solde des cartes – émission de cartes assorties d'un montant

Suivi et recouvrement des taxes

Si votre organisation a besoin d'une solution pour le suivi et le recouvrement des taxes, le fournisseur de votre programme de cartes peut être en mesure de vous aider. L'industrie des cartes propose des solutions pour les activités suivantes (dont il est partiellement question dans la section Gestion du programme de cartes électroniques – services et ressources requis – production de rapports) :

- suivi et recouvrement des taxes canadiennes
- suivi et recouvrement de la TVA européenne
- suivi et recouvrement de la taxe (sur le carburant) d'une flotte de véhicules

Programmes affinité

Les programmes affinité sont devenus une caractéristique généralement acceptée dans le cadre des programmes de cartes pour grandes entreprises. Il existe aujourd'hui diverses offres et options sur le marché. Les émetteurs soutiennent généralement des programmes incluant ou excluant ces caractéristiques. Si votre organisation souhaite adhérer à un programme affinité, veuillez lire cette section.

- Offres – elles varient des milles aériens à des remises en argent sur des achats.
- Cumul de points – Des points peuvent être accumulés par les titulaires de cartes ou la société.

Stock de cartes sur mesure

Si votre organisation a besoin d'une carte personnalisée, demandez ce qui suit aux émetteurs :

- délais d'approbation : ils devront être indiqués pour les cartes personnalisées (entièrement personnalisées) et les cartes imprimées à chaud (personnalisation légère - logo)
- délai pour la constitution d'un stock de cartes sur mesure
- coûts d'émission de cartes sur mesure

Mise en application par la direction

Demandez aux émetteurs de fournir une vue d'ensemble complète de la mise en application du programme proposé. Demandez-leur ce qui suit :

- Une description complète du processus de mise en application;
- Une description des diverses tâches associées à la mise en application pour chacune des parties prenantes;
- Un échéancier détaillé de mise en application respectant les exigences énoncées dans le PDP.

Spécimen de contrat

Pour approfondir votre compréhension des conditions, des dispositions, des politiques et des procédures des émetteurs, demandez-leur de vous fournir un ou des contrats représentatifs pour les programmes couverts par le PDP.

Recommandations

Demandez trois recommandations de trois organisations de taille comparable à la vôtre. Terminez en demandant, sans limite de durée, toute autre information que le répondant jugerait importante quant au service de cartes qu'il propose.

Conclusion

Les renseignements que vous communiquerez et les questions que vous poserez dans le cadre du PDP vous procureront une occasion unique de comparer les offres concurrentes des institutions émettrices. Vous aurez ainsi la garantie que votre choix final correspond à ce qu'il y a de mieux sur le marché et qu'il est le plus approprié pour votre organisation. En obtenant une réponse détaillée à votre demande de proposition, vous serez en mesure de prendre la décision la plus éclairée sur le choix d'un fournisseur. Tous ces efforts auront valu la peine !