



Caisse des Dépôts et Consignations
Direction des Clientèles Bancaires
DCBS Département Service Client et Prestations Bancaires
75356 Paris 07 SP

Actualisation des dossiers KYC

Affaire n°20255050

Cahier des clauses techniques particulières (C.C.T.P)

Sommaire

1.	ELEMENTS DE CONTEXTE	3
1.1.	LES MISSIONS DE LA CAISSE DES DEPOTS	3
1.2.	LA DIRECTION DES CLIENTELES BANCAIRES DE LA BANQUE DES TERRITOIRES	4
1.3.	LA DIRECTION DU RESEAU DES TERRITOIRES	4
1.4.	LA MISSION SOCIALE GROUPE	4
2.	CONTEXTE ET OBJECTIFS DE LA PRESTATION	5
2.1.	CONTEXTE PRECIS DE LA PRESTATION	5
2.2	OBJET DE LA PRESTATION	5
3.	DESCRIPTION DE LA MISSION	6
3.1.	PERIMETRE	6
3.2.	VOLUMETRIE ESTIMATIVE	6
3.3.	INFORMATIONS A OBTENIR DU TIERS	7
3.3.1.	<i>Tiers personnes morales</i>	7
3.3.2.	<i>Tiers personnes physiques</i>	11
3.4.	INFORMATIONS A COMPLETER PAR LE TITULAIRE	12
3.5.	MODALITE DE TRAITEMENT DES DOSSIERS ET DE SAISINE DES TIERS	13
3.5.1.	<i>Préanalyse des dossiers KYC</i>	13
3.5.2.	<i>Sollicitation des clients</i>	13
3.5.3.	<i>Traitement des retours des clients</i>	14
3.5.4.	<i>Relances des clients</i>	14
3.5.5.	<i>Reporting</i>	14
3.5.6.	<i>Sûreté</i>	14
3.5.7.	<i>Langue</i>	14
3.6.	PERIODICITE DE RESTITUTION	14
3.7.	RAPPORT D'ACTIVITE	15
3.8.	MOYENS MATERIELS	15
4.	COMPETENCES REQUISES	15
5.	PILOTAGE DE LA PRESTATION ET CONTROLE	15
5.1.	PILOTAGE	15
5.2.	CONTROLE DES PRESTATIONS	16
6.	SECURISATION DE LA PRESTATION	16

1. ELEMENTS DE CONTEXTE

1.1. Les missions de la Caisse des Dépôts

La Caisse des Dépôts est un établissement financier public qui remplit des missions d'intérêt général en appui des politiques publiques. Une mission confiée par la loi. Gestionnaire de confiance pour le compte de tiers, investisseur et prêteur de long terme, la Caisse des Dépôts facilite la réalisation de projets innovants, durables et solidaires et participe au développement économique du pays.

Avec l'arrivée en 2020 du groupe la Poste au sein du groupe Caisse des Dépôts, celui-ci devient le premier pôle financier public français, l'un des plus importants au monde.

Organisé autour de **5 métiers**, il s'engage au quotidien à réduire les inégalités sociales et territoriales.

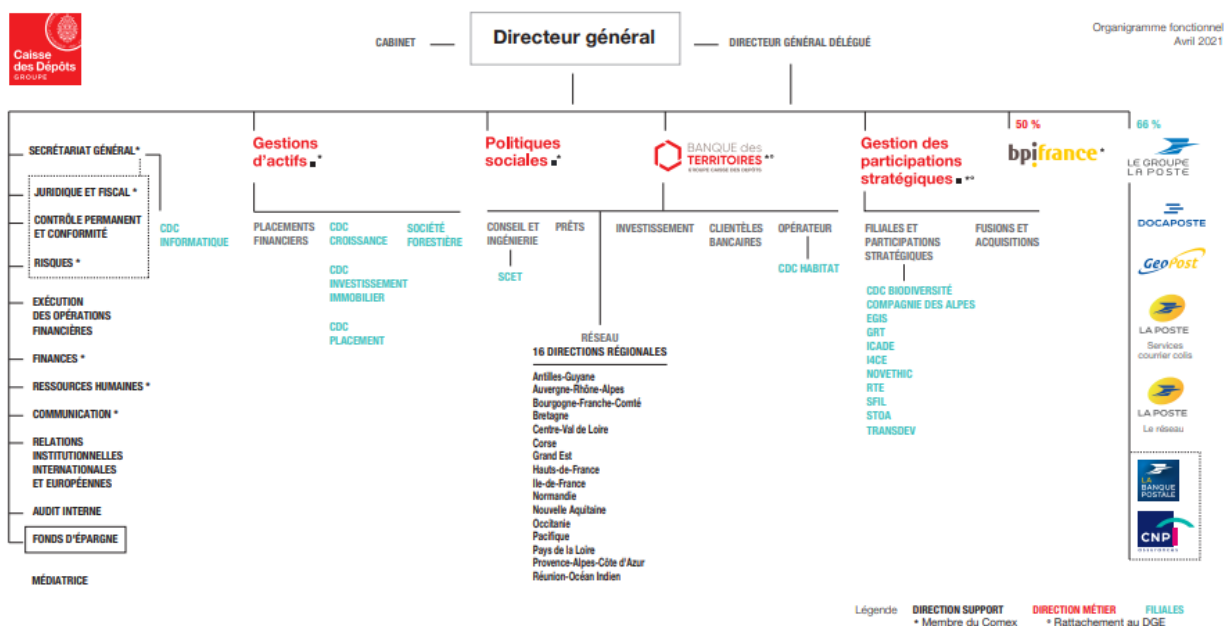
- **Le soutien aux projets des territoires : La Banque des Territoires** conseille, finance, opère tous les projets auprès des collectivités locales, des organismes de logement social, des entreprises publiques locales et des professions juridiques pour des territoires plus durables, inclusifs, attractifs et connectés ;

- **Le financement des entreprises : Bpifrance** accompagne les entreprises avec un continuum de financement (prêts, garanties, prises de participation, conseil et accompagnement) à toutes les étapes de leur développement, en France et à l'international ;

- **Politiques sociales**, métier historique de gestionnaire de mandats publics, la Caisse des Dépôts est un acteur majeur de la cohésion sociale, assurant un rôle dans la qualification professionnelle de 33 millions de Français et contribuant au défi du régime universel des retraites. Elle est aussi en charge du nouveau Compte personnel de formation ;

- **La gestion des actifs** permet à la Caisse des Dépôts de financer et d'accompagner des projets d'intérêt général sur tous les territoires. Le Groupe contribue au financement de l'économie française avec une prise en compte toujours plus forte des critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG) ;

- **Gestion des participations stratégiques**, elle accompagne dans la durée le développement de ses filiales dont les résultats financiers soutiennent ses missions d'intérêt général (Transdev, Egis, Icade, Compagnie des Alpes, RTE...).



Pour plus d'informations : www.caissedesdepots.fr

1.2. La Direction des clientèles bancaires de la Banque des Territoires

Depuis sa création, la Caisse des Dépôts est le gestionnaire de confiance de fonds privés protégés par la loi. A travers sa direction des Clientèles bancaires, elle est le banquier de référence du Service Public de la Justice ainsi que des fonds des régimes de sécurité sociale et d'organismes d'intérêt général. Elle intervient par ailleurs en tant que mandataire pour le compte d'entités publiques ainsi qu'en tant que Fiduciaire.

Direction métier de la Banque des Territoires, la direction des Clientèles bancaires (DCB) propose tous les services d'une banque de dépôts, de la gestion des liquidités au traitement des flux financiers de masse, en passant par les produits de placements.

Elle s'adresse à une clientèle riche par sa diversité : professions juridiques, consignations, UCN (URSSAF Caisse Nationale), organismes institutionnels chargés de missions d'intérêt général, personnel du groupe. Elle assure également la responsabilité de gestionnaire de mandats publics pour environ 50 Fonds de nature diverse (fonds européens, fonds domestiques, établissements publics autoroutiers...).

L'autre mission historique de la Direction des Clientèles bancaires est d'assurer la gestion des Consignations et le reversement à l'état des fonds non réclamés à l'issue de la déchéance trentenaire.

En plus de ses propres collaborateurs, la DCB s'appuie sur des équipes bancaires situées dans les directions régionales de la CDC. Ces derniers sont en charge du pilotage et de la relation commerciale de proximité avec les 19 500 clients bancarisés.

1.3. La Direction du Réseau des Territoires

La direction du réseau déploie l'offre de la Banque des Territoires au niveau local en s'appuyant sur des directions régionales, dont elle assure le pilotage commercial.

Elle mobilise les savoir-faire ainsi que les expertises territoriales de ses équipes pour répondre aux besoins et attentes des clients de la Banque des Territoires.

Présentes sur 37 sites, en métropole ainsi qu'en outre-mer, les directions régionales accompagnent les projets de développement portés par nos clients (collectivités locales, organismes de logement social, professions juridiques, entreprises publiques locales, secteur associatif, universités...) sur les territoires.

Les équipes du siège sont basées à Paris. Elles sont réparties au sein de trois départements : Appui aux territoires - Commercial et appuis au réseau - Pilotage et performance opérationnelle.

1.4. La Mission Sociale Groupe

Depuis sa création en 1994, la Mission Sociale Groupe (MSG) a accompagné successivement quelques dizaines de milliers de collaborateurs du groupe Caisse des Dépôts grâce à l'adaptation continue de son offre de prestations. En 2024, la MSG sort de l'ombre en lançant son site internet destiné à mieux faire connaître ses missions et son offre de service auprès des collaborateurs de la Caisse des Dépôts et du Groupe.

La Caisse des dépôts et la plupart des filiales du Groupe sont adhérentes à l'association, ainsi que CNP Assurances, partenaire historique.

La MSG gère quatre catégories de prestations sociales* : l'octroi de prêts aux personnels du Groupe, l'accompagnement social en entreprise, incluant la réservation de places en crèches, la gestion des produits d'épargne salariale et d'épargne-retraite souscrits par les agents de la CDC et de certaines filiales, l'accès au logement locatif social et intermédiaire.

2. CONTEXTE ET OBJECTIFS DE LA PRESTATION

2.1. Contexte précis de la Prestation

La CDC est assujettie aux obligations réglementaires appliquées à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCB-FT). A ce titre, la CDC est notamment tenue :

- ⇒ De constituer un dossier KYC sur chaque Tiers assujetti
- ⇒ De veiller à l'actualisation du dossier KYC durant toute la durée de la relation d'affaires avec chaque Tiers

Le traitement des dossiers KYC au sein de la CDC s'opère à partir d'un système d'information dédié à la LCB-FT, dénommé SYLAB. Au moyen d'une matrice de cotation qui y est paramétrée, ce système d'information permet pour chaque dossier KYC constitué, d'affecter une évaluation de l'exposition au risque BC-FT du Tiers. Cette évaluation tient compte d'une part des informations renseignées dans le dossier KYC et d'autre part, du résultat du filtrage du Tiers au regard des listes de sanctions financières et listes des personnes politiquement exposées (PPE).

La nature des pièces à verser au dossier KYC est déterminée en considération de la catégorie du Tiers et de son niveau d'exposition au risque BC-FT¹.

Par ailleurs, le SI (SYLAB) détermine, en considération de sa date de création et du niveau d'exposition au risque BC-FT, une date de fin de validité du dossier KYC.

2.2 Objet de la prestation

Le marché est lancé pour les besoins de 3 Directions : la Direction des clientèles bancaires, la Direction du réseau des Territoires et la Mission Sociale Groupe. Les besoins de chaque directions seront identifiés par bon de commande séparé. Les modalités sont précisées dans le Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP).

Le marché a pour objet de recueillir auprès de Tiers recensés dans une liste qui lui sera communiquée au démarrage de la prestation, les informations et les pièces justificatives nécessaires à l'actualisation des dossiers KYC dont la date de fin de validité est proche.

¹ **ANNEXE 1** : matrice des catégories de Tiers et nature des pièces jointes à collecter selon l'exposition en risque BC-FT.

3. DESCRIPTION DE LA MISSION

3.1. Périmètre

La mission du Titulaire portera sur un stock de Tiers personnes physiques (Agents du Groupe CDC, personnes protégées par la loi (PPL)), et personnes morales qui lui sera communiqué. Bien que la CDC se soit dotée d'un RPA qui contacte automatiquement les clients PM par mail, détenteurs d'une fiche KYC, il peut exister un stock de clients qui ne répond pas aux critères de sollicitation. Ces clients feront également l'objet de l'intervention du prestataire.

Le stock global sera communiqué au Titulaire au moyen d'un fichier au format Excel alimenté pour chaque Tiers, des données suivantes :

- ⇒ Identifiant affecté au Tiers dans le Référentiel Tiers Fédéral (RTF) de la CDC
- ⇒ Identifiant affecté par le SI (SYLAB) au dossier KYC du Tiers
- ⇒ Information d'identification du Tiers :
 - Pour les Tiers personnes morales :
 - Catégorie du Tiers
 - Dénomination légale
 - Numéro de SIRET ou équivalent étranger ou LEI
 - Pays du siège social
 - Secteur d'activité (les 5 positions issues de la NAF)
 - Pour les Tiers personnes physiques :
 - Nom de naissance
 - Nom d'usage le cas échéant
 - Prénom(s)
 - Catégorie du Tiers
 - Date de naissance
 - Pays de naissance

Ces données seront le strict reflet des informations disponibles à la date de constitution du fichier.

3.2. Volumétrie estimative

Pour l'année 2025 :

L'estimation s'élève à 9 550 dossiers KYC à remédier dont 4 550 Tiers "Personnes Physiques".

Tiers concernés	9 550
<i>En risque faible</i>	5 125
<i>En risque moyen</i>	4 425

Pour les années suivantes : l'estimation s'élève à :

Pour l'année 2026 : 11 100 dossiers KYC à remédier.

Tiers concernés	11 100
<i>En risque faible</i>	6100
<i>En risque moyen</i>	5 000

Pour l'année 2027 : 12 700 dossiers KYC à remédier.

Tiers concernés	12 700
<i>En risque faible</i>	6 700
<i>En risque moyen</i>	6 000

Pour l'année 2028 : 17 100 dossiers KYC à remédier.

Tiers concernés	17 100
<i>En risque faible</i>	9 100
<i>En risque moyen</i>	8 000

3.3. Informations à obtenir du tiers

Les informations à récolter sont différentes selon le tiers.

Les justificatifs et la liste des pièces à récolter sont susceptibles d'évolution selon la réglementation. Le titulaire devra s'adapter et se conformer à la réglementation en vigueur, et ce sans surcoût de sa part.

3.3.1. Tiers personnes morales

a. Informations relatives à l'identification du Tiers lui-même.

- Dénomination légale
- Numéro de SIRET ou équivalent étranger ou LEI
- Forme juridique
- Adresse du siège social
- Pays du siège social

- Pays de direction effective
- Secteur d'activité (les 5 positions issues de la NAF)
- Chiffre d'affaires annuel

b. Informations relatives à la structure actionnariale du Tiers.

Pour chaque actionnaire, le Tiers devra renseigner :

	Actionnaire personne morale
Type	Sélectionner PM
Identification	Dénomination légale Forme juridique Pays du siège social Pays de direction effective Secteur d'activité
Immatriculation	Sélectionner « OUI » ou « NON » Si OUI, renseigner le numéro de SIRET ou équivalent étranger ou LEI ainsi que le pays d'enregistrement
Rang	Rang dans la chaine actionnariale : ⇒ « 0 » : actionnaire direct du Tiers ⇒ « 1 » : actionnaire d'un actionnaire de rang « 0 » ⇒ « 2 » : actionnaire d'un actionnaire de rang « 1 » ⇒ « 3 » : actionnaire d'un actionnaire de rang « 2 » ⇒ ...
Est actionnaire de	Il s'agit ici de renseigner l'identité de l'actionnaire de rattachement : ⇒ La dénomination sociale si l'actionnaire de rattachement est une PM ⇒ Prénom et nom si l'actionnaire de rattachement est une PP Ainsi, pour un actionnaire de rang « 0 » il s'agira de renseigner la dénomination légale du Tiers.
Détention au capital	Exprimée en pourcentage
Droits de vote	Exprimés en pourcentage

	Actionnaire personne physique
Type	Sélectionner PP
Identification	Nom de naissance et le cas échéant nom d'usage Prénom(s) Date et pays de naissance Pays de domiciliation Pays de résidence fiscale
Rang	Rang dans la chaine actionnariale : ⇒ « 0 » : actionnaire direct du Tiers ⇒ « 1 » : actionnaire d'un actionnaire de rang « 0 » ⇒ « 2 » : actionnaire d'un actionnaire de rang « 1 » ⇒ « 3 » : actionnaire d'un actionnaire de rang « 2 » ⇒ ...

	Actionnaire personne physique
Est actionnaire de	Il s'agit ici de renseigner l'identité de l'actionnaire de rattachement : ⇒ La dénomination sociale si l'actionnaire de rattachement est une PM Ainsi, pour un actionnaire de rang « 0 » il s'agira de renseigner la dénomination légale du Tiers.
Détention au capital	Exprimée en pourcentage
Droit de vote	Exprimés en pourcentage
Bénéficiaire effectif (BE)	Renseigner par « OUI » ou « NON »

c. Informations relatives au(x) Dirigeant(s) du Tiers.

Le Tiers doit renseigner le/les personne(s) ayant un pouvoir de représentation de la personne morale, que ce soit au titre de la fonction (Président, Directeur Général, Maire...) ou aux termes d'un mandat. Si le Tiers est dirigé par une personne morale, la personne physique représentante de cette personne morale devra être renseignée.

Pour chaque **dirigeant « personne physique »**, les informations attendues sont les suivantes :

- Nom de naissance et le cas échéant Nom d'usage
- Prénom(s)
- Date de naissance
- Pays de naissance
- Pays de domiciliation
- Pays de résidence fiscale
- Fonction occupée, à partir de la liste suivante :
 - Administrateur d'une société étrangère
 - Associé
 - Directeur général
 - Directeur général délégué
 - Directeur général des services
 - Directeur général unique
 - Entrepreneur individuel
 - Gérant
 - Maire
 - Membre du Directoire
 - Personne disposant d'un pouvoir d'engagement
 - Premier adjoint
 - Président
 - Président directeur général
 - Président du conseil d'administration
 - Président du conseil de surveillance
 - Président du directoire
 - Secrétaire
 - Secrétaire général
 - Trésorier
 - Vice-Président
- Bénéficiaire effectif
 - Répondre par OUI ou par NON à cette question

Pour chaque **dirigeant « personne morale »**, les informations délivrées doivent être les suivantes :

- Dénomination légale
- Numéro de SIRET, ou équivalent étranger ou LEI
- Forme juridique
- Pays du siège social
- Secteur d'activité (les 5 positions issues de la NAF)
- Fonction occupée, à partir de la liste suivante :
 - Directeur général
 - Directeur général délégué
 - Directeur général unique
 - Gérant
 - Président
 - Président directeur général
 - Président du conseil d'administration
 - Président du conseil de surveillance
 - Président du directoire

d. Informations relatives aux bénéficiaires effectifs

La structure actionnariale renseignée doit obligatoirement permettre d'identifier le ou les bénéficiaire(s) effectif(s) et le cas échéant, de constater l'absence de bénéficiaire effectif.

En l'absence d'identification du bénéficiaire effectif au sein de la structure actionnariale, les représentants légaux du Tiers devront être identifiés comme « Bénéficiaire effectif ».

Pour chaque actionnaire ou représentant légal identifié comme bénéficiaire effectif, le Titulaire devra collecter auprès du Tiers les informations suivantes :

- i. Le BE est-il retraité ou sans emploi ?
 - ↳ Répondre par OUI ou par NON à cette question. Si réponse positive, ne pas répondre aux questions b) et c) infra.
- ii. Quelle est la catégorie socioprofessionnelle du BE ?
 - ↳ Répondre à cette question à partir de la liste présentée en annexe 2².
- iii. Quel est le secteur d'activité du BE ?
 - ↳ Répondre à cette question à partir de la liste présentée en annexe 3³.
- iv. Quel est le montant du revenu net mensuel du BE ?
 - ↳ Répondre à cette question en proposant l'échelle de valeurs suivante :
 - ✓ Moins de 1000€
 - ✓ De 1000€ à 1800€
 - ✓ De 1801€ à 3500€
 - ✓ De 3501€ à 5000€
 - ✓ De 5001€ à 6500€
 - ✓ De 6501€ à 10 000€
 - ✓ Plus de 10 000€
- v. Quel est le montant du patrimoine global du BE ?
 - ↳ Répondre à cette question en proposant l'échelle de valeurs suivante :
 - ✓ Moins de 15000€
 - ✓ De 15001 à 50000€
 - ✓ De 50001 à 150000€
 - ✓ De 150001 à 350000€
 - ✓ De 350001 à 750000€
 - ✓ De 750001 à 1500000€

² ANNEXE 2 : liste issue de la nomenclature INSEE PSC de niveau 2.

³ ANNEXE 3 : liste issue de la nomenclature NAF de niveau 1.

- ✓ Plus de 1500001€

e. Pièces justificatives constitutives du dossier KYC à verser par le Tiers

Le Titulaire sollicitera du Tiers les pièces justificatives à verser à son dossier KYC, telles que ces pièces sont précisées dans le SI (SYLAB). Les pièces collectées doivent être enregistrées dans chaque dossier client.

3.3.2. Tiers personnes physiques

Point d'attention : pour chaque Tiers relevant de la catégorie « personne protégée par la loi » (PPL), le Titulaire devra conduire les actions auprès du mandataire désigné et non pas auprès du Tiers lui-même. L'identité du mandataire sera communiquée au Titulaire.

a. Informations relatives à l'identification du Tiers lui-même.

- Nom de naissance
- Nom d'usage le cas échéant
- Prénom(s)
- Date de naissance
- Pays de naissance
- Adresse de domiciliation
- Code postal de domiciliation
- Ville de domiciliation
- Pays de domiciliation
- Pays de résidence fiscale

b. Informations professionnelle et financière.

- Le Titulaire doit communiquer à chaque Tiers Agent du Groupe CDC la déclaration sur l'honneur présentée en Annexe⁴
- Le Tiers est-il sans emploi ?
- Catégorie socio-professionnelle du Tiers (à partir d'une liste prédéfinie)
- Secteur d'activité de la profession du Tiers (à partir de la nomenclature des activités en France – « NAF »)
- Revenu net mensuel du Tiers
 - ↳ Répondre à cette question en proposant l'échelle de valeurs suivante :
 - ✓ Moins de 1000€
 - ✓ De 1000€ à 1800€
 - ✓ De 1801€ à 3500€
 - ✓ De 3501€ à 5000€
 - ✓ De 5001€ à 6500€
 - ✓ De 6501€ à 10 000€
 - ✓ Plus de 10 000€
- Patrimoine global du Tiers
 - ↳ Répondre à cette question en proposant l'échelle de valeurs suivante :
 - ✓ Moins de 15000€
 - ✓ De 15001 à 50000€
 - ✓ De 50001 à 150000€
 - ✓ De 150001 à 350000€
 - ✓ De 350001 à 750000€
 - ✓ De 750001 à 1500000€
 - ✓ Plus de 1500001€

⁴ ANNEXE 4 : déclaration sur l'honneur.

c. Pièces justificatives constitutives du dossier KYC à verser par le Tiers

Le Titulaire sollicitera du Tiers les pièces justificatives à verser à son dossier KYC, telles que ces pièces sont précisées dans le SI (SYLAB). Les pièces collectées doivent être enregistrées dans chaque dossier client.

3.4. Informations à compléter par le titulaire

Le Titulaire devra renseigner dans les SI (à ce jour, 2 SI sont connus mais cette information est susceptible d'évolution) les informations qu'il a recueilli, soit dans les dossiers clients, soit dans des bases de données externes, soit en source ouverte soit auprès du Tiers.

Il devra également y verser les pièces justificatives collectées dans les dossiers clients (dans tous les SI).

Le Titulaire devra rechercher pour le Tiers, et s'agissant d'un Tiers personne morale, ses actionnaires et ses dirigeants, s'ils font l'objet d'une information défavorable, et reporter cette information dans le SI (SYLAB). Les pièces justifiant la présence d'une information défavorable (articles de presse, etc.) devront être versées au dossier KYC.

Également dans le SI, pour chaque Tiers, le Titulaire devra répondre par « oui » ou par « non » aux questions suivantes :

Pour chaque Tiers :

- ⇒ Subsiste-t-il un doute sur la compréhension, la fiabilité, la pertinence, l'exhaustivité, des pièces justificatives collectées et versées au dossier KYC ?

Exclusivement pour les Tiers personnes morales :

- ⇒ Le Tiers est-il listé au titre des catégories de clients pouvant bénéficier d'un régime allégé ?⁵
- ⇒ L'actionnariat du Tiers peut-il être qualifié de complexe⁶ ?
- ⇒ La forme juridique du Tiers, de l'un de ses dirigeants et/ou mandataires est-elle complexe⁷ ?

Pour les personnes protégées par la loi :

Les pièces de la PPL sont déposées dans la fiche KYC (pièce d'identité et ou acte de naissance, justificatif de domicile) et l'ensemble des pièces du mandataire dans la fiche Relation(s) d'affaires (SYLAB) de la PPL (ordonnance du juge, fiche SIRENE, pièces d'identité, arrêté/délégation...).

⁵ Tiers bénéficiaires d'un régime allégé : société domiciliée et cotée sur un marché boursier dans un pays à risque faible ; administration ou entreprise publique domiciliée dans un pays à risque faible (sont assimilées les collectivités territoriales et les entreprises publiques à capitaux 100% publics) ; organisme financier domicilié, agréé et régulé par une autorité dans un pays à risque faible, à savoir : banque, assurance, prestataire de services d'investissements (société de gestion, entreprise d'investissement).

⁶ Un actionnariat est dit « complexe » lorsque par exemple la personne morale est détenue par un empilement de structures, certaines pouvant être étrangères et/ou faisant apparaître une ou plusieurs formes juridiques complexes, le tout, rendant difficile ou impossible l'identification d'un ou plusieurs bénéficiaire(s) effectif(s).

⁷ La fiducie, son équivalent et le Trust sont qualifiés de formes juridiques complexes.

3.5. Modalité de traitement des dossiers et de saisine des Tiers

Il sera communiqué au Titulaire, un fichier au format Excel renseignant les coordonnées des Tiers que la CDC aura préalablement informés par courrier postal de la démarche en cours d'actualisation de leurs dossiers. Pour chaque Tiers, ce fichier renseignera les coordonnées disponibles à sa date de constitution suivantes :

- ⇒ Adresse postale
- ⇒ Adresse de messagerie électronique
- ⇒ Numéros de téléphone fixe et/ou portable

On rappelle que pour chaque Tiers relevant de la catégorie « personne protégée par la loi » (PPL), le Titulaire devra conduire les actions auprès du mandataire désigné et non pas auprès du Tiers lui-même. Les coordonnées du mandataire seront communiquées au Titulaire.

A partir de ce fichier, il est attendu du Titulaire qu'il observe la démarche suivante :

3.5.1. Préanalyse des dossiers KYC

- ⇒ Analyser les dossiers KYC des Tiers et identifier les éléments nécessaires à leur actualisation ;
- ⇒ Rechercher les informations et documents nécessaires à l'actualisation du dossier KYC dans le dossier client du Tiers ;
- ⇒ Rechercher les informations et documents nécessaires à l'actualisation du dossier KYC dans des bases de données externes (Infogreffe) ou en source ouverte (Pappers) ;
- ⇒ Actualisation du dossier KYC et eDoc avec les éléments recueillis.

3.5.2. Sollicitation des clients

Au terme de la phase de préanalyse du dossier KYC, le Titulaire contacte le Tiers à partir de son numéro de téléphone (fixe ou portable). Lors de son appel, le Titulaire doit :

- Préciser qu'il intervient à la demande de la Caisse des Dépôts
- Indiquer que sa démarche s'inscrit dans le prolongement des communications antérieures (courrier postal)
- Faire confirmer par son interlocuteur qu'il est la personne en mesure de fournir les informations nécessaires à l'actualisation du dossier, le cas échéant, les coordonnées du bon interlocuteur doivent être identifiées et celui-ci devra être contacté
- Faire confirmer par le Tiers son adresse email de contact
- Informer le Tiers qu'il va lui envoyer un email récapitulant la demande et précisant les modalités d'actualisation de son dossier

En cas d'absence de réponse du Tiers, le Titulaire devra laisser un message vocal aux termes duquel il indique intervenir pour le compte de la Caisse des Dépôts, dans le prolongement du courrier préalablement transmis, aux fins d'actualisation du dossier KYC. Il indiquera un numéro de téléphone à partir duquel le Tiers pourra le recontacter et également, qu'en l'absence de rappel par le Tiers, qu'il le recontractera ultérieurement. A minima 3 tentatives d'appels devront être réalisées pour chacun des tiers. En cas de numéro de téléphone incorrect ou non attribué, le Titulaire devra rechercher le numéro de téléphone du Tiers. En cas de recherche infructueuse, le Titulaire le précisera dans son tableau de bord d'activité.

3.5.3. Traitement des retours des clients

Le Titulaire aura accès à la boîte de messagerie destinataire des réponses des Tiers.

- ⇒ A partir des retours obtenus des Tiers, le Titulaire actualisera le dossier KYC de chaque Tiers directement dans le SI (SYLAB), en respectant les règles de saisies dans le SI, de la CDC. De même, il déposera la documentation dans la base documentaire eDoc dans le respect des règles de nommage précisées en annexe⁸.

Les accès nécessaires à la réalisation des traitements dans le SI (SYLAB) et la base de gestion documentaire eDoc, seront communiqués au Titulaire.

A noter que les dossiers KYC seront actualisés qu'à partir d'un dossier complet.

3.5.4. Relances des clients

- ⇒ En cas d'absence de réponse du Tiers passé un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la date de réalisation de la première action, le Titulaire devra conduire une première action de relance par email ;
- ⇒ En cas d'absence de réponse du Tiers passé un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la date de réalisation de la première relance, le Titulaire devra conduire une deuxième action de relance par email et réaliser un nouvel appel téléphonique.

En cas d'absence de réponse du Tiers à cette seconde action de relance, le prestataire le mentionnera dans son tableau de bord d'activité.

3.5.5. Reporting

- ⇒ Les différentes sollicitations réalisées auprès des clients ainsi que les réponses de celui-ci doivent être tracées par le Titulaire dans le tableau de bord d'activité visé au paragraphe **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**

3.5.6. Sûreté

Le Titulaire doit respecter la politique de sécurité de la CDC. Le Titulaire précisera dans son offre comment la confidentialité des données est garantie.

3.5.7. Langue

Les documents échangés dans le cadre de la prestation de même que tout support proposé par le Titulaire, doivent être en langue française.

3.6. Périodicité de restitution

Il est attendu du Titulaire, de déposer les pièces justificatives dans l'espace qui lui sera précisé au sein de la base de gestion documentaire (eDoc) et d'actualiser les dossiers KYC dans le SI au rythme des réponses

⁸ **ANNEXE 5** : fichier des métadonnées à renseigner pour chaque pièce justificative du dossier KYC.

obtenues des Tiers et non en fin de période. En fin de période, le statut de chacune des fiches qui n'ont pas fait l'objet d'une mise à jour doit être modifié dans le SI.

3.7. Rapport d'activité

Il est attendu du Titulaire, l'alimentation d'un tableau de bord d'activité qui permette de tracer toutes les actions conduites pour chaque Tiers (appels téléphoniques, envois de courriel et résultats).

Ce tableau de bord d'activité doit être actualisé sur événement et tenu à la disposition en temps réel de la Caisse des Dépôts qui sera ainsi informée, à tout moment, de l'état d'avancement de la prestation.

Un tableau complémentaire est attendu qui identifie les coordonnées (courriels, courriers, téléphone) ayant évoluées.

3.8. Moyens matériels

Le Titulaire utilisera ses propres postes de travail, dans ses locaux, pour accéder au SI de la CDC. Il installera sur ces postes un client VPN et une connexion VPN permettant d'accéder exclusivement à un bureau virtuel CDC.

La CDC fournira une « calculatrice d'authentification » à chaque personne intervenant pour le compte du prestataire.

Il n'est pas possible d'installer une solution de softphonie sur le bureau virtuel de la CDC. Le Titulaire devra utiliser ses propres matériels et logiciels pour émettre et recevoir des appels téléphoniques.

4. COMPETENCES REQUISES

Le Titulaire doit justifier :

- ⇒ D'une forte expertise réglementaire en matière de LCB-FT ;
- ⇒ D'une forte expertise dans l'aide à la mise en œuvre d'actions de remédiation sur des dossiers KYC LCB FT au sein d'établissements de crédit de premier plan de la Place ;
- ⇒ Plus globalement, d'une bonne perception du dispositif lié aux outils LCB-FT (maîtrise réglementaire, attentes des autorités, benchmark des pratiques de place).

Le Titulaire pourra justifier de la réalisation de travaux similaires pour de grands établissements de crédit de la Place permettant d'étayer son expertise.

5. PILOTAGE DE LA PRESTATION ET CONTROLE

5.1. Pilotage

Une réunion de cadrage sera organisée entre la CDC et le Titulaire

Des points d'étape opérationnels seront organisés de manière hebdomadaire par le Titulaire afin de traiter les interrogations et les questionnements opérationnels remontés par les clients. Ces points permettront également de s'assurer de la qualité des informations renseignées dans le SI (SYLAB).

Des points d'étape seront également organisés mensuellement afin de suivre le bon avancement de la prestation. Le rapport d'activité visé au paragraphe 3.7 sera utilisé à titre de support, à chacun de ces points d'étape.

Une réunion de restitution finale sera organisée en fin de prestation au plus tard le 15/12 de chaque année de marché.

5.2. Contrôle des prestations

Chaque fiche KYC actualisée par le Titulaire est soumise au contrôle de la CDC.

Lorsque l'actualisation de la fiche KYC conduite par le Titulaire dans le SI (SYLAB), n'appelle pas de réserve, la fiche KYC est validée par la CDC dans le SI (SYLAB).

La validation de la fiche KYC se matérialise par l'affectation du statut « Validée conformité » de la fiche KYC dans le SI (SYLAB).

L'exercice du contrôle par la CDC peut donner lieu à échanges entre le Titulaire et la DAJCD, aux fins de précisions ou compléments.

6. SECURISATION DE LA PRESTATION

La CDC est soumise pour le métier de banquier aux dispositions législatives et réglementaires suivantes :

- Les articles L.518-1 et suivants du Code monétaire et financier ;
- Le Décret n° 2020-94 du 5 février 2020 relatif au contrôle interne et externe de la Caisse des dépôts et consignations

Ce métier est soumis aux contrôles :

- De la Cour des Comptes ;
- De la Commission de surveillance, qui contrôle mensuellement les activités numéraires, les activités de conservation des titres, et les activités bancaires, financières et de filtrage LCB-FT. Depuis la Loi de Modernisation de l'Economie de 2008, la Commission de Surveillance confie à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) le contrôle des seules activités bancaires et financières.

La Commission de Surveillance délibère sur les rapports de l'ACPR, qui peuvent être assortis de propositions de recommandations.

- De l'Autorité des marchés financiers (AMF), pour la fonction de teneur de comptes-conservateur ;
- De l'ACPR pour les règles relatives à la lutte contre le blanchiment depuis la Loi de Modernisation de l'Economie de 2008.

La CDC est soumise comme tout établissement bancaire à la surveillance des instances de place et des organismes tels que l'ACPR. Celle-ci est devenue le superviseur direct de la Caisse des Dépôts depuis le 1er janvier 2020, suite à la loi Pacte.

Les dispositions liées à la sécurisation de la prestations sont décrites dans le Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP).