

**Direction des politiques sociales**

**56 rue de Lille**

**75007 Paris**

|  |
| --- |
| **QUESTIONNAIRE METHODOLOGIQUE ET TECHNIQUE** |

**ACCORD-CADRE 20255266**

**NB : L’ensemble des réponses à la prestation est réputé comme étant inclus dans le cadre du marché. À défaut, le spécifier et décliner le périmètre. Par ailleurs, dans le cadre de vos réponses, merci de respecter la numérotation des questions et annexes.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nom du soumissionnaire** |  |
| **Nom interlocuteur dédié** |  |
| **Contact (mail)** |  |

1. **Organisation de la prestation, méthodologie d’exécution et relations avec les tiers**

**Organisation de la prestation :**

1. Présenter brièvement l’organisation de la prestation dans votre établissement et au sein de votre groupe.
2. Faites-vous l'objet d'une transformation qui modifierai à court, ou moyen terme (moins de 2 ans) projet, sous forme d'une prise de participation, fusion, absorption … ? Si oui avec qui ?
3. Présenter l’organisation fonctionnelle et hiérarchique des équipes en charge de la prestation et leur localisation. Fournir en **annexe 1** un organigramme fonctionnel et hiérarchique
4. Présenter les équipes de supervision et les équipes opérationnelles en charge de la prestation, leur nombre, leur ancienneté moyenne ainsi que les renouvellements au cours des trois dernières années.
5. Comment seront réparties les différents OPC au sein de votre organisation ? Par SDG et/ou par classe d'actif ? Est-il envisageable de réunir l'ensemble de nos fonds au sein d'une même équipe de suivi ?
6. Indiquer si votre organisation a fait l’objet de certification de ses processus au cours des trois dernières années.
7. Possédez-vous une plateforme unique à destination de vos clients pour l'ensemble des activités en temps réel ?
8. Disposez-vous d'un contrat de service gestion comptable et KPI (Service Level Agreement) ? Si oui, dans quelle mesure s'applique-t-il au client ? Fournir en annexe le SLA + KPI

**Organisation et système d’information (SI) :**

1. Présenter l'architecture du SI, nature des outils utilisés (développements internes, progiciels), localisation des serveurs. Fournir en **Annexe 2** un schéma d’architecture du SI
2. Décrire les prérequis techniques pour le portail web mis à disposition du client (Navigateurs supportés, technologies Javascript / ActiveX, types de certificats, accessibilité et disponibilités, modalités et durée d'archivage, montée de version / évolutions, …)

**Méthodologie d’exécution :**

1. Décrire votre processus de valorisation et validation des VL en faisant mention des Cut-off pour un OPC ayant une valorisation quotidienne et hebdomadaire puis transmission à la CDC. Dans quelle mesure un OPC peut-il être corrigé, au besoin, avant le Cut-Off ?
2. Décrire les sources / fournisseurs et méthodes de valorisation par type d’instruments financiers.
3. Disposez-vous des services d’un Expert Evaluateur ?
4. Détailler les bases de données de cours, de taux, d’indices utilisées et les modèles de reconstitution de cours ainsi que les options disponibles.
5. Le module de calcul des commissions variables est-il intégré à votre outil de valorisation ? Si non, préciser.
6. Au niveau de l’actif, décrire le mode d’enregistrement en détaillant selon leur nature (standard marché, OST, S/R d’OPC à l’actif...) des opérations de marché et du mode opératoire en cas de modification (à titre d’exemple des frais qui peuvent être modifier à J+1 matin de la date d’opération) et précisez les contraintes d’heures limites.
7. Au niveau du passif, décrire le mode d’enregistrement des opérations de souscription/rachat, de distribution et de frais, et précisez les contraintes d’heures limites.

**Relations avec les tiers :**

1. Illustrer votre capacité à travailler avec une société de gestion externe à votre groupe.
2. Est-ce déjà le cas ? Si oui, fournir en **annexe 3** la liste de ces sociétés de gestion en mentionnant le nombre d’OPC, le degré d’automatisation de prise en charge des avis d’exécution des opérations de marché (fort, moyen, faible) et les modalités de cette automatisation par catégorie d’instruments financiers.
3. Illustrer votre capacité à travailler avec un dépositaire OPC externe à votre groupe.
4. Est-ce déjà le cas ? Si oui, en fournir la liste en **annexe 4**.
5. Illustrer votre capacité à travailler avec un prestataire en charge de la tenue de compte conservation externe à votre groupe ?
6. Est-ce déjà le cas ? Si oui, en fournir une liste en **annexe 5**.
7. Utilisez-vous des sous-traitants ? Si oui, lesquels et pour quel type d’activités ? Dans quelle proportion ? Et dans quelles zones géographiques ? De fait la relation est avec vous et/ou avec le sous-traitant ?
8. Dans les cas de fusions/scissions d’OPC, décrire le processus, les difficultés rencontrées et les solutions mises en œuvre en conséquence.
9. S’agissant des transferts d’OPC en provenance d’un autre valorisateur ou d’une société de gestion, décrire le processus, les difficultés rencontrées, les solutions mises en œuvre en conséquence, et le délai à prévoir.
10. Illustrer l’organisation de la « relation client » :
11. Existence d’un chargé de clientèle dédié, sa localisation et les modalités d'échanges proposées
12. Hotline technique, assistance fonctionnelle, délais de réponse, décliner les modalités de prise en charge et de restitution jusqu'à sa résolution voire son inscription dans une base incident sous quel motif.
13. Existence d’un site Internet de consultation qui peut servir de moyen de contrôle des données,
14. Back-up en cas de dysfonctionnement des transferts de données (notamment pour les VL, mais aussi inventaires),
15. Gestion de la confidentialité tant vis-à-vis des sociétés de gestion que de l’investisseur et ses différentes directions (Dépositaire, Teneur de Compte conservateur, Métiers) chacune en charge d’un groupe d’OPC éventuellement différent.
16. Quels sont les niveaux de qualité de service sur lesquels vous vous engagez ? Disposez-vous d’indicateurs quantitatifs et qualitatifs de suivi à communiquer en **annexe 6** ? En cas de sous performance de ces indicateurs instaurez-vous le versement de pénalités ?
17. **Organisation des échanges d’information et dispositif de communication mis en œuvre**

**Avec les sociétés de Gestion** :

1. Quels types de reportings / éléments fournissez-vous aux sociétés de Gestion ?
2. Illustrer l’organisation de la relation avec les sociétés de gestion (existence d’un chargé de clientèle, hotline technique, assistance fonctionnelle, délais de réponse, existence d’un site Internet de consultation qui peut servir de moyen de contrôle des données, back-up en cas de dysfonctionnement des transferts de données (notamment pour les VL, mais aussi inventaires),
3. Quels sont le format des données et le mode de communication ?
4. Quelles sont les périodicités d’envoi possibles et les paramétrages à la main de la SDG ?
5. Quel est le contenu des différents documents (fournir des exemples) ?
6. Décrire le processus de suivi de la validation des valeurs liquidatives.
7. Quel est le processus et les délais en cas de création de fonds, de création ou de modification de provisionnements dans la VL de frais ou de remises de frais (remise des SDG pour des parts d’OPC détenus à l’actif d’un fonds)

**Avec le dépositaire et le conservateur** :

1. Illustrer l’organisation de la relation avec le Dépositaire et le contrôle dépositaire (existence d’un chargé de clientèle, interlocuteurs au quotidien, hotline technique, assistance fonctionnelle, délais de réponse, existence d’un site Internet de consultation qui peut servir de moyen de contrôle des données, back-up en cas de dysfonctionnement des transferts de données).
2. Utiliser vous en interne un outil de prise en charge et de suivi des demandes / réclamations clients ? Si oui lequel
3. Décrire la comitologie envisagée et périodicité afin de maintenir et garantir les conditions d'exécution des prestations et des évolutions.
4. Proposer des indicateurs KPI Assurer vous une veille réglementaire. Si oui, comment est-elle organisée et partagée avec le Dépositaire ?
5. Quel est le format des états comptables standards mis à disposition du contrôle dépositaire et/ou de son prestataire ? Lister les états en **annexe 7,** et donner un exemple d’inventaire et de balance globale en **annexe 8**.
6. Quel est le format standard de fichier recensant les suspens espèces ? Celui-ci respecte-t-il le format de place « FPM » ? Donner un exemple en **annexe 9**.
7. Quel est le format des rapprochements de positions sur instruments financiers (titres, dérivés listés et OTC, parts au passif) ? Fournir un exemple en **annexe 10**.
8. Quelles en sont les périodicités et les modes de transmission possibles ?
9. Communiquez-vous une information en cas de distributions par l’OPC, si oui, sous quelle forme et canal ?

**Avec le représentant de l’Investisseur (directions métiers de la CDC)** :

1. Le catalogue des extractions standard Domaines de valeurs **annexe 11**
   * Liste consolidée des états disponibles sur votre portail et exportable, voire diffusé, avec les formats.
2. Fournir en **annexe 12** des descriptifs de fichiers valorisés détaillés avec des exemples sur un format Excel et/ou PDF, en complément de ceux demandés en **annexes 8 - 9 et 10** :
   * Les agrégats tels que l’actif net, la valeur liquidative, le nombre et le type de parts, date de la valorisation, code portefeuille, libellé de portefeuille …
   * Les positions valorisées des lignes en portefeuille (exemples de données non exhaustif : date de la valorisation, code portefeuille, libellé de portefeuille, code valeur, libellé valeur, type de valeur, quantité, expression de la quantité, valeur bilan globale et unitaire, valeur boursière, cours unitaire, fixing, date du cours, devise de la valeur, revenus courus, plus ou moins-value latente…) par type d’instrument ;
   * Le détail des opérations à l’actif et au passif (y compris sur les commissions, les comptes transitoires, les valeurs à l’encaissement, les mouvements sur dérivés organisés à terme ferme ou conditionnel, les devises spot et à terme, les dérivés OTC à branche Le paiement de dividende (date de valeur, coupon unitaire, crédit d'impôt unitaire, montant total du dividende).
     1. Exemple de données non exhaustif : code portefeuille, libellé de portefeuille, date d’opération, date valeur, date de saisie, type d’opération, libellé type d’opération, quantité, prix, montant net, revenus courus sur transaction, code valeur, type de valeur, plus ou moins-values réalisées, code statut annulation d’opération, code opération annulée, n° unique d’opérations (ou autre dispositif permettant de garantir l’unicité des données), … Le fichier des opérations devra permettre de reconstituer l’évolution des stocks entre deux valorisations ;
   * Les caractéristiques des valeurs que vous pouvez transmettre.
3. Indiquer l’articulation entre les lignes de valeurs et les flux de trésorerie, les statuts des valeurs (propre, déposit, collatéral, ...)
4. Etes-vous en mesure de constituer des requêtes spécifiques pour notre périmètre de fonds, à titre d'exemple, restitution des détachements des distributions opérées sur les OPC de son périmètre sur une période donnée, … ou la restitution sur son périmètre les FDG réalisés vs provisoires par nature sur un pas trimestriel ou autres sur les OPC de son périmètre ?
5. Illustrer l’organisation de la relation avec l’Investisseur ou son représentant (CDC) (existence d’un chargé de clientèle, hotline technique, assistance fonctionnelle, délais de réponse, existence d’un site Internet de consultation qui peut servir de moyen de contrôle des données, back-up en cas de dysfonctionnement des transferts de données (notamment pour les VL, mais aussi inventaires) ;
6. Organisez-vous des comités utilisateurs/client ? Si oui à quelle périodicité, sur quels thèmes ?
7. **Vers les organes de contrôle** : **(commissaire aux comptes, AMF, Banque de France, …)**
8. Décrire le contenu, la périodicité, le mode de transmission et la nature des fichiers.

1. **Contrôles**

Pour les questions ci-après, préciser systématiquement le degré d’automatisation.

**Contrôle des valorisations** :

1. Décrire le processus de calcul, de contrôle et de validation des valeurs liquidatives.
2. Comment sont effectués les rapprochements liés aux espèces, aux différents types d’instruments financiers et au passif, avec le dépositaire ? A quelle fréquence ?
3. Comment sont réalisés les rapprochements décrits ci-dessus avec la société de gestion, à quelle fréquence ?
4. Décrire votre processus de correction des anomalies lors des calculs/validations des valeurs liquidatives.
5. Décrire le mode de fonctionnement entre les personnels en charge de la valorisation et les personnels en charge du référentiel valeur, notamment lors du processus de forçage des cours.
6. Décrire votre processus de suivi des OST et notamment du mode de fonctionnement et des contrôles avec les sociétés de gestion sur les OST conditionnelles (dividendes optionnels, participation à une OPE…).
7. Etes-vous en mesure de suivre le respect des ratios règlementaires et des règles d’investissement de l’OPC ? si oui quelles types de règles sont exclues du périmètre de suivi ?

**Contrôle comptable :**

1. Comment s'opère le suivi des évolutions normes comptables et partage d'informations auprès clients ?
2. Décrire le processus de rapprochement des positions entre le portefeuille et la comptabilité.
3. Décrire le processus de justification des comptes, notamment, des comptes d’attente.
4. Décrire le processus de contrôle de calcul des frais (commission de gestion, frais administratifs externes à la société de gestion, divers, …)
5. Décrire le processus d’arrêté des comptes.

**Contrôle interne** **et des risques :**

1. Exposer le descriptif détaillé et explicite de votre dispositif de votre contrôle interne. Celui-ci déclinera à minima les volets suivants :
2. **L'environnement de contrôle** (objectifs assignés au contrôle interne, niveaux de contrôle, pilotage, déontologie, ressources humaines, sécurité, Plan d’Urgence et de Poursuite de l’Activité) ;
3. **Evaluation des risques et surveillance** (prévention, maîtrise, suivi), Information et communication (description des systèmes informatiques, description des principaux flux) ;
4. **Objectifs des contrôles et contrôles liés**, et indiquer la dernière date de mise à jour de vos dispositifs.
5. Décrire en **annexe 13** les équipes en charge de ces fonctions.
6. Indiquer les éventuelles modifications apportées à cette fonction ces trois dernières années.
7. Indiquer la périodicité de révision de vos procédures.
8. A quelle fréquence les procédures et les activités sont-elles auditées par les instances de contrôle. Ont-elles fait l’objet de recommandations ? Si oui, lesquelles ?
9. Présenter le plan de continuité d’activité.
10. Illustrer le dispositif de déclaration et de suivi des incidents
11. Décrire le dispositif de suivi des habilitations à votre système d’information, à votre portail internet.
12. Décrire votre processus de maîtrise des risques au travers d'une cartographie des risques opérationnels qui permettent de visualiser de manière consolidée les types et niveaux de risques auxquels l’administrateur de fonds est exposé.
13. Indiquer si votre entreprise a fait l’objet de sanctions ou d’amendes de la part des autorités de contrôle.
14. Veuillez répondre au questionnaire de sécurité SaaS SSI C3C4 **annexe 14**
15. Comment êtes -vous organisés pour répondre à un contrôle PSEE d’une SDG

**Récapitulatif des annexes**

**Annexe 1** : Organigramme hiérarchique et fonctionnel

**Annexe 2** : un schéma d’architecture du SI

**Annexe 3** : Liste des sociétés de gestion

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Acteurs | Droit applicable (OPC) | Type d’OPC | Nombre de véhicule | Encours (en M€) | Degré d’automatisation  (Fort, Moyen, Faible) | Modalités d’automatisation |
|  |  |  |  |  |  |  |

**Annexe 4** : Liste des dépositaires

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Acteurs | Droit applicable (OPC) | Type d’OPC | Nombre de véhicule | Encours (en M€) |
|  |  |  |  |  |

**Annexe 5** : Liste des conservateurs/teneurs de compte

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Acteurs | Droit applicable (OPC) | Type d’OPC | Nombre de véhicule | Encours (en M€) |
|  |  |  |  |  |

**Annexe 6** : Indicateurs de suivi des niveaux de qualité de service

**Annexe 7** : Liste des états comptables standards

**Annexe 8** : Exemple d’inventaire et de balance globale

**Annexe 9** : Format du fichier de suspens

**Annexe 10** : Format des rapprochements espèces, instruments financiers et passif

**Annexe 11** : Le catalogue des extractions standard Domaines de valeurs

* Liste consolidée des états disponibles sur votre portail et exportable voire diffusé avec les formats.

**Annexe 12** : Descriptifs de fichiers valorisés (agrégats, stocks et inventaire, détail des opérations, caractéristiques des valeurs…)

**Annexe 13** : Descriptif des équipes en charge du contrôle interne et des risques.

**Annexe 14** : Questionnaire de sécurité SaaS SSI C3C4