MARCHE PUBLIC DE SERVICES

N°P2619-AOO-DIFIS

TRAITEMENT DES OPERATIONS BANCAIRES ET FOURNITURE DE SERVICES BANCAIRES ASSOCIES POUR LES ORGANISMES DE L'ASSURANCE RETRAITE

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

LOT 5 : TRAITEMENT DES OPERATIONS BANCAIRES DOMICILIEES SUR LA ZONE HORS SEPA ET DES OPERATIONS NON DOMICILIES HORS FRANCE ET FOURNITURE DE SERVICES BANCAIRES ASSOCIES POUR LES ORGANISMES DE L'ASSURANCE RETRAITE – PERIMETRE SALARIES, ARTISTES-AUTEURS, CONTRACTUELS

APPEL D'OFFRES OUVERT

2026

PREAMBULE

Les offres doivent intégrer l'ensemble des exigences exprimées dans le présent CCTP sous peine d'irrégularité.

Toutefois, le CCTP intègre des « modalités particulières d'exécution des prestations ». Elles sont identifiées dans le présent CCTP et dans l'annexe technique *en utilisant la présente police de caractères, avec la mention : « Modalités particulières d'exécution des prestations ».*

L'absence de réponse du titulaire à tout ou partie de ces modalités identifiées n'entraine pas le rejet de l'offre.

Enfin, la capacité du titulaire à répondre à tout ou partie de ces « Modalités particulières d'exécution des prestations » est valorisée dans le cadre de l'analyse technique des offres

Dans le présent CCTP ainsi que les annexes techniques et financières, le terme de « organisme » est utilisé pour désigner la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV) - Ile de France (CNAV- IdF) en tant que caisse de retraite Ile de France, la Caisse d'Assurance Vieillesse Invalidité et Maladie des Cultes (CAVIMAC), les CARSAT (Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail), et les CGSS (Caisse générale de sécurité sociale).

Le terme « CNAV » désigne cet organisme en tant que Caisse Nationale, tête de réseau.

TABLE DES MATIERES

ARTICLE I - PRESENTATION GENERALE 5

I.1 - Présentation de l'Assurance retraite 5
I.2 - Objet du lot 5
I.3 - Périmètre 5

ARTICLE II - GESTION DES COMPTES 6

II.1 - Ouverture des comptes bancaires, devise de règlement, relevés de compte et fusion en échelles d'intérêts 6
II.1.1 - Ouverture des comptes bancaires 6
II.1.2 - Devise de règlement 6
II.1.3 - Relevés de compte et échelles d'intérêt 7
II.2 - Gestion et contrôle des pouvoirs bancaires 7
II.3 - Gestion des soldes en valeur et situation exceptionnelle de découvert 7
II.4 - Localisation du centre d'affaires du titulaire 7
II.5 - Demande de recherches simples et complexes 7
II.6 - Circularisation bancaire 8
II.7 - Prévention du risque de fraude 8
II.8 - Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme ; gel des avoirs 8

ARTICLE III - TRAITEMENT DES OPERATIONS 10

III.1 - Operations de décaissement 10
III.1.1 - Paiements émis à partir de la plateforme de l'Assurance retraite 10
III.1.2 - SDD SEPA (à payer) 17
III.2 - Opérations d'encaissement 17
III.3 - Opérations de trésorerie 18
III.3.1 - Couverture financière du compte des organismes 18
III.3.2 - Virements de trésorerie 19

ARTICLE IV - INCIDENTS SUR LES REGLEMENTS 21

IV.1 - Anomalie(s) constatée(s) avant et après l'exécution des règlements 21
IV.1.1 - Anomalie(s) constatée(s) avant l'exécution des règlements 21
IV.1.2 - Anomalie(s) constatée(s) après l'exécution des règlements 21
IV.2 - Recouvrement d'indus consécutifs à un décès, avec subrogation de créances 21
IV.2.1 - Recouvrement des indus 22
IV.2.2 - Subrogation de créances 23
IV.2.3 - Etats de suivi lié aux demandes de rétrocession de fonds consécutives aux décès 23
IV.2.4 - Volumétrie et modalité de tarification 24
IV.3 - Prestation d'assistance de recouvrement d'indus consécutifs à un décès (seulement l'organisme Cavimac) 25
IV.4 - Rétrocession des fonds non versés aux assurés avec un mode de règlement non domicilié 25

ARTICLE V - ECHANGES D'INFORMATIONS 26

V.1 - Plateforme nationale de l'Assurance retraite 26
V.2 - Protocole de télétransmission 26
V.2.1 - Echanges dématérialisés par la Plateforme de l'Assurance retraite 26
V.2.2 - Cryptage et sécurité des données échangées 27
V.3 - Formats des fichiers échangés par la plateforme de l'Assurance retraite 27
V.3.1 - Fichiers échangés 27
V.3.2 - Description des fichiers émis 29
V.3.3 - Description des fichiers retour 30
V.3.4 - Evolutions des fichiers aller et retour 31
V.4 - Procédure de secours 31
V.4.1 - Défaillance de la banque à distance pour la validation/signature des fichiers 31
V.4.2 - Défaillance de la liaison EBICS 31
V.4.3 - Indisponibilité des SI de la branche Retraite 32
V.5 - Outils 32
V.5.1 - Outil de gestion des remises 33
V.5.2 - Banque à distance 35

ARTICLE VI - TESTS / MAINTENANCE / PCA & PRA 36

VI.1 - Test de conformité 36
VI.1.1 - Test des échanges sur la plateforme de l'Assurance retraite 36
VI.1.2 - Test des échanges et outils mis à disposition des organismes 37
VI.2 - Maintenance 37
VI.3 - PCA/PRA 37
VI.3.1 - PCA du titulaire 37
VI.3.2 - PRA du titulaire 38

ARTICLE VII - ASSISTANCE 38

VII.1 - Service d'assistance 38
VII.2 - Cellule de crise 39

ARTICLE VIII - MISE EN ŒUVRE ET SUIVI DU MARCHE 39

VIII.1 - Mise en œuvre des prestations 39
VIII.2 - Pilotage du marché 40
VIII.3 - Facturation - Etats justificatifs 40

ARTICLE IX - CONTINUITE DE SERVICE EN FIN DE MARCHE 41

ARTICLE X - LISTE DES ANNEXES 42

ARTICLE I - PRESENTATION GENERALE

I.1 - PRESENTATION DE L'ASSURANCE RETRAITE

La CNAV, Caisse nationale de l'Assurance Vieillesse, est un établissement public chargé de gérer la retraite du régime général de la Sécurité sociale, couvrant les salariés du secteur privé, les travailleurs indépendants, les contractuels de droit public et les artistes-auteurs. Elle assure également la gestion de la retraite complémentaire des travailleurs indépendants.

En tant que caisse nationale, la CNAV définit les orientations du réseau en matière d'assurance vieillesse et d'action sociale, responsable de l'exécution du marché, réalise des projections financières, évalue les systèmes de retraite et contribue aux travaux de recherche sur le vieillissement.

En Île-de-France, la CNAV exerce aussi les missions de caisse régionale. À ce titre, elle gère les comptes des cotisants, le calcul et le paiement des retraites ainsi que les prestations d'action sociale.

En 2025, l'Assurance retraite a versé plus de 147 milliards d'euros de prestations à travers plus de 200 millions d'opérations. Ses principales missions comprennent la gestion des données sociales (78,8 millions de carrières), la liquidation des prestations (900 000 nouvelles attributions par an), le paiement de plus de 15 millions de retraites chaque mois, soit plus de 180 millions de versements dans 159 pays, ainsi que l'action sociale en faveur des personnes âgées (312 613 bénéficiaires).

Le décret n° 2016-1188 du 1er septembre 2016 a instauré la liquidation unique des pensions de retraite de base des assurés relevant du régime général, du régime des salariés agricoles et de l'ancien régime des travailleurs indépendants. Depuis la suppression de ce dernier, l'Assurance retraite assure la liquidation et le versement des pensions de base des travailleurs indépendants.

Le réseau de l'Assurance retraite regroupe ;

- 1 Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV),
- 15 Caisses d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail (CARSAT),
- 4 Caisses Générales de Sécurité sociale (CGSS) des départements et régions d'outre-mer,
- 1 Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte (CSSM).

I.2 - OBJET DU LOT

Le présent lot concerne le traitement des opérations bancaires et la fourniture de services bancaires associés pour les organismes suivants : la CNAV, les 15 CARSAT, les 4 CGSS ainsi que la CAVIMAC (Caisse d'assurance vieillesse, invalidité et maladie des cultes) qui est également incluse dans le périmètre du présent marché au titre des prestations retraite.

La CSS Mayotte n'entre pas dans le périmètre du présent marché, celle-ci étant rattachée à un marché multibranches distinct.

La CNAV conclut le présent marché national pour l'ensemble de ces organismes.

I.3 - PERIMETRE

Le présent lot concerne le traitement des opérations bancaires domiciliées hors SEPA et des opérations non domiciliées hors France sur le périmètre salariés, artistes-auteurs et contractuels. Il intègre

également les travailleurs indépendants, affiliés depuis 2017, pour le versement de leur retraite de base, uniquement.

Les comptes bancaires des organismes sont essentiellement des comptes de décaissement, utilisés pour régler les pensions aux assurés.

Ces comptes sont approvisionnés par l'Acoss en J (valeur J) du montant des décaissements (respect de la date de valeur). La mécanique concernant ce mode d'approvisionnement est décrite au § III.3.1 - Couverture financière du compte des organismes.

Le traitement des échanges télématiques (protocole EBICS) avec le titulaire est centralisé sur la plateforme d'échanges de l'Assurance retraite, administrée par la DSI DOSI de Tours.

La volumétrie des flux en 2025 est présentée en annexe 1 du présent CCTP. Ces chiffres sont donnés à titre purement indicatif et ne sauraient en aucun cas constituer un engagement de la CNAV étant donné que la volumétrie est susceptible d'évoluer.

ARTICLE II - GESTION DES COMPTES

II.1 - OUVERTURE DES COMPTES BANCAIRES, DEVISE DE REGLEMENT, RELEVES DE COMPTE ET FUSION EN ECHELLES D'INTERETS

II.1.1 - Ouverture des comptes bancaires

Chaque organisme ouvre dans les livres du titulaire un compte bancaire, libellé en euro.

L'ensemble des comptes doivent être centralisés sur un seul centre d'affaires.

L'ouverture des comptes bancaires relève de la responsabilité du Directeur Comptable et Financier de l'organisme.

Dans l'annexe technique, le titulaire décrit les procédures d'ouverture et de clôture des comptes bancaires (interlocuteurs, documents à renseigner/fournir, modalités et délais de réception/transmission des documents).

II.1.2 - Devise de règlement

Les organismes émettent les ordres de paiement en euros.

Le règlement des bénéficiaires s'effectue en monnaie locale du pays concerné, exception faite de certains pays, à l'instar de l'Algérie pour lesquels la pratique est de verser les fonds en euros.

L'opération de change est réalisée au meilleur coût commercial du jour de la transaction.

Le titulaire précise dans l'annexe financière dans les onglets 1b et 1c les conditions de change, dans l'hypothèse où il réalise l'opération de change avant de transférer les fonds ; il précise :

- le référentiel de cours de change (fixing BCE, banque centrale locale …),
- la date et l'heure du fixing, en fonction du jour et de l'heure du transfert des fonds,
- leur marge de change maximum

Pour rendre comparables les offres sur les conditions de change, le titulaire s'engage sur l'application d'un cours de change plafond, correspondant à une marge maximum théorique

appliquée au fixing mid-market sur le référentiel de cours de change. La marge maximum peut varier en fonction de la devise et/ou de la place de cotation considérée.

II.1.3 - Relevés de compte et échelles d'intérêt

En complément de la mise à disposition des relevés de compte par télétransmission via le protocole EBICS au format CFONB120, le titulaire fournit aux organismes les relevés de compte mensuels ainsi que les échelles d'intérêts au format PDF et/ou Excel/CSV. La transmission s'effectue soit par courrier électronique, soit par la Banque à Distance.

Les coûts liés à ces prestations sont intégrés, le cas échéant, dans les frais de tenue de compte de chaque organisme.

II.2 - GESTION ET CONTROLE DES POUVOIRS BANCAIRES

Les organismes disposent d'une procédure de gestion des pouvoirs bancaires avec des règles de signature et une liste de délégataires.

Le titulaire veille au respect de cette procédure et de ces règles, il contrôle la signature des ordres de paiement des organismes.

Le titulaire précise dans l'annexe technique les éventuels prérequis concernant la transmission et l'actualisation des délégations de signature bancaire (inventaire des pièces à fournir, modalités et délais de transmission de ces pièces).

Les nouvelles règles et autorisations de signature s'appliquent sans délai, c'est-à-dire, dès leur réception par le titulaire.

II.3 - GESTION DES SOLDES EN VALEUR ET SITUATION EXCEPTIONNELLE DE DECOUVERT

La gestion des flux des organismes ne doit pas, par principe, entrainer de situation de découvert.

Une situation de découvert ne pourrait être qu'exceptionnelle et accidentelle, résultant, le cas échéant, d'une erreur d'équilibrage des soldes en valeur (non-prise en compte d'une opération dans le calcul de la position quotidienne).

Dans la mesure où cette situation de découvert peut survenir, les organismes bénéficient d'une autorisation de découvert suivant des conditions fixées par le titulaire dans l'annexe financières.

II.4 - LOCALISATION DU CENTRE D'AFFAIRES DU TITULAIRE

Le titulaire renseigne dans l'annexe technique, l'adresse du centre d'affaires.

Toute évolution concernant la localisation et/ou les jours et heures d'ouverture de ce centre d'affaires doit être communiquée à la CNAV, dans des délais lui permettant de s'adapter.

II.5 - DEMANDE DE RECHERCHES SIMPLES ET COMPLEXES

Les organismes adressent au titulaire des demandes de recherches concernant le traitement de leurs opérations bancaires (date de valeur, copie d'un chèque, réclamations des bénéficiaires, explication d'une différence de montant sur une remise de chèques…).

La demande de recherche peut être qualifiée de :

- recherche simple : antériorité inférieure à 3 mois et/ou réponse, dans la journée ou le lendemain, du titulaire ;
- recherche complexe : antériorité supérieure à 3 mois et/ou recherche par le titulaire dans ses archives ou la commande d'un document et/ou une intervention extérieure (banque de contrepartie…).

Une demande de recherche n'est pas facturable si elle concerne une demande d'explication liée à une éventuelle erreur commise par le titulaire (enregistrement d'opérations en double, erreur de date de valeur, facture non reçue…).

Le titulaire précise dans l'annexe technique les modalités de transmission et de suivi des demandes de recherches (canal, délai, etc.).

II.6 - CIRCULARISATION BANCAIRE

Dans le cadre de l'arrêté des comptes, les organismes effectuent chaque année, une circularisation auprès du titulaire qui intègre la liste des pièces suivantes :

- la liste des comptes bancaires ouverts dans ses livres,
- le solde du/des compte(s),
- les pouvoirs bancaires en sa possession,
- le montant des intérêts, commissions et frais à cette date qui n'auraient pas encore été pris en compte pour déterminer le solde du/des compte(s).

Cette liste n'est pas exhaustive et est susceptible d'évoluer.

Le titulaire s'engage à restituer ces informations dans les meilleurs délais.

Le titulaire décrit dans l'annexe technique sa procédure pour répondre aux demandes de circularisation bancaire des organismes (délais, canal de transmission).

Les organismes souhaitent recevoir en automatique sans demande préalable de leur part les documents/informations habituellement demandés.

« Modalités particulières d'exécution des prestations »

II.7 - PREVENTION DU RISQUE DE FRAUDE

Le titulaire précise dans l'annexe technique l'ensemble de ses mesures et de ses préconisations pour prévenir le risque de fraude dans le cadre des prestations objet du présent marché.

II.8 - LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DES CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME ; GEL DES AVOIRS

Le titulaire liste et décrit dans l'annexe technique ses demandes d'informations et les pièces à fournir par les organismes permettant de répondre aux obligations réglementaires de KYC (Know Your Customer).

Si le titulaire diligente des contrôles non demandés par les organismes, il indique dans l'annexe technique les éventuelles exigences en termes de collecte d'informations, en précisant si ces demandes relèvent bien d'une obligation réglementaire.

Toute demande de collecte d'informations par le titulaire concernant les données des bénéficiaires est justifiée, motivée par une stricte nécessité, textes règlementaires à l'appui.

Le titulaire décrit dans l'annexe technique sa procédure de lutte contre le blanchiment et plus particulièrement, les informations demandées aux organismes dans l'hypothèse d'un blocage temporaire ou définitif du paiement à un bénéficiaire.

ARTICLE III - TRAITEMENT DES OPERATIONS

La volumétrie annuelle en 2025 des flux, mentionnée en Annexe au CCTP n°1, est communiquée à titre purement indicatif, et ne constitue aucunement un engagement de la part de la CNAV ou des organismes, les volumes sont susceptibles d'évoluer.

III.1 - OPERATIONS DE DECAISSEMENT

III.1.1 - Paiements émis à partir de la plateforme de l'Assurance retraite

III.1.1.1 - Nature et rythme des paiements

Les organismes émettent leurs paiements dans le cadre de campagnes de règlements mensuels (« règlements à échéance ») et de campagnes de règlements intermédiaires (« règlements inter échéances ») :

<table>
<tr><th colspan="2">PRESTATIONS RETRAITE ET VEUVAGE</th></tr>
<tr><th>Emission mensuelle
dite « à échéance »</th><th>Emission inter-échéance
dite « mise à jour »</th></tr>
<tr><th colspan="2">NATURE</th></tr>
<tr><td colspan="2">✓ Bénéficiaires d'une prestation Vieillesse du Régime Général ou d'un Régime Intégré
✓ Opposants (Tiers : ex : Maison de retraite...)
✓ Organismes ayant consenti une avance sur les droits à prestation Vieillesse
✓ Bénéficiaires de l'allocation veuvage</td></tr>
<tr><th colspan="2">DATE ET RYTHME DE REGLEMENT</th></tr>
<tr><td>✓ Echéance mensuelle de paiement des prestations retraite à terme échu fixée au 9 du mois ou au premier jour ouvré précédent
Exception :
CARSAT ALSACE MOSELLE : Règlement des prestations retraite le premier jour ouvré du mois, à terme échoir
✓ Allocations veuvage fixée au 20 du mois</td><td>✓ Rythme hebdomadaire (actuellement tous les jeudis)
(Paiements qui pour diverses raisons n'ont pas pu être intégrés à l'échéance mensuelle)</td></tr>
<tr><td colspan="2">Autres paiements : la CARSAT de Marseille émet, à un rythme mensuel, un fichier de paiements amiante.</td></tr>
</table>

Le titulaire exécute les opérations selon des calendriers établis annuellement par la CNAV.

A titre indicatif, le calendrier prévisionnel relatif aux « règlements retraite à échéance » pour l'année 2027 est renseigné dans l'annexe 2.

La CNAV est susceptible, notamment en fonction des évolutions réglementaires, de modifier les calendriers d'émission des prestations.
Le titulaire fait son affaire personnelle de l'adaptation de son système pour prendre en compte la modification du calendrier de paiement.

III.1.1.2 - Volumétrie

Les fichiers des organismes comportent une ou deux remises (dom et non dom) de règlements :

- **Domiciliés :** règlements comportant les coordonnées bancaires des assurés,
- **Non Domiciliés :** règlements ne comportant pas de coordonnées bancaires, mais l'adresse complète de l'assuré.

A titre purement indicatif, la volumétrie annuelle des opérations émises à partir de la plateforme de l'Assurance retraite est la suivante (chiffres 2025) :

ANNEE 2025		
Typologie d'opérations	**Nombre**	**Montant (en €)**
Règlements domiciliés	5 743 718	1 879 249 892
Règlements non domiciliés hors France	142 452	46 483 917

	FOCUS SUR L'ECHEANCE du 9 (Exemple échéance du 9 décembre 2025)		
Typologie d'opérations	**Nombre**	**Montant (en €)**	**Nombre maximum de paiements dans un fichier**
Règlements domiciliés	443 328	129 087 898	250 000
Règlements non domiciliés hors France	10 437	2 212 301	

Le détail de la volumétrie des règlements par destination et par typologie d'opération (domicilié/non domicilié) est repris dans l'annexe financière (onglet 1b et 1c).

Le titulaire doit disposer de la capacité à exécuter les fichiers d'échéance au 9 de chaque mois dont le nombre maximum de virement est indiqué ci-dessus. Par ailleurs, le titulaire indique, dans l'annexe

technique, son nombre maximum d'opérations par fichier, celui-ci devant a minima correspondre au nombre maximum de paiements dans un fichier, indiqué ci-dessus.

III.1.1.3 - Transmission des fichiers de paiement

Les fichiers de règlements étrangers sont mis à disposition du titulaire par télétransmission au protocole EBICS T par la plateforme d'échanges de l'Assurance retraite (cf. § V.1 -Plateforme nationale de l'Assurance retraite).

Après leur prise en charge, le titulaire remet le contenu des fichiers à disposition des organismes sur un outil de gestion des remises (cf. § V.5.1 -Outil de gestion des remises).

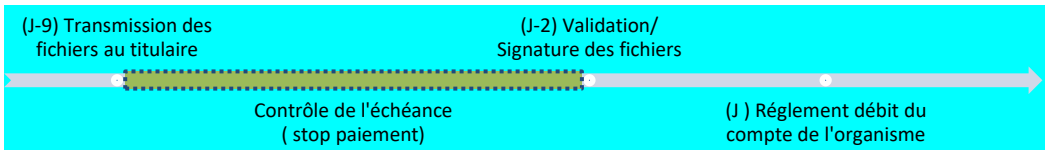
Cet outil permet aux organismes d'intervenir sur les remises (modification de date, suppression d'une ou plusieurs opérations …), avant de les valider/signer sur ce même outil ou sur la banque à distance du titulaire (cf. § V.5 -Outils).

Quelques paiements étrangers qui n'ont pas pu être intégrés dans les fichiers de paiements émis par la plateforme, sont saisis dans les outils web du titulaire pour être traités à la date de l'échéance mensuelle ou de l'inter-échéance afin de les intégrer dans la campagne de règlement (échéance ou inter échéance). Les conditions tarifaires sont identiques à celles des paiements transmis par la plateforme.

Dans l'hypothèse où des paiements étrangers sont émis dans les outils web hors campagne (hors échéance mensuelle /échéance inter mensuelle), le titulaire renseigne les conditions tarifaires particulières.

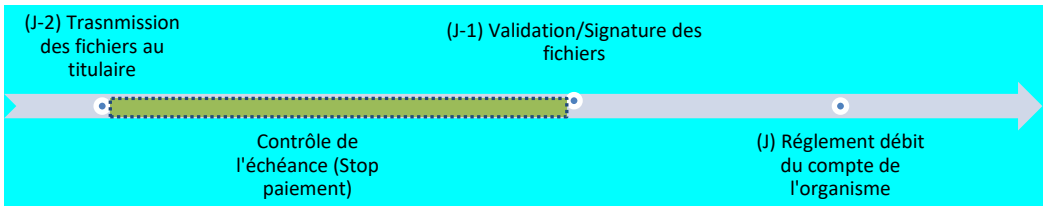
Le délai de traitement diffère selon le type de paiements :

Illustration paiement à l'échéance



A l'échéance : J date de règlement correspondant au 9 du mois M ou le premier jour ouvré précédent, excepté pour la CARSAT Alsace Moselle, J étant le 1er jour ouvré du Mois M.

Illustration paiement inter-échéance



Le titulaire précise dans l'annexe technique :

- Le délai entre la réception des fichiers et leur visualisation dans l'outil de gestion des remises,
- Le cut-of-time le plus tardif pour intervenir sur la remise (arrêt de paiement/modification de date),
- Le cut-of-time le plus tardif pour valider/signer le fichier.

Le traitement pour l'échéance mensuelle est un processus critique, qui nécessite différents contrôles portant sur :

- la bonne réception des fichiers de paiement validées/signées,
- la bonne exécution des fichiers de paiement.

Le titulaire décrit l'organisation mise en place pour assurer un suivi du traitement pour l'échéance mensuelle (cellule de supervision, système d'alerte, le cas échéant, …).

III.1.1.4 - Traitement des paiements domiciliés

- Circuit de règlement

Le choix des circuits de règlements relève du titulaire, sachant qu'ils doivent présenter le meilleur compromis en termes de sécurité, de traçabilité, de délai de règlement et de coûts de transactions pour les organismes et pour les assurés.

Le titulaire précise par pays, les circuits, dans l'annexe technique onglet 1.2, en distinguant :

- Les destinations pour lesquelles les règlements se réalisent via les chambres de compensation locales, en indiquant par pays, les succursales, filiales,
- Les destinations pour lesquelles les règlements se réalisent via un correspondant, en indiquant par pays, le(s) correspondant(s).

Le titulaire précise le sort réservé aux opérations qui présenteraient des coordonnées bancaires incomplètes ou inexploitables :

- rejet immédiat,
- *correction des coordonnées par le titulaire dans l'hypothèse d'un **BIC erroné**, Dans l'hypothèse où un nombre limité d'opérations d'une remise comporte un code BIC erroné (pour les opérations de paiement au format BIC et IBAN), le titulaire corrige automatiquement le(s) BIC erroné(s).*

  « Modalités particulières d'exécution des prestations »
- reprise et intégration de l'opération aux règlements non domiciliés sur demande de l'organisme.

Le titulaire précise les retours d'informations aux organismes (format/contenu/délais) pour leur permettre de corriger les opérations (corrections de BIC) ou de prendre acte du déclassement des opérations en règlements non domiciliés.

III.1.1.5 - Traitement des paiements non domiciliés

Les fichiers des règlements non domiciliés comprennent des règlements à destination des pays hors SEPA et/ou des pays de la zone SEPA (hors France).

- Circuit et modalités de règlement

Le titulaire procède lui-même au choix de ses intermédiaires/correspondants locaux sous sa pleine et entière responsabilité. Toutefois, la CNAV peut lui demander d'en rechercher un autre si des

irrégularités de traitement des opérations sont constatées ou seulement suspectées ou bien, lui demander de diversifier ses correspondants locaux.

Le titulaire précise dans l'annexe financière onglet 1c, pour chaque pays, le mode de règlement « non domicilié » préconisé :

- émission locale d'une lettre-chèque,
- mise à disposition des fonds au guichet d'une banque locale (banque correspondante ou autre),
- règlement par mandat,
- autre(s), le cas échéant.

Si plusieurs modes de règlements sont envisageables, le titulaire justifie sa préconisation. Dans l'éventualité où pour un pays, aucun mode de règlement non domicilié ne serait possible, le titulaire indique les raisons et ses préconisations et les alternatives.

Le titulaire s'engage, y compris pour le compte de ses intermédiaires locaux, à s'assurer de l'identité du bénéficiaire avant tout paiement. Le paiement s'effectue en main propre et doit être refusé à tout tiers, y compris au conjoint, sauf mention spécifique de l'organisme émetteur de la prestation dans le cas d'un mandataire du bénéficiaire identifié comme tel.

Le titulaire décrit dans l'annexe technique les processus associés à chacun des modes de règlements non domiciliés :

- Mise à disposition :
  - transmission de l'information à l'assuré,
  - remise des fonds à l'assuré (dont modalités du contrôle d'identité),
  - retour d'information à l'organisme, dans l'hypothèse d'une tentative de fraude, de dépassement d'un délai réglementaire/contractuel pour le versement des fonds…
- Emission d'une lettre chèque :
  - format et caractéristiques,
  - mode de transmission à l'assuré,
  - modalité de retrait des fonds (dont modalités du contrôle d'identité),
  - retour d'information à l'organisme, dans l'hypothèse d'une tentative de fraude,
  - description de la procédure d'opposition.
- Mandat :
  - intervenants/prestataires,
  - modalités d'information de l'assuré,
  - contrôle lors de la mise en paiement (dont modalités du contrôle d'identité),
  - retour d'information à l'organisme, dans l'hypothèse d'une tentative de fraude, de dépassement d'un délai réglementaire/contractuel pour le versement des fonds…

- Assistance pour mener des campagnes de domiciliation

Les organismes mènent des campagnes de collecte des domiciliations bancaires. Le titulaire décrit dans l'annexe technique l'offre d'assistance en la matière :

- Périmètre envisageable,
- Description de la prestation,
- Tarification sur la base de la volumétrie des paiements non domiciliés, renseignée en Annexe financière.

III.1.1.6 - Comptabilisation des écritures sur les relevés de comptes

Le titulaire décrit le ou les mode(s) de comptabilisation des opérations supprimées sur le relevé de comptes à savoir :

- Enregistrement des opérations supprimées

Le titulaire décrit le ou les mode(s) de comptabilisation des opérations supprimées sur le relevé de comptes à savoir :

- Comptabilisation brute : remises débitées sur le relevé de compte pour le montant du fichier émis (montant initial du fichier), les opérations sont supprimées au crédit,
- Comptabilisation nette : remises débitées sur le relevé de compte pour le montant net du fichier, correspondant au montant initial moins les opérations supprimées.

Les organismes souhaitent, de préférence, un mode de comptabilisation brute des opérations supprimées sur le relevé de comptes.

« Modalités particulières d'exécution des prestations »

- Enregistrement des rejets avant compensation[1]

Le titulaire décrit le ou les mode(s) de comptabilisation des rejets avant compensation sur le relevé de comptes à savoir :

- Comptabilisation brute : remises débitées sur le relevé de compte pour le montant du fichier émis (montant initial du fichier) avec écritures de régularisation (au crédit) des rejets avant compensation,
- Comptabilisation nette : remises débitées sur le relevé de compte pour le montant net du fichier, correspondant au montant initial après déduction des rejets avant compensation.

Les organismes souhaitent, de préférence, un mode de comptabilisation brute des rejets avant compensation sur le relevé de comptes.

« Modalités particulières d'exécution des prestations »

Les virements rejetés avant compensation par le titulaire sont recrédités sur les relevés de comptes des organismes en global et/ou en détail en fonction des natures de flux.

- Enregistrement des rejets après compensation[2]

Les virements rejetés après leur exécution par le titulaire sont recrédités sur les relevés de comptes des organismes en global et/ou en détail en fonction des natures de flux.

[1] Rejets avant compensation : opérations non exécutables (BIC erroné, erreur de syntaxe…)
[2] Rejets après compensation : échec sur une opération exécutée (compte du bénéficiaire fermé …)

III.1.1.7 - Reporting

En complément des états fournis dans le cadre de la facturation (cf. § VIII.3 - Facturation - Etats justificatifs), le titulaire fournit des états mensuels, déclinés par organisme et consolidé pour l'ensemble des organismes du lot, à destination de la CNAV, récapitulant *a minima* :

- les paiements par zone, par pays, par nature des paiements (vieillesse, autres), par moyen de paiement (domicilié/non domicilié) en nombre et en montant, avec le statut (exécuté, stoppé…),
- une synthèse des taux de change appliqués et des commissions facturées par pays (cours de référence, spread appliqué et commission de change perçue, montant en euros, montant en devises, etc.),
- les rejets, par pays et par moyen de paiement (domicilié/non domicilié) en nombre et en montant.

Les états feront l'objet d'un cadrage lors de la phase d'initialisation-entrée en relation du marché.

Le titulaire présente dans l'annexe technique les solutions envisagées (type de support et de mise à disposition des données).

La CAVIMAC reçoit le reporting au titre de ses opérations.

III.1.1.8 - Prise en charge des frais

Pour faire suite à une décision de la Direction de la Sécurité Sociale, le coût lié aux transferts des fonds est partagé entre les organismes et les assurés, selon les modalités suivantes :

- Le coût facturé aux organismes est limité au coût d'un SCT, quel que soit le type de paiement (règlement domicilié et/ou non domicilié) et la destination,
- Les assurés supportent les frais (coût de transfert, hors coût du SCT) ainsi que les commissions de change, le cas échéant. Ces frais sont déduits par le titulaire de la pension de l'assuré.

  En cas d'incident de paiement sur une pension (impayé), la somme retournée à l'organisme émetteur doit correspondre exactement au montant initialement émis en euros sans la retenue.

III.1.1.9 - Service à valeur ajoutée contrôle renforcé des vérifications des identités

Les organismes sont tenus de vérifier que les pensions versées sont dues, et doivent donc vérifier que l'assuré à régler est toujours en vie.

Les organismes réalisent à un rythme annuel une campagne « de persistance - certificat de vie » pour s'assurer de la légitimité des versements, avec la faiblesse que les échanges sont réalisés par voie postale.

Les organismes pourraient être intéressés par des offres de services apportant de plus grandes certitudes, basées sur des échanges « face à face ». Ces services pourraient concerner tout ou partie des pays où des prestations retraite sont versées, mais en particulier l'Algérie, ainsi que toutes ou certaines classes d'âge.

Le titulaire décrit dans l'annexe technique, les services qu'il pourrait proposer/développer et qui pourraient être pris en charge soit directement par leurs équipes, dans l'hypothèse d'une présence locale, soit sous-traités à un ou plusieurs tiers selon les pays concernés.

Ces prestations de contrôle renforcé pourraient être :

- systématiques : contrôle sur un périmètre déterminé (ex. Algérie), de l'existence des assurés au-delà d'un certain âge (Ex. 80 ans) ;

- et/ou, sur sollicitation de la CNAV, au cas par cas (par assuré/liste d'assurés), dans l'hypothèse où l'organisme détecte une situation potentiellement frauduleuse (par exemple : si un bénéficiaire transmet son certificat de vie avec plusieurs mois de retard, si l'âge d'un retraité est très supérieur à l'espérance de vie dans le pays concerné.

Pour chacune de ces prestations, le cas échéant, le titulaire précise, en particulier :

- le périmètre de la prestation envisageable, selon :
  - la zone géographique,
  - la typologie de paiement : dom/non dom,
  - le circuit de règlement d'origine (ACH / correspondant),
  - …
- les contraintes et le délai de mise en œuvre de la prestation,
- le circuit, le format et les délais des échanges d'informations avec l'organisme.

III.1.2 - SDD SEPA (à payer)

Les prélèvements sont débités sur le compte de la CNAV à « J », jour de leur échéance et concernent exclusivement les frais et commissions du titulaire.
Sur demande, le titulaire met à disposition de la CNAV son service « Liste Blanche » permettant de n'autoriser que les prélèvements du titulaire.

Les organismes souhaitent pouvoir mettre à jour cette « Liste Blanche » à partir de la banque à distance du titulaire (sans reconfirmation par courrier/mail).
« Modalités particulières d'exécution des prestations »

Sur demande, le titulaire met à disposition de la CNAV son service de « Liste Noire » permettant de pré-déclarer la liste des émetteurs non autorisés à la prélever.

Le coût lié à la liste blanche et à la liste noire est intégré, le cas échéant, dans les frais de tenue de compte des organismes.

III.2 - OPERATIONS D'ENCAISSEMENT

Des opérations d'encaissement hors SEPA peuvent être réalisées au titre du recouvrement d'indus, correspondant à des virements reçus de l'étranger libellés en euro ou en devise et à des chèques reçus de l'étranger.

Le titulaire renseigne les coûts de ces moyens de paiement dans l'annexe financière.

III.3 - OPERATIONS DE TRESORERIE

III.3.1 - Couverture financière du compte des organismes

Les comptes des organismes sont approvisionnés par l'Agence Centrale des Organismes de Sécurité sociale (Acoss) le jour même du décaissement des prestations sur les comptes des organismes (respect de la date de valeur).

L'approvisionnement est réalisé au moyen de virements de gros montants (VGM) émis à partir d'un compte de l'Acoss, tenu par la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC).

Le titulaire crédite les comptes des organismes dès la réception des fonds, en valeur « J », le jour de l'émission du VGM par la CDC.

JOUR TARGET DE l'EMISSION DU VGM

=

APPROVISIONNEMENT DU COMPTE BANCAIRE DE L'ORGANISME

Les fichiers de VGM sont transmis par l'Acoss à la CDC pour une exécution à l'ouverture des systèmes de compensation via TARGET 2, permettant de garantir le crédit des comptes des organismes dans les meilleurs délais.

L'Acoss a mis en place des solutions de Back up permettant de couvrir les risques tout au long du processus d'alimentation des organismes :

- En cas de défaillance du Système d'information de l'Acoss, approvisionnement des comptes des organismes, basé sur des montants prévisionnels ou forfaitaires,
- En cas de défaillance de la CDC, recours à titre de secours à la Banque de France tel que le prévoit son Plan de Continuité d'Activité, comme l'autorise l'article D 225-3 II du Code de la Sécurité sociale.

Dans des circonstances qui ne seraient être qu'exceptionnelles, les fonds pourraient être transmis plus tardivement au titulaire et ce jusqu'à 15 heures.

L'absence de provision sur le compte des organismes ne doit entraîner aucun décalage de date de valeur des opérations de décaissement, le titulaire s'engageant à respecter les dates de valeur indiquées dans les fichiers de paiement des prestations.

Le titulaire précise dans l'annexe technique ses dispositions permettant de garantir l'exécution des virements en J.

III.3.2 - Virements de trésorerie

Les virements de trésorerie des organismes (intra-bancaires et/ou interbancaires) sont émis à partir de l'outil de banque à distance du titulaire ; en cas d'incident lié à l'outil de « banque à distance », ces virements pourraient être émis par mail.

La « banque à distance » ne doit pas imposer aux organismes de limite quant à l'émission de ces règlements ; que cette limite concerne le montant maximum pour un virement de trésorerie ou le montant quotidiennement émis à partir de cette solution.

Les virements de trésorerie sont émis à partir d'une liste fermée de comptes bancaires pré déclarés auprès du titulaire.

Il est rappelé que les prérequis des organismes concernant l'accès et le paramétrage des profils et des droits utilisateurs de la « banque à distance » sont décrits à l'article V.5 -Outils.

Le titulaire indique dans l'annexe financière, l'heure limite de validation/signature des virements de trésorerie sur la solution de banque à distance à « J », pour leur exécution à « J », ainsi que les conditions particulières s'y attachant.

Le titulaire indique également dans l'annexe financière les modalités et l'heure limite de transmission/validation des virements de trésorerie par mail à « J » pour leur exécution à « J », ainsi que les conditions particulières s'y attachant.

Les virements de trésorerie sont exécutés par le titulaire à J en « valeur compensée ».

Le titulaire décrit dans l'annexe technique les solutions et suggestions pour sécuriser l'émission de ces virements émis au moyen de la solution de banque à distance et par mail.

Cas particulier des reversements d'excédents de trésorerie à l'Acoss

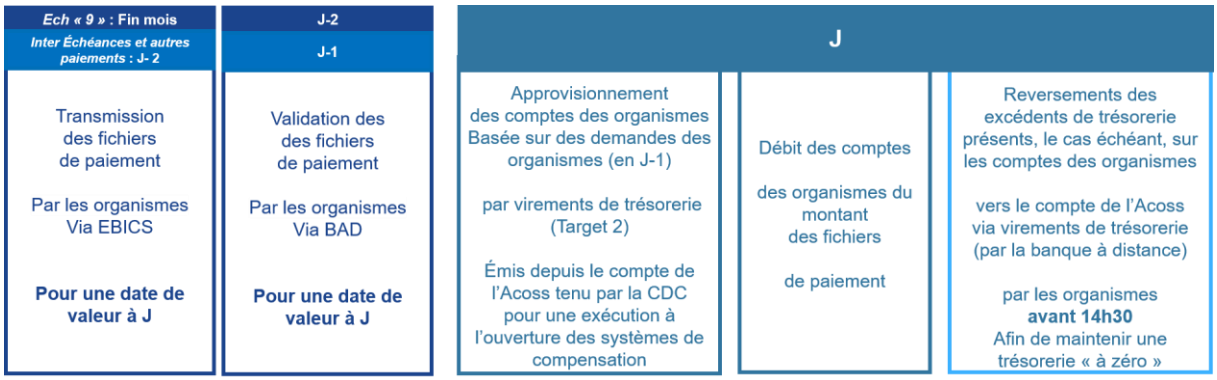
Les organismes sont tenus de remonter quotidiennement leurs excédents de trésorerie, le cas échéant, sur un compte bancaire de l'Acoss (compte ouvert à la CDC).

Le titulaire précise dans l'annexe financière l'horaire limite le plus tardif quant à l'émission de ces virements (en valeur compensée), à partir de sa banque à distance, pour que les fonds puissent être crédités à J avant 14h30 sur les comptes de l'Acoss. Cet horaire limite ne peut pas être antérieur à 13h30.

D'une manière exceptionnelle, des organismes peuvent demander au titulaire d'exécuter un virement après 14h30 en faveur du compte de l'Acoss, tout en garantissant une arrivée des fonds à J. Dans ce contexte, le titulaire précise également dans l'annexe financière la limite de cut-of-time permettant à l'Acoss de disposer des fonds à J.

A ce jour l'émission de SCT instantanés n'est pas prévue pour remonter les flux de trésorerie des organismes vers l'Acoss. Une étude pourrait être menée avec le titulaire sur le niveau de sécurisation de la liste des comptes des bénéficiaires dans le cadre des SCT inst.

En synthèse :


Ech « 9 » : Fin mois
Inter Échéances et autres paiements : J- 2
Transmission des fichiers de paiement
Par les organismes Via EBICS
Pour une date de valeur à J
J-2
J-1
Validation des des fichiers de paiement
Par les organismes Via BAD
Pour une date de valeur à J
J
Approvisionnement des comptes des organismes Basée sur des demandes des organismes (en J-1)
par virements de trésorerie (Target 2)
Émis depuis le compte de l'Acoss tenu par la CDC pour une exécution à l'ouverture des systèmes de compensation
Débit des comptes
des organismes du montant des fichiers
de paiement
Reversements des excédents de trésorerie présents, le cas échéant, sur les comptes des organismes
vers le compte de l'Acoss via virements de trésorerie (par la banque à distance)
par les organismes
avant 14h30
Afin de maintenir une trésorerie « à zéro »

ARTICLE IV - INCIDENTS SUR LES REGLEMENTS

IV.1 - ANOMALIE(S) CONSTATEE(S) AVANT ET APRES L'EXECUTION DES REGLEMENTS

IV.1.1 - Anomalie(s) constatée(s) avant l'exécution des règlements

Le titulaire liste dans l'annexe technique la typologie des anomalies pouvant avoir un impact sur la recevabilité de tout ou partie d'un fichier d'opérations à exécuter et ayant pour conséquence le rejet total de ce fichier.

IV.1.2 - Anomalie(s) constatée(s) après l'exécution des règlements

Dans l'hypothèse où le titulaire commet une erreur lors de l'exécution d'un ou de plusieurs règlements (double exécution d'un fichier, d'une remise/opération…), celui-ci s'engage à neutraliser le ou les impacts financiers résultants de cette erreur.

IV.2 - RECOUVREMENT D'INDUS CONSECUTIFS A UN DECES, AVEC SUBROGATION DE CREANCES

L'article IV.2 concerne tous les organismes à l'exclusion de la CAVIMAC qui n'est concernée que par une prestation simple d'assistance de recouvrement des indus (cf.§ IV.3 -).

La réception tardive d'une information du décès d'un bénéficiaire peut donner lieu à la détermination d'un montant de sommes indues. Ces sommes indues concernent des échéances payées postérieurement à la date de décès.

Lorsqu'il en a connaissance, le titulaire informe les organismes du décès des bénéficiaires de ces paiements, le délai de gestion décès de ces informations permet aux organismes de limiter leur nombre d'indus.

Ces modalités concernent uniquement les sommes qui ne sont pas restituées automatiquement par l'établissement financier du bénéficiaire via le système des retours d'impayés.

Dans ce cadre, le titulaire est amené à :

1. Fournir aux organismes une prestation de recouvrement des fonds versés à tort (cf. § IV.2.1 -Recouvrement des indus),
2. Si cette prestation n'a pu aboutir, l'organisme peut subroger ses créances au titulaire, ce qu'il accepte sans réserve à condition qu'elles répondent à certains critères d'éligibilité (cf. § IV.2.2 -Subrogation de créances),
3. Transmettre les états de suivi (cf. §IV.2.3 -Etats de suivi lié aux demandes de rétrocession de fonds consécutives aux décès).

IV.2.1 - Recouvrement des indus

Le titulaire fournit aux organismes la prestation suivante :

1) Les organismes transmettent quotidiennement au titulaire leurs demandes de retour de fonds :
   - soit par télétransmission au protocole EBICS (cf. annexe 3 format de fichier),
   - soit par mail

Les organismes souhaitent une transmission des demandes de retour des fonds via EBICS.

« Modalités particulières d'exécution des prestations »

Les demandes de retour de fonds peuvent porter sur toutes les sommes payées par le titulaire à compter du démarrage et jusqu'à la fin du marché.

Sa responsabilité ne pourra en aucun cas être limitée durant toute la durée du marché, sauf en cas de fraude détectée par l'organisme. Dans ce cas, la suite à donner au traitement de la demande de restitution de fonds sera étudiée conjointement entre l'organisme et le titulaire.

A réception des demandes de retour de fonds, le titulaire contrôle la validité des créances, c'est-à-dire qu'elles n'ont pas déjà donné lieu à un rejet ou à un retour de fonds à l'organisme.

Toute demande de retour de fonds qui aurait déjà fait l'objet d'un retour d'impayé suite à décès doit être signalée à l'organisme dans les plus brefs délais.

Cette information est restituée sous forme de liste avec mention de la date de rejets et du crédit des fonds sur le compte de l'organisme.

Ainsi, avant d'engager toute action de demande de restitution des fonds, le titulaire s'assure au préalable que les fonds ne sont pas en attente et/ou rejetés par la banque de l'assuré.

2) Dans un délai de 80 jours, le titulaire diligente une enquête auprès de ses succursales, de ses correspondants dans l'objectif :

   - Soit, de récupérer les fonds (contact avec banque de l'assuré et, si nécessaire, procédure d'escalade). Dans ce cadre, le titulaire transmet à l'organisme, sans délai, la copie des actes de décès qu'il a collecté (hypothèse d'un assuré client du titulaire ou de l'un de ses correspondants).

     En cas de restitution, les fonds sont reversés à l'organisme en euros, pour le montant émis initialement (sans frais).

     Pour faciliter l'identification de ce retour, le titulaire renseigne *a minima* sur les relevés de comptes bancaires des organismes, les références du paiement (N° de retraité, référence de l'indu, etc.).

   - soit, à défaut, de transmettre aux organismes les informations nécessaires pour leur permettre de recouvrer les fonds (coordonnées du notaire, informations de succession).

     Les informations à fournir, quelle que soit la domiciliation du compte du bénéficiaire décédé sont :
     - Le nom et l'adresse :
       - du cotitulaire du compte
       - du mandataire
       - des héritiers
       - et/ou du notaire ou de l'autorité officielle (fournir le texte légal) chargé de la succession

La responsabilité du titulaire ne peut en aucun cas être limitée, à l'exception du secret bancaire imposé par la législation locale et sous réserve d'en apporter la preuve écrite.

Dans l'hypothèse où le titulaire n'a pas récupéré les fonds, ni collecté d'information permettant aux organismes de les recouvrer, l'organisme subroge ses créances au titulaire, sous condition qu'elles répondent à certains critères d'éligibilité (cf. § IV.2.2 -).

Dans l'hypothèse où les créances ne répondent pas à l'un de ces critères, le titulaire poursuit ses démarches pour recouvrer les fonds, sans obligation de résultat.

IV.2.2 - Subrogation de créances

Au terme du délai décrit au § IV.2.1 -, l'organisme subroge au titulaire les créances non recouvrées et/ou pour lesquelles aucune information n'a pu être restituée par le titulaire pour permettre leur recouvrement, sous condition que lesdites créances répondent à l'ensemble des critères d'éligibilité suivants :

- la créance concerne un assuré domicilié hors zone SEPA,
- le délai entre la date de demande de retour de fond et celle du décès de l'assuré n'excède pas 12 mois.

Le processus de subrogation des créances est actuellement le suivant :

- l'organisme identifie la liste des créances éligibles, à partir de l'état de remboursement des créances fourni par le titulaire (cf. § IV.2.3 -),
- transmet au titulaire, par mail :
    - une quittance subrogative globale,
    - des quittances individuelles, pour chacun des dossiers concernés,
- le titulaire informe l'organisme de la date de crédit du montant global des créances,
- crédite le compte de l'organisme pour le montant exact des créances cédées.

A compter de la date de subrogation des créances, l'organisme s'engage à reverser, le cas échéant, au titulaire toutes les sommes encaissées correspondant aux créances subrogées.

Le titulaire détaille dans l'annexe technique les processus et circuits existants et/ou proposés dans le cadre de la mise en œuvre de cette prestation.

IV.2.3 - Etats de suivi lié aux demandes de rétrocession de fonds consécutives aux décès

La CNAV suit les demandes de rétrocession de fonds et doit récupérer *a minima* les différents états, par organisme et en consolidé, qui feront l'objet d'un cadrage lors de la phase d'initialisation-entrée en relation du marché :

- Un état accusant réception de la demande comportant notamment les données suivantes :
    - La date de réception de la demande de l'organisme,
    - Les informations de l'indu : n° de retraité, montant de la demande de rétrocession de fonds, échéance(s) concerné(es), pays de paiement.

  Cet état permet la justification de la facturation.

- Un état d'avancement de la gestion du dossier, de la réception de la demande jusqu'à son extinction ou jusqu'à l'expiration du délai de 80 jours ouvrés retraçant le statut de la demande :
  - En cours,
  - Retour de fonds par l'établissement financier du bénéficiaire avec mention de la date,
  - Retour de fonds issus d'impayés et/ou rejets avec mention de la date,
  - Retour d'informations par l'établissement financier du bénéficiaire avec mention de la date,
  - Autres (secret bancaire, etc.).

- Un état des échéances à rembourser à l'organisme émetteur pour lesquels la procédure n'a pas abouti au retour de fonds ou d'informations dans le délai de 80 jours ouvrés ; Cet état servira de base d'échange avec la CNAV pour valider les indus à rembourser selon des modalités qui seront détaillées entre la CNAV et le titulaire.

L'ensemble de ces états véhiculant des données personnelles et confidentielles, le titulaire assure l'échange via un système sécurisant les données des fichiers entre la CNAV et le titulaire.

IV.2.4 - Volumétrie et modalité de tarification

- **Volumétrie**

	Demandes de retour de fonds (DRF) en 2025	
	Nombre d'échéances réclamées	**Montants réclamés**
TOTAL	**40 820**	**11 193 771**

L'annexe 5 au CCTP fournit les statistiques des DRF constatés en 2025 par pays

Répartition du nombre d'échéances réclamées

DRF Hors SEPA 2025

Nombre d'écheance réclamées	Nombre d'assurés
1	6079
2	2846
3	1329
4	783
5	555
6	385
7	349
8	289
9	214
10	186
11	142
12	126
Au-delà de 12 mois	221

Pour l'année 2025, la subrogation des créances représente autour de 15% du montant des échéances réclamés. Il s'agit d'une information indicative, les résultats peuvent varier selon les banques et les années.

- **Tarification**

Ces prestations sont facturées sous forme d'un forfait unique par échéance, incluant l'ensemble des frais, quelles que soient les modalités de traitement et le pays concerné par l'indu.

IV.3 - PRESTATION D'ASSISTANCE DE RECOUVREMENT D'INDUS CONSECUTIFS A UN DECES (SEULEMENT L'ORGANISME CAVIMAC)

A la demande de la CAVIMAC, le titulaire peut être sollicité pour essayer de récupérer des fonds à la suite d'indus consécutifs à un décès. Si le titulaire ne peut pas les récupérer, il peut dans la mesure du possible, fournir des informations nécessaires (autorité officielle, héritiers, notaire…).

Les modalités d'accompagnement en la matière, sont celles décrites dans l'annexe technique du titulaire.

La prestation peut être utilisée en tant que de besoin. A titre d'information, en l'absence de statistique sur les demandes émises par la CAVIMAC et en considérant la volumétrie des virements internationaux très faible (153 en 2025), la prestation devrait être peu demandée.

IV.4 - RETROCESSION DES FONDS NON VERSES AUX ASSURES AVEC UN MODE DE REGLEMENT NON DOMICILIE

Lorsqu'un paiement non domicilié n'a pas fait l'objet d'un versement à l'assuré, le titulaire du marché s'engage à rétrocéder les fonds sans frais à l'organisme émetteur, en indiquant le motif.

Cette rétrocession peut se réaliser dans les deux cas suivants :

- **Cas 1 : les fonds non réclamés par un assuré (date de validité dépassée)**

Le titulaire précise dans l'annexe technique onglet 1.2, pour chaque pays et en conformité avec la législation locale, le délai de validité au-delà duquel un titre de paiement n'est plus valide. La CNAV fixe un délai maximum de 6 mois de validité, sauf législation contraire.

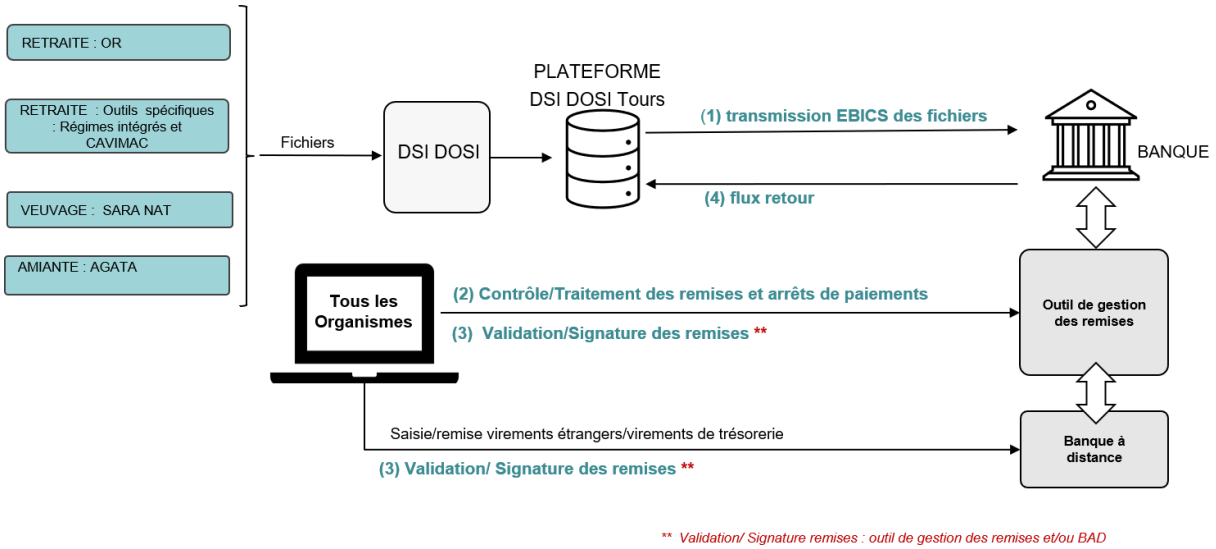
- **Cas 2 : les organismes font opposition sur un règlement**

ARTICLE V - ECHANGES D'INFORMATIONS

L'essentiel des échanges de fichiers entre les organismes et le titulaire est centralisé sur la « plateforme de l'Assurance retraite », administrée par le Centre National de Production Informatique DSI DOSI (Direction des Opérations et des Services Informatiques) de Tours.

V.1 - PLATEFORME NATIONALE DE L'ASSURANCE RETRAITE

Le schéma ci-dessous illustre l'organisation actuelle des échanges de fichiers entre les organismes et le titulaire.



Le DSI DOSI de Tours émet les fichiers par organisme et par nature d'opérations

Processus	Inventaire des fichiers
Retraite	✓ prestation vieillesse
Veuvage	✓ veuvage
Amiante	✓ prestation amiante (Carsat Marseille)

Le titulaire doit restituer des fichiers « retour » par organisme.

V.2 - PROTOCOLE DE TELETRANSMISSION

V.2.1 - Echanges dématérialisés par la Plateforme de l'Assurance retraite

Les échanges dématérialisés entre les organismes et le titulaire se réalise par la plateforme de l'Assurance retraite, au protocole EBICS.

Le titulaire doit être en mesure de supporter les versions suivantes actuellement utilisées par la DSI DOSI de Tours : Version EBICS : V2.3 (H003) avec un passage en version V2.5 (H005) prévu en 2028.

La CNAV signe avec le titulaire un contrat unique EBICS : un PartnerID global et un UserID par organisme.

La CAVIMAC signe avec le titulaire un contrat EBICS.

V.2.2 - Cryptage et sécurité des données échangées

L'authentification entre le titulaire et le DOSI de Tours et la confidentialité des échanges par chiffrement seront assurés par l'utilisation de certificats, conformément au standard EBICS.

Les certificats doivent permettre de se garantir de tout détournement d'informations (lecture, modification, destruction) ainsi que de toute perte d'intégrité et atteinte à la confidentialité du système.

V.3 - FORMATS DES FICHIERS ECHANGES PAR LA PLATEFORME DE L'ASSURANCE RETRAITE

V.3.1 - Fichiers échangés

	Type de fichier	Protocole	Format	Commentaires	N ° Annexe au CCTP
Fichiers Sens Organisme => Titulaire					
	Emission des virements étrangers				
U	Remises de virements étrangers DOM et NON DOM	EBICS	CFONB400	Structure BBAN fixe définie par la CNAV : code établissement (5 caractères obligatoires) / code guichet (5 caractères obligatoires) / N° de compte (20 caractères maximum)	n°14
	Emission des DRF				
M	*Demandes de retour de fonds (DRF)*	*EBICS*	*Format spécifique (CFONB320)pain.xxx.cnavdrftt.oth*	*Restitution EBICS souhaitée sinon autre canal*	n°3

U : utilisé au démarrage du marché; E : évolution envisageable par l'Asurance retraite en cours de marché ; *M : modalités particulières d'exécution des prestations*

	Type de fichier	Protocole	Format	Commentaires	N ° Annexe au CCTP
Fichiers Sens Titulaire > Organisme					
	Relevés de compte				
U	Relevés de compte (libellés enrichis)	EBICS	CFONB120	Libellés enrichis	
	Rejets				
U	Rejets des paiements étrangers HSEPA avec opérations supprimées avant validation	EBICS	CAMT054		n°10 /11
	Corrections de domiciliations				
U	Corrections de domiciliations bancaires	EBICS	CFONB350	Périodicité hebdomadaire	n°15
	Fichier des implantations bancaires à l'étranger				
U	Fichier des implantations bancaires à l'étranger - FIBE	EBICS	CFONB150	Coordonnées des banques pour les pays étrangers BBAN selon la norme définie par la CNAV : code pays (3 caractères obligatoires)/ code établissement (5 caractères obligatoires) / code guichet (5 caractères obligatoires) Périodicité hebdomadaire	n°16
	Fichier de référentiel des codes BIC				
U	Fichier de référentiel des codes BIC	EBICS	CFONB800	Mise à jour des codes BIC pour les pays qui ont adopté les BIC IBAN. Périodicité mensuelle	n°17

U : utilisé au démarrage du marché; E : évolution envisageable par l'Asurance retraite en cours de marché ; *M : modalités particulières d'exécution des prestations*

V.3.2 - Description des fichiers émis

❖ Fichier des paiements étrangers

Les fichiers de paiement sont au format 320 enrichi (320+80 caractères) désigné « format 400 ».

Pour les paiements domiciliés, les fichiers sont alimentés de coordonnées bancaires au format :

- IBAN si le pays de paiement du retraité y a adhéré,
- BBAN,
- IBAN et BBAN pour les pays gérant les deux formats.

Le titulaire s'engage à assurer une veille réglementaire et technique sur les normes bancaires applicables dans les pays hors zone SEPA et à tenir informer la CNAV dans les meilleurs délais. En cas d'adhésion à l'IBAN d'un pays étranger, le titulaire doit en informer la CNAV dans un délai raisonnable et l'accompagner dans la gestion de la transition.

Les outils métiers de la CNAV imposent l'enregistrement des coordonnées bancaires BBAN sous la forme suivante :

- code établissement (5 caractères obligatoires) /code guichet (5 caractères obligatoires) /N° de compte (20 caractères maximum).

Cette structure de BBAN est véhiculée dans les fichiers de paiement au format CFONB400 (et restituée dans les fichiers retour).

Le titulaire doit assurer une aide technique auprès des organismes pour la codification des domiciliations bancaires le cas échéant.

Le format du fichier CFONB400 est repris en annexe 14.

❖ Règles de nommage

Le nommage des fichiers se conforme aux principes édictés dans le guide de nommage de fichiers pour SWIFNET et EBICS – File Format / Request Type – élaboré par le CFONB.

Pour répondre à un besoin d'identification des paiements émis selon leur nature (retraite, salaires, fournisseurs…), l'Assurance retraite renseigne l'extension « ppp » dans la « Request type » de ses fichiers.

❖ Fichier des demandes de retour des fonds (DRF)

Dans le cadre du recouvrement des indus, un fichier de demande de rétrocession des fonds est adressé au titulaire. Le descriptif de ce fichier est joint en annexe 3 du présent CCTP.

A défaut, les demandes seront adressées par courrier ou par mail.

V.3.3 - Description des fichiers retour

- Fichier des rejets de paiements étrangers

Les fichiers de rejets au format CAMT054 intègrent les opérations supprimées avant validation (cf. annexes 10 et 11).

Les organismes souhaitent que le titulaire mette à disposition de la plateforme de l'Assurance retraite, suivant un rythme quotidien, les fichiers de rejet, même s'ils ne comportent pas d'opérations (fichiers à vide).

« Modalités particulières d'exécution »

- Correction de domiciliation

Le titulaire doit être en mesure de produire un fichier de correction de domiciliation au format CFONB350, dont le dessin d'enregistrement figure en annexe 15.

Le fichier est télétransmis à un rythme hebdomadaire.

- Gestion des domiciliations bancaires

Compte tenu du nombre de bénéficiaires, les changements de domiciliation bancaire sont un enjeu important pour la CNAV.

➢ *Pour les paiements en BBAN*

Les mises à jour sont effectuées au moyen d'un fichier fourni par le titulaire dont la norme est définie par la CNAV et structurée à partir du code banque et du code guichet. Ce fichier est désigné par l'appellation « FIBE » pour Fichier des Implantations Bancaires à l'Etranger :

Le titulaire du marché devra créer un fichier informatisé des banques étrangères selon la structure présentée en annexe 16 du présent document. Il sera alimenté des coordonnées des banques pour les pays étrangers BBAN selon la structure des coordonnées bancaires BBAN citée ci-dessous.

Le format de la domiciliation est constitué selon une norme définie par la CNAV correspondant à la norme nationale française : code pays au sens Banque de France/établissement (5 caractères obligatoires) /guichet (5 caractères obligatoires).

Le FIBE est à l'usage exclusif des organismes et ne peut donner lieu ni à cession, ni à communication à un tiers par les établissements financiers, ceci quelle que soit la qualité de ce tiers.

Le fichier est télétransmis selon une périodicité hebdomadaire.

➢ *Pour les paiements en IBAN*

Les mises à jour des Codes BIC sont réalisées au moyen du fichier du référentiel de mise à jour des codes BIC au format CFONB800.

Le titulaire devra le produire selon la structure définie par la CNAV figurant en annexe 17

Le fichier est télétransmis selon une périodicité mensuelle (début de mois).

Le titulaire s'engage à réaliser une veille sur les restructurations bancaires susceptibles d'impacter le titulaire à l'étranger.

V.3.4 - Evolutions des fichiers aller et retour

La CNAV réalisera en cours de marché une étude d'impact sur la normalisation du format du fichier CFONB 400 et pourra solliciter le titulaire pour l'accompagner.

.

V.4 - PROCEDURE DE SECOURS

En cas d'incident, la CNAV et le titulaire échangent afin de déterminer si une procédure de secours doit être mise en œuvre. Le cas échéant, une cellule de crise est mise en place selon les dispositions décrites dans l'annexe technique du titulaire (cf. § VII.2 -Cellule de crise).

Les solutions de secours sont à tester pendant la phase de la mise en œuvre, et une fois par an, et le titulaire s'engage à y participer.

Pour chacune des solutions de secours, envisagées ci-après, le titulaire et la CNAV devront établir une « fiche procédure de secours » au début du marché afin d'anticiper et préparer les conditions de leur mise en œuvre (mode opératoire, délai d'activation, contacts d'urgence, etc.).

Le coût des solutions de secours est intégré, le cas échéant :

- pour ce qui relève de leur mise en œuvre, dans le coût d'entrée en relation,
- pour ce qui relève de leur exercice annuel et de leur activation le cas échéant dans le coût de l'abonnement EBICS de chacun des organismes.

V.4.1 - Défaillance de la banque à distance pour la validation/signature des fichiers

Afin de parer à une éventuelle défaillance de la banque à distance, lors de la validation/signature des fichiers de paiements transmis par la DSI DOSI de TOURS, le titulaire décrit dans l'annexe technique ses solutions.

V.4.2 - Défaillance de la liaison EBICS

Dans l'hypothèse où les organismes ne peuvent transmettre leurs fichiers de paiement via la liaison EBICS, le titulaire doit proposer une solution de secours, répondant aux exigences suivantes :

- Transmission sécurisée et centralisée, par la DSI DOSI de Tours, des fichiers de paiements de tous les organismes du lot/des lots,
- Validation sécurisée des fichiers.

Pour rappel, les fichiers peuvent contenir 250 000 opérations (cf. III.1.1 -Paiements émis à partir de la plateforme de l'Assurance retraite).

1) ***Transmission sécurisée et centralisée des fichiers par DSI DOSI***

La CNAV demande que la transmission par la DSI DOSI de Tours soit réalisable par un dépôt centralisé des fichiers, pour l'ensemble des organismes, sur un serveur sécurisé : soit sur un outil sécurisé de la branche retraite (actuellement Bluefiles), soit sur un serveur sécurisé de la banque.

Le titulaire décrit dans l'annexe technique les caractéristiques techniques et fonctionnelles de cette solution de secours.

Le titulaire présente, dans l'annexe technique, notamment les contraintes en termes de délai de transmission des fichiers suivant la taille des fichiers, précise le mode de connexion à cette solution, si elle dispose d'une gestion de profils et de droits paramétrables (profils/droit de consultation, import/export de fichiers,), ainsi que le protocole d'échange sécurisé des fichiers.

2) Validation sécurisée des fichiers

La CNAV privilégie une validation centralisée au niveau de la CNAV pour l'ensemble des fichiers des organismes dans un outil de type « banque à distance », ou via un autre dispositif à décrire (bordereau sécurisé).

Le titulaire précise dans l'annexe technique les modalités du système de validation/ signature des fichiers.

V.4.3 - Indisponibilité des SI de la branche Retraite

Dans le cas d'un problème global sur les Systèmes d'information de la branche Retraite, notamment lié à une cyberattaque, empêchant les organismes de transmettre les fichiers de l'échéance du 9, la CNAV souhaite utiliser les fichiers du mois précédent.

A cet effet, la CNAV demande au titulaire d'exécuter les fichiers du M-1, archivées au sein de son établissement, après avoir modifié leur date de compensation afin qu'elle corresponde à la date mensuelle du mois M.

La CNAV privilégie une validation centralisée au niveau de la CNAV pour l'ensemble des fichiers dans un outil de type « banque à distance », ou via un autre dispositif (bordereau sécurisé).

Le titulaire précise dans l'annexe technique les modalités de traitement de cette solution de secours.

V.5 - OUTILS

Le titulaire présente dans l'annexe technique le ou (les) outil(s) web pour répondre aux besoins des organismes dont les fonctionnalités sont décrites dans les paragraphes suivants :

- ✓ Outil de gestion de remise, outil dédié ou module de la banque à distance
- ✓ Banque à distance

Il peut s'agir d'outils dédiés ou d'un module de la banque à distance.

❖ **Pré requis techniques**

Le titulaire précise dans l'annexe technique, les éventuelles contraintes quant à l'installation et l'utilisation de ces outils, sachant qu'ils sont compatibles avec les navigateurs Web utilisés par les organismes :

- Microsoft Edge,
- Firefox Mozilla.

Le titulaire s'engage à informer les organismes de tout changement de version, 6 mois avant sa mise en œuvre (dans l'hypothèse où ces évolutions impactent les organismes).

Les outils sont disponibles en langue française, obligatoirement.

❖ **Habilitations**

Les outils disposent de fonctionnalités permettant de définir et de gérer des profils utilisateurs (administration, consultation, saisie, validation…) et d'attribuer à ces profils des droits suivant les fonctionnalités disponibles.

Les profils souhaités doivent respecter une stricte séparation des tâches, permettant notamment de dissocier le saisisseur du valideur/signataire lors de l'émission d'un ordre de virement.

Pour chaque organisme, il est nécessaire qu'il y ait au moins deux profils administrateur.

Le titulaire adresse par envoi sécurisé tous les mois aux organismes (le 5 de chaque mois) un fichier recensant la liste des agents avec leurs habilitations. Par ailleurs, la CNAV doit recevoir un fichier consolidé.

Le format des fichiers sera défini conjointement entre la CNAV et le titulaire.

Le coût de cette prestation est intégré, le cas échéant :

- Pour ce qui relève de la mise en œuvre, dans le coût de mise en place des outils,
- Pour ce qui relève de leur disponibilité, dans le coût des abonnements des outils.

Le titulaire doit envoyer une liste des agents avec les habilitations pour l'outil « banque à distance ». Pour l'outil de gestion de remise, il précise dans l'annexe technique s'il peut envoyer une liste des agents avec les habilitations.

Le titulaire précise dans l'annexe technique le canal de transmission des fichiers (mail, banque à distance, EBICS) sachant que la liste des destinataires (restreinte) sera communiquée avant le premier envoi.

Les organismes et la CNAV souhaitent pouvoir récupérer les fichiers par télétransmission au protocole EBICS.
« Modalités particulières d'exécution des prestations ».

Le titulaire dispense les formations nécessaires aux utilisateurs sur les outils et fournissent aux organismes des guides et modes opératoires en français.

V.5.1 - Outil de gestion des remises

❖ **Accès à l'outil**

L'accès à l'outil doit être sécurisé.

Le titulaire décrit les modalités d'accès à l'outil. Le nombre des accès utilisateurs à l'outil ne doit pas être limité.

A titre indicatif, le nombre d'utilisateurs sur l'outil de gestion des remises est en moyenne de 15.

Le titulaire doit être en mesure de donner des accès à l'outil de gestion de remise selon les demandes formulées par les organismes en cours de marché.

❖ **Fonctionnalités**

Le titulaire fournit aux organismes un outil web permettant :

- Intervenir sur les fichiers mis à disposition par la plateforme de l'Assurance retraite au protocole EBICS,
- Saisir et/ou importer des remises (sauf si fonctionnalités couvertes par la banque à distance).

a) Intervenir sur les fichiers mis à disposition par la plateforme de l'Assurance retraite au protocole EBICS

Ces fichiers, après leur prise en charge par le titulaire, sont remis à disposition des organismes sur cet outil qui permet :

- de contrôler la bonne réception des fichiers par le titulaire,
- de les visualiser,
- de rechercher une opération dans un fichier (moteur de recherche multi critères),
- de détecter et de gérer les éventuels doublons de fichiers et/ou d'opérations,
- de détecter et alerter l'utilisateur sur le franchissement d'un seuil de paiement, paramétré au niveau « fichier » et/ou « opération »,
- de modifier la date d'exécution du fichier,
- de supprimer un fichier et/ou une opération d'un fichier,
- de valider le fichier, avant de le signer, le cas échéant,
- de signer le fichier, le cas échéant.

b) Saisir et/ou importer des remises (sauf si fonctionnalités couvertes par la banque à distance)

Cet outil permet aux utilisateurs, pour les opérations qui ne transitent par la plateforme de l'Assurance retraite :

- de saisir une remise de virement internationaux,
  - soit, pour une exécution à la même date et aux mêmes conditions financières que les règlements à échéance et/ou inter échéance,
  - soit, pour une exécution à une autre date, le cas échéant, et l'application d'une tarification spécifique pour des règlements hors échéance.
- d'importer un fichier de paiements domiciliés hors SEPA et non domiciliés hors France,
  - soit, pour une exécution à la même date et aux mêmes conditions financières que les règlements à échéance et/ou inter échéance,
  - soit, pour une exécution à une autre date, le cas échéant, et l'application d'une tarification spécifique pour des règlements hors échéance.
- de valider/signer ces règlements, le cas échéant.

Cet outil de gestion des remises dispose également des fonctionnalités suivantes :

- visualiser/exporter des opérations sur une profondeur d'historique *a minima* de trois mois,
- auditer les traitements des utilisateurs (piste d'audit).

V.5.2 - Banque à distance

Le titulaire met à disposition de chaque organisme son outil de banque à distance.

On entend par « banque à distance » :

- soit la banque à distance du titulaire comprenant la fonctionnalité d'Echanges de Données Informatisés,
- soit la banque à distance + la solution WEBEDI du titulaire.

Dans le cas d'une solution de type « banque à distance + WEBEDI », la tarification est unifiée, c'est-à-dire intégrée dans la tarification de la banque à distance du titulaire.

❖ **Accès à l'outil**

L'authentification forte, conforme à la DSP2, (connexion/validation-signature) à la solution de banque à distance doit pouvoir s'effectuer au moyen d'un dispositif fourni obligatoirement par le titulaire.

L'authentification forte à la solution de banque à distance via un mobile peut être proposée en plus par le titulaire. Le mobile ne doit pas être la solution principale.

Le nombre des accès utilisateurs à la Banque à distance ne doit pas être limité.

A titre indicatif, le nombre d'utilisateurs sur la Banque à distance est en moyenne de 15.

Le titulaire doit être en mesure de donner des accès à la banque à distance selon les demandes formulées par les organismes en cours de marché.

Pour mieux sécuriser le processus retraite, les organismes mettent progressivement en place un système d'habilitation croisée avec un autre organisme

❖ **Fonctionnalités**

L'outil de banque à distance permet aux organismes de :

- valider/signer des fichiers transmis par la plateforme de l'Assurance retraite, le cas échéant,
- saisir et valider/signer des virements internationaux, qui ne transitent par la plateforme de l'Assurance retraite,
  - soit, pour leur exécution à la même date et aux mêmes conditions financières que les règlements à échéance et/ou inter échéance,
  - soit, pour leur exécution à une autre date, le cas échéant, et l'application d'une tarification spécifique pour des règlements hors échéance.
- importer et valider/signer les paiements domiciliés hors SEPA et non domiciliés hors France, qui ne transitent par la plateforme de l'Assurance retraite,
  - soit, pour leur exécution à la même date et aux mêmes conditions financières que les règlements à échéance et/ou inter échéance,
  - soit, pour leur exécution à une autre date, le cas échéant, et l'application d'une tarification spécifique pour des règlements hors échéance.
- saisir et valider/signer des ordres unitaires de SCT et SCT Inst,
- saisir et signer des virements de trésorerie,
- consulter les soldes en valeur et les soldes comptables (profondeur de l'historique à préciser dans l'annexe technique),

- consulter et imprimer des relevés de compte (profondeur de l'historique à préciser dans l'annexe technique), le format des éditions des relevés de compte en PDF doit être identique au relevé de compte papier,
- consulter en intra-journalière des opérations et en tout état de cause, la visualisation en J des virements reçus (SCT, virement trésorerie…) en J via les systèmes d'échanges interbancaires et des virements internes,

La banque à distance du titulaire intègre un dispositif de téléchargement de fichiers au format CFONB, ISO20022 et, le cas échéant, à d'autres formats exploitables directement par les organismes (Csv, PDF, txt …). Ce dispositif permet aux organismes de récupérer les relevés de comptes.

Si le titulaire dispose d'une application mobile de la « banque à distance », il précise dans son offre technique les fonctionnalités disponibles, notamment celle permettant la validation/ signature des fichiers de paiement.

ARTICLE VI - TESTS / MAINTENANCE / PCA & PRA

VI.1 - TEST DE CONFORMITE

Des tests sont réalisés avant le démarrage des flux et en cours de marché.

Ces tests concernent :
- Les échanges de fichiers à partir et vers la plateforme de la plateforme d'échange nationale de l'Assurance retraite,
- Le fonctionnement, les traitements et les échanges de fichiers au moyen des outils Web mis à disposition des organismes par le titulaire (outils de gestion des remises, banque à distance).

Le coût des tests est intégré, le cas échéant :
- Pour ce qui relève de la mise en service des prestations, dans le coût de mise en place de la relation,
- Pour ce qui relève de tests en cours de marché, dans le coût de l'abonnement EBICS de chacun des organismes et dans les abonnements des outils Web mis à disposition des organismes.

VI.1.1 - Test des échanges sur la plateforme de l'Assurance retraite

Le titulaire doit disposer d'un environnement de recette pour effectuer les tests avec la CNAV.

Ces tests recouvrent :
- Des tests sur la structure et la syntaxe des fichiers,
- Des tests de connectivité entre la plateforme du titulaire et la plateforme d'échange nationale de l'Assurance retraite,
- Des tests de bout en bout.

VI.1.2 - Test des échanges et outils mis à disposition des organismes

Des tests permettent de valider :

- Le fonctionnement général de ces outils (paramétrage, connexion …),
- La structure et la syntaxe des fichiers échangés, avant/après traitement de conversion et d'enrichissement, le cas échéant,
- Le processus de validation/signature des opérations.

Des penny tests seront réalisés, le cas échéant, avant la mise en production des échanges de fichiers.

VI.2 - MAINTENANCE

Si la maintenance des outils du titulaire nécessite une interruption de service, le titulaire doit respecter un délai de prévenance suffisant auprès des organismes et de la CNAV, dans la mesure du possible de 5 jours ouvrés minimum avant l'intervention).

Le titulaire doit communiquer au moment de la prévenance le contenu de la maintenance ainsi que le degré de risques sur la fourniture du service.

Ces interventions doivent avoir lieu dans les plages horaires qui perturbent le moins le service du site concerné, à savoir aux horaires creuses de consultation ou en horaire non ouvré.

VI.3 - PCA/PRA

Dans l'hypothèse d'une interruption des services « non planifiée » du titulaire, celui-ci met en œuvre le cas échéant un PCA (Plan de Continuité d'Activité) et un PRA (Plan de Reprise d'Activité) et alerte les organismes dans les plus brefs délais.

VI.3.1 - PCA du titulaire

Dans l'annexe technique, le titulaire décrit les moyens mis en œuvre pour assurer la continuité d'activité (organisation, moyens, procédure).

Afin d'assurer la continuité du service requis dans ce marché, le titulaire doit disposer de procédures de back-up efficientes et opérationnelles en toutes circonstances.

Les moyens et organisations de sécurité choisis, ainsi que les dispositifs et procédures élaborés par le titulaire engagent sa responsabilité dans les domaines de la protection et de la continuité du service.

Le titulaire indique les éventuelles certifications et précise le délai maximal d'interruption des services ; il décrit toutes les dispositions permettant d'assurer la continuité de services, en particulier lors des périodes d'« échéance mensuelle ».

En effet, la CNAV souhaite une disponibilité renforcée des outils bancaires mis à disposition des organismes sur cette période, avec un taux de disponibilité dépendant de la criticité des applications :

- Pour les applications dites « critiques » (outil(s) utilisé(s) pour l'échéance retraite), ce taux doit être systématiquement à 100 % durant la période d'échéance retraite et supérieur à 99,9% avec 2 indisponibilités au maximum par site et par an en dehors de l'échéance retraite.
- Pour les autres applications dites « non critiques », ce taux doit être systématiquement supérieur à 99,5% avec 5 indisponibilités au maximum par site et par an.

Le titulaire précise dans l'annexe technique le taux de disponibilité sur lequel il s'engage, sachant que le niveau de criticité de chacune des applications pourra être redéfini avec le titulaire lors de la mise en place du projet.

VI.3.2 - PRA du titulaire

Le titulaire s'engage à mettre en place en toutes circonstances, les procédures de sauvegarde informatique et de back-up adéquates, lesquelles sont décrites dans son annexe technique.

Dans l'annexe technique, le titulaire décrit les moyens mis en œuvre pour assurer la reprise d'activité (organisation, moyens, procédure). Il indique les éventuelles certifications et précisent son Recovery Time Objective (RTO).

ARTICLE VII - ASSISTANCE

VII.1 - SERVICE D'ASSISTANCE

Un service d'assistance personnalisée est mis en place par le titulaire. Il permet un suivi complet sur les plans :

- opérationnel (gestion quotidienne des flux, gestion des incidents…),
- technique (échanges télématiques, banque à distance…),
- commercial (accompagnement de la CNAV dans ses projets et dans les évolutions réglementaires…).

En particulier, le service d'assistance doit informer la CNAV et la CAVIMAC

- d'un incident majeur, notamment sur les fichiers de paiement.
  Le titulaire doit fournir à la CNAV et aux organismes dans les meilleurs délais les éléments qui permettent d'identifier les causes et de résoudre l'incident. Une cellule de crise peut être mise en place avec la CNAV le cas échéant.
- de toute évolution réglementaire, susceptible d'impacter les traitements et les services du présent marché (format des fichiers, protocole, traitement de compensation…).
  Le titulaire conseille et accompagne la CNAV dans la gestion de ces évolutions dans le but de faciliter le basculement et la mise en conformité.

Un service d'assistance est composé de personnes dédiées, disponibles du lundi au vendredi pour :

- répondre aux questions des organismes,
- prendre les mesures en vue de résoudre les incidents.

Le titulaire communique dans l'annexe technique pour chaque service d'assistance (opérationnel, technique, commercial) :

- les profils des personnes avec des précisions sur leurs compétences,
- les coordonnées (mail et numéro de téléphone - non surtaxé),
- les jours et horaires.

Le titulaire s'engage à mettre en place un support avec des interlocuteurs francophones dédiés pour traiter toute question d'ordre général et/ou technique des organismes et répondre aux problématiques spécifiques soulevées, notamment dans le cadre du traitement des incidents exposés dans l'article IV du présent CCTP.
Tous les documents, mode opératoire et échanges avec les organismes doivent être rédigés en français.

VII.2 - CELLULE DE CRISE

Une cellule de crise peut être activée par le titulaire ou l'Assurance retraite, notamment en cas d'incident majeur sur :

- Les fichiers de paiement,
- La liaison EBICS,
- La plateforme d'échange.

Cette cellule de crise implique une forte mobilisation des acteurs, qui auront été désignés au préalable.

Le titulaire s'engage à mettre en place un service d'assistance (incluant la cellule de crise) avec des interlocuteurs francophones dédiés.

Tous les documents, modes opératoires et échanges avec les organismes et la CNAV doivent être rédigés en français.

Le coût de l'assistance (incluant la cellule de crise) est intégré, le cas échéant, dans les frais de tenue de compte des organismes.

ARTICLE VIII - MISE EN ŒUVRE ET SUIVI DU MARCHE

VIII.1 - MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS

A compter de la date de notification du marché, le titulaire dispose d'un délai pour se préparer et réaliser tous les développements et tests nécessaires en partenariat avec la CNAV.

La CNAV « métier », responsable de l'exécution du marché, est l'interface entre CARSAT, DSI DOSI de Tours et le titulaire. Elle pilote et coordonne la phase de mise en œuvre.
Une réunion de lancement validera les actions et les échéances, elle se déroulera au siège de la CNAV à Paris.
Pendant la mise en œuvre du marché, des points hebdomadaires seront fixés, en privilégiant les conférences téléphoniques, au besoin des réunions en présentiel pourront être organisées.
Les organismes contractualisent avec le titulaire différents documents : ouverture des comptes bancaires, contrat EBICS, gestion des pouvoirs bancaires…
Le titulaire sera en relation avec les équipes métier des organismes.

Le titulaire présente dans l'annexe technique le projet de mise en œuvre des prestations, détaillant le calendrier et les actions par acteur (titulaire, CNAV, organismes) à réaliser jusqu'au démarrage des prestations pour l'ensemble des organismes, sachant que la mise en œuvre des prestations se réalise en plusieurs phases :

- Ouverture de comptes bancaires,
- Ouverture des services télématiques (EBICS),
- Tests syntaxiques et de connectivité,
- Tests sur les solutions de secours,
- Ouverture des outils : banque à distance, gestion des remises,
- Etablissement des modèles des justificatifs de facturation pour la CNAV.

Des tests sont réalisés avec un ou deux organismes pilotes de chaque lot (désignation ultérieure) : test de conformité et test sur la procédure de back up, avant le démarrage effectif des prestations.

Pour réaliser les tests, le titulaire met à disposition notamment les services suivants : l'ouverture des comptes bancaires, l'ouverture des services télématiques et les outils…
Les tests seront renouvelés autant que nécessaire. Une vérification de la mise en service sera réalisée conformément au paragraphe VIII du CCAP du présent marché.

Tous les organismes démarrent l'ensemble des prestations le 28 janvier 2028, même si les premiers flux ne seront traités qu'à compter du 10 février 2028 en raison de la sensibilité de l'échéance mensuelle du 9. En effet, l'échéance du 9 février 2028 sera réalisée avec les partenaires bancaires du marché actuel.

Le coût de la mise en œuvre des prestations est intégré, le cas échéant, dans le coût de l'entrée en relation.

VIII.2 - PILOTAGE DU MARCHE

Après la mise en œuvre du marché, un comité de suivi est mis en place composé de représentants de l'Assurance retraite et du titulaire.

Ce comité se réunit au moins une fois par trimestre et est complété par d'autres échanges le cas échéant (conférences téléphoniques et/ou réunions présentielles sur demande de la CNAV ou du titulaire).

Une réunion bi annuelle avec les CARSAT et la CNAV d'une journée d'immersion est à prévoir.

Sur demande de la CAVIMAC, des comités avec le titulaire peuvent être organisés.

Le coût des comités de suivi du marché est intégré, le cas échéant, dans les frais de tenue de compte des organismes.

VIII.3 - FACTURATION - ETATS JUSTIFICATIFS

Le titulaire transmet par mail, à la CNAV et à la CAVIMAC pour leurs prestations concernées, les factures au format Excel (ou CSV). Parallèlement, la facture au format PDF est transmise via la plateforme Chorus Pro, plateforme de référence pour la facturation électronique du secteur public.

Par ailleurs, le titulaire doit adresser des justificatifs mensuels à la CNAV, qui doivent être déclinés par organisme et consolidé pour l'ensemble des organismes du lot, au format Excel.
La CAVIMAC reçoit ces justificatifs pour ses propres opérations.

Ils doivent comporter les éléments suivants :

- Volumétrie en nombre et en montant (paiements domiciliés et non domiciliés, virements de trésorerie, rejets, demandes de rétrocession de fonds…),
- Volumétrie associée aux services bancaires (tenue de compte, nombre des abonnements banque à distance, nombre d'authentification forte DSP2 …),
- Coût unitaire et montant facturé par type d'opération et par service bancaire.

La CNAV souhaite que ces volumétries soient transmises pour toutes les opérations des organismes, qu'elles fassent l'objet ou non d'une facturation.

« Modalités particulières d'exécution des prestations »

Les justificatifs feront l'objet d'un cadrage lors de la phase d'initialisation-entrée en relation du marché.

Le titulaire présente dans l'annexe technique les solutions envisagées (type de support et de mise à disposition des données).

Les frais de mise en œuvre des justificatifs de facturation sont intégrés le cas échéant dans les coûts d'entrée en relation- mise en place.

Les frais relatifs à la mise à disposition des états mensuels sont intégrés le cas échéant, dans les frais de tenue de compte des organismes.

ARTICLE IX - CONTINUITE DE SERVICE EN FIN DE MARCHE

Au terme du marché et en cas de non-reconduction par la CNAV prévue dans l'article relatif à la durée du marché dans le CCAP entraînant un changement de partenaire bancaire, le titulaire dispose de 4 semaines maximum pour détruire les fichiers, données, renseignements dans le respect des obligations légales du titulaire.

La CNAV se réserve la possibilité de demander au titulaire de maintenir son service, au-delà du terme du marché.

En effet, les organismes sont susceptibles, pendant une durée limitée, de maintenir ouvert leur(s) compte(s) bancaire(s) en raison de contraintes techniques et réglementaires (délais de rejets des chèques et prélèvements, durée de validité des chèques émis, délai de prise en compte des nouvelles coordonnées bancaires par l'ensemble des acteurs).

Le titulaire s'engage, après la date d'échéance du marché, et jusqu'à la clôture des comptes bancaires, à maintenir la fourniture des services ci-dessous :

- l'accès à l'ensemble des outils web,
- la fourniture de l'ensemble des justifications concernant les opérations des organismes.

Le maintien de ces services donnera lieu à l'établissement d'un acte modificatif conclu entre les deux parties précisant les conditions et les tarifs associés à ces services.

ARTICLE X - LISTE DES ANNEXES

Annexe 1	Volumétrie des flux
Annexe 2	Calendrier des échéances retraite - année 2027
Annexe 3	Descriptif du fichier de demande de retour des fonds (DRF)
Annexe 5	Statistiques DRF – par pays -Lot 5
Annexe 10	Descriptif fichier rejets SEPA / HSEPA CAMT054
Annexe 11	Codes rejets dans le fichier CAMT054
Annexe 14	Descriptif du fichier au format CFONB400
Annexe 15	Descriptif fichier correction de domiciliation au format CFONB 350
Annexe 16	Descriptif du fichier des implantations bancaires à l'étranger au format CFONB150
Annexe 17	Descriptif du fichier de référentiel des codes BIC au format CFONB 800