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 6 : TRAITEMENT DES OPERATIONS BANCAIRES DOMICILIEES SUR LA ZONE SEPA ET HORS SEPA ET DES OPERATIONS NON DOMICILIEES HORS FRANCE ; FOURNITURE DE SERVICES BANCAIRES ASSOCIES POUR LES ORGANISMES DE L'ASSURANCE RETRAITE - PERIMETRE TRAVAILLEURS INDEPENDANTS

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), les CARSAT (Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail), et les CGSS (Caisse générale de sécurité sociale) de Martinique et de La Réunion.

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

Table des matières

ARTICLE I - PRESENTATION GENERALE 5

I.1 - PRESENTATION DE L'ASSURANCE RETRAITE 5
I.2 - OBJET DU LOT 5
I.3 - PERIMETRE 6

ARTICLE II - GESTION DES COMPTES 6

II.1 - OUVERTURE DES COMPTES BANCAIRES, DEVISE DE REGLEMENT 6
II.1.1 - OUVERTURE DES COMPTES BANCAIRES 6
II.1.2 - DEVISE DE REGLEMENT 6
II.1.3 - RELEVES DE COMPTE ET ECHELLES D'INTERETS 7
II.2 - GESTION ET CONTROLE DES POUVOIRS BANCAIRES 7
II.3 - GESTION DES SOLDES EN VALEUR ET SITUATION EXCEPTIONNELLE DE DECOUVERT 7
II.4 - LOCALISATION DES ETABLISSEMENTS DU TITULAIRE DONT AGENCES BANCAIRES/GUICHETS DE PROXIMITE 8
II.5 - DEMANDE DE RECHERCHES SIMPLES ET COMPLEXES 8
II.6 - CIRCULARISATION BANCAIRE 8
II.7 - PREVENTION DU RISQUE DE FRAUDE 9
II.8 - LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DES CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME ; GEL DES AVOIRS 9

ARTICLE III - TRAITEMENT DES OPERATIONS SEPA 10

III.1 - OPERATIONS DE DECAISSEMENT 10
III.1.1 - SCT 10
III.1.2 - VIREMENTS PAR MAIL 14
III.1.3 - SDD SEPA (A PAYER) 14
III.1.4 - CHEQUES 14
III.1.5 - RETRAITS D'ESPECES 15
III.2 - OPERATIONS D'ENCAISSEMENT 15
III.2.1 - VIREMENTS REÇUS 15
III.2.2 - REMISES DE CHEQUES 15
III.2.3 - REMISE D'ESPECES 17

ARTICLE IV - TRAITEMENT DES OPERATIONS HORS SEPA 18

IV.1 - OPERATIONS DE DECAISSEMENT 18
IV.1.1 - TRAITEMENT DES PAIEMENTS DOMICILIES 19
IV.1.2 - TRAITEMENT DES PAIEMENTS NON DOMICILIES 19
IV.1.3 - COMPTABILISATION DES ECRITURES SUR LES RELEVES DE COMPTE 20
IV.1.4 - REPORTING 21
IV.1.5 - PRISE EN CHARGE DES FRAIS 22
IV.2 - OPERATIONS D'ENCAISSEMENT 22

ARTICLE V - OPERATIONS DE TRESORERIE 22

V.1 - COUVERTURE FINANCIERE DU COMPTE DES ORGANISMES 22
V.2 - VIREMENTS DE TRESORERIE 23

ARTICLE VI - INCIDENTS SUR LES REGLEMENTS 24

VI.1 - ANOMALIE(S) CONSTATEE(S) AVANT ET APRES L'EXECUTION DES REGLEMENTS.....24
VI.1.1 - ANOMALIE(S) CONSTATEE(S) AVANT L'EXECUTION DES REGLEMENTS.....24
VI.1.2 - ANOMALIE(S) CONSTATEE(S) APRES L'EXECUTION DES REGLEMENTS 25
VI.2 - RECOUVREMENT D'INDUS HORS FRANCE CONSECUTIFS A UN DECES 25
VI.3 - RETROCESSION DES FONDS NON VERSES AUX ASSURES AVEC UN MODE DE REGLEMENT NON DOMICILIE.....25

ARTICLE VII - ECHANGES D'INFORMATIONS 27

VII.1 - PLATEFORME NATIONALE DE L'ASSURANCE RETRAITE 27
VII.2 - PROTOCOLE DE TELETRANSMISSION.....28
VII.2.1 - ECHANGES DEMATERIALISES PAR VIA LA PLATEFORME DE L'ASSURANCE RETRAITE.....28
VII.2.2 - CRYPTAGE ET SECURITE DES DONNEES ECHANGEES 28
VII.3 - FORMATS DES FICHIERS ECHANGES PAR LA PLATEFORME DE L'ASSURANCE RETRAITE ...28
VII.3.1 - FICHIERS ECHANGES DANS LE SENS : ORGANISMES VERS TITULAIRE.....29
VII.3.2 - FICHIERS ECHANGES DANS LE SENS : TITULAIRE VERS ORGANISMES.....29
VII.3.3 - CONTENU ET REGLES DE NOMMAGE DES FICHIERS 31
VII.3.4 - DESCRIPTION DES FICHIERS RETOUR.....31
VII.3.5 - AUTRES RESTITUTIONS D'INFORMATIONS PAR LE TITULAIRE 31
VII.4 - PROCEDURE DE SECOURS.....31
VII.4.1 - DEFAILLANCE DE LA BANQUE A DISTANCE POUR LA VALIDATION/SIGNATURE DES FICHIERS 32
VII.4.2 - DEFAILLANCE DE LA LIAISON EBICS.....32
VII.4.3 - INDISPONIBILITE DES SI DE LA BRANCHE RETRAITE.....33
VII.5 - OUTILS.....33
VII.5.1 - OUTIL DE GESTION DES REMISES.....34
VII.5.2 - BANQUE A DISTANCE 35

ARTICLE VIII - TESTS / MAINTENANCE / PCA & PRA 37

VIII.1 - TESTS DE CONFORMITE.....37
VIII.1.1 - TESTS DES ECHANGES SUR LA PLATEFORME DE L'ASSURANCE RETRAITE 38
VIII.1.2 - TESTS DES ECHANGES ET OUTILS MIS A DISPOSITION DES ORGANISMES.....38
VIII.2 - MAINTENANCE.....38
VIII.3 - PCA/PRA.....38
VIII.3.1 - PCA DU TITULAIRE 38
VIII.3.2 - PRA DU TITULAIRE 39

ARTICLE IX - ASSISTANCE 39

IX.1 - SERVICE D'ASSISTANCE 39
IX.2 - CELLULE DE CRISE 40

ARTICLE X - SUIVI DU MARCHE 41

X.1 - MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS 41
X.2 - PILOTAGE DU MARCHE 41
X.3 - FACTURATION : ETATS JUSTIFICATIFS.....42

ARTICLE XI - CONTINUITE DE SERVICE EN FIN DE MARCHE 42

ARTICLE XII - LISTE DES ANNEXES.....44

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, la CGSS Martinique, la CGSS La Réunion.

La CGSS Guadeloupe, la CGSS Guyane et CAVIMAC n'entrent pas dans le périmètre du présent marché.

La CSS Mayotte n'entre pas aussi 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 sur les zones SEPA et hors SEPA et des opérations non domiciliées hors France sur le périmètre des travailleurs indépendants :

- affiliés avant 2017, pour le versement de leur prestation de retraite de base,
- ensemble des affiliés, pour le versement de leur prestation de retraite complémentaire.

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 § V.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

II.1.1 - Ouverture des comptes bancaires

Chaque organisme ouvre dans les livres du titulaire un ou plusieurs comptes bancaires, libellés en euro.

A titre indicatif, sur l'année 2025 :

Nombre de comptes	Nombre d'organismes
1	9
2	7
3	1
4	1

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 informations).

II.1.2 - Devise de règlement

Les règlements sont émis par les organismes en euros, exclusivement.

Le règlement des bénéficiaires situés hors SEPA 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 onglets 1b et 1c leurs 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'intérêts

En complément de la mise à disposition des relevés de compte par télétransmission via le protocole EBICS au format CFONB120, le titulaire doit fournir 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 de décaissement et d'encaissement 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 DES ETABLISSEMENTS DU TITULAIRE DONT AGENCES BANCAIRES/GUICHETS DE PROXIMITE

Le titulaire renseigne dans l'annexe technique, l'adresse des centres d'affaires, chargés de la relation pour chacun des organismes et indique l'adresse du centre de traitement des chèques.

Les organismes remettent au titulaire des chèques, le cas échéant, et des espèces sur l'agence bancaire/guichet de proximité renseigné par le titulaire dans l'annexe technique. Exceptionnellement, les agents des organismes peuvent effectuer des retraits d'espèces.

Le titulaire détaille dans l'annexe technique les coordonnées de l'agence bancaire/guichet de proximité le plus proche du siège de chaque organisme, en précisant les jours et horaires d'ouverture qui sont, de préférence, compatibles avec les horaires de travail des services de trésorerie (à titre d'information de 8h à17h).

Concernant les paiements internationaux, la CNAV demande que le suivi des opérations soit centralisé sur un même centre d'affaires.

Toute évolution concernant la localisation et/ou les jours et heures d'ouverture des établissements du titulaire (centre d'affaires, centre de traitement des chèques, agence bancaire/guichet de proximité) doit être communiquée aux organismes, dans les 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, débit d'un chèque périmé de plus d'un an et 8 jours…).

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 leurs mesures et de leurs 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 s'imposant au titulaire.

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 SEPA

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, car les volumes sont susceptibles d'évoluer.

III.1 - OPERATIONS DE DECAISSEMENT

Les paiements retraite pour les travailleurs indépendants donnent lieu à des campagnes de règlements mensuels et à des campagnes de règlements inter échéances hebdomadaires.

Le titulaire exécute les opérations retraite selon le calendrier établi annuellement par la CNAV. A titre indicatif, le calendrier prévisionnel relatif aux remises "à échéance" des organismes de l'Assurance retraite pour l'année 2027 est joint en annexe 2.

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

L'Assurance retraite distingue deux catégories d'émission des paiements pour les flux des travailleurs indépendants :

Emission mensuelle dite « à échéance »	**Emission inter-échéance dite « mise à jour »**
NATURE	
✓ *Prestation de retraite de base et de retraite complémentaire des travailleurs indépendants*	
DATE ET RYTHME DE REGLEMENT	
✓ Echéance mensuelle de paiement des prestations retraite à terme échu fixée **au 9 du mois ou au premier jour ouvré précédent**	✓ Hebdomadaire (Paiements qui pour diverses raisons, n'ont pas pu être intégrés à l'échéance mensuelle)

III.1.1 - SCT

III.1.1.1 - SCT émis via la plateforme de l'Assurance retraite

A titre indicatif, sur l'année 2025 :

ANNEE 2025	
Nombre des SCT	**Montant des SCT**
27 226 097	9 566 805 612

Focus sur l'échéance du 09 (à titre indicatif, exemple décembre 2025)

FOCUS SUR L'ECHEANCE du 9 (Exemple échéance du 9 décembre 2025)		
Nombre des SCT	**Montant des SCT (en €)**	**Nombre maximum de virements dans un fichier**
2 258 744	783 988 802	260 000

Le titulaire doit disposer de la capacité à exécuter les fichiers d'échéance au 9 de chaque mois dont le nombre maximum de SCT 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 virement dans un fichier, indiqué ci-dessus.

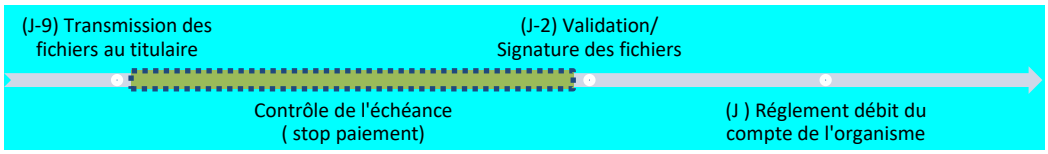
- Transmission des fichiers de paiement (cf. Article VII -ECHANGES D'INFORMATIONS)

Les fichiers de SCT sont mis à disposition du titulaire par télétransmission aux protocoles EBICS T selon la nature des flux par la plateforme d'échanges de l'Assurance retraite.

Le titulaire doit mettre à disposition des organismes un outil de gestion des remises, permettant aux organismes (notamment), de supprimer une ou plusieurs opérations de ces fichiers, avant de les valider/signer, sur ce même outil ou sur la banque à distance du titulaire (cf. § VII.5 -Outils).

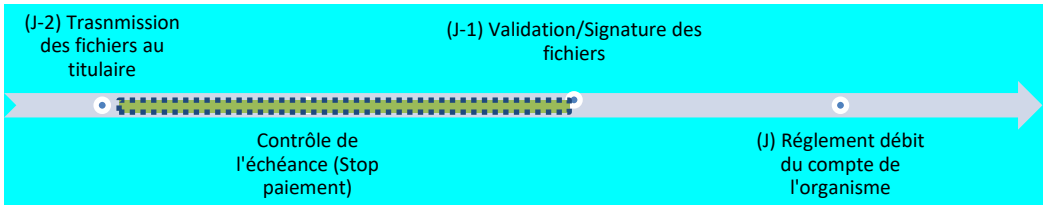
Le délai de traitement de chaque étape diffère selon le type de paiements :

Illustration paiement à l'échéance



A l'échéance : J date de règlement correspondant au 9 du mois M ou le premier jour ouvré précédent.

Illustration paiement inter-échéance



Des fichiers de paiements inter-échéance peuvent être transmis en J-1 pour une validation en J-1 jusqu'à 16h.

Le titulaire précise :

- 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.

Les bénéficiaires doivent être crédités en valeur J, jour du décaissement des prestations par l'organisme, sauf conditions particulières entre les bénéficiaires et leurs banques.

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, …).

❖ ***Fichiers de SCT inst***

En cours de marché, la CNAV se réserve la possibilité de tester et de mettre en place l'émission de fichiers de SCT inst.

Le titulaire précise dans l'annexe technique son état d'avancement sur la prise en charge de ces fichiers de SCT inst, en indiquant la taille maximale du nombre d'opérations et le temps de traitement, ainsi que les modalités techniques.

❖ ***VoP (Verification of Payee)***

A ce stade, la CNAV est en réflexion sur l'opportunité de la mise en place de la VoP, avec une priorisation sur la VoP à la demande le cas échéant.

III.1.1.2 - SCT émis via la banque à distance du titulaire

Les organismes ont recours à la banque à distance du titulaire pour émettre :

- saisir, valider/signer des SCT,
- saisir, valider/signer des remises de SCT,
- intégrer, valider/signer des remises (fichiers) de SCT.

Pour parer à d'éventuels retards, le titulaire indique dans l'annexe financière son cut-of-time (jour et heure) le plus tardif pour valider/signer/transmettre les SCT, pour un règlement interbancaire à J.

Le titulaire précise, dans l'annexe technique, les contraintes particulières concernant la procédure d'émission des SCT via la « banque à distance » (paramétrage de seuils, appel/information préalable à l'émission du paiement, VoP, …) en précisant les éventuels délais.

Les prérequis et les besoins des organismes quant à l'accès et à l'utilisation de la « banque à distance » font l'objet d'un article dédié (cf. § VII.5 -Outils).

III.1.1.3 - Comptabilisation des écritures sur les relevés de compte

- 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 de SCT débitées sur le relevé de compte pour le montant du fichier émis (montant initial du fichier), les opérations supprimées sont inscrites au crédit,
- Comptabilisation nette : remises de SCT débitées sur le relevé de compte pour le montant net du fichier SCT, 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 de SCT 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 de SCT débitées sur le relevé de compte pour le montant net du fichier SCT, 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 »

- 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.

III.1.1.4 - Reporting des SCT

En complément des états fournis dans le cadre de la facturation (cf. § X.3 - Facturation : Etats justificatifs), le titulaire fournit un état mensuel, consolidé et détaillé comprenant les informations sur les SCT *a minima* suivantes :

- Par lot
- Par organisme
- Par date d'exécution
- Par date de règlement

[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 …)

- Par nature de flux (prestation de retraite, actions sociales,)
- Par pays SEPA
- Nombre et montant des opérations télétransmises (« opérations initiales »)
- Nombre et montant des opérations stoppées/supprimées
- Nombre et montant des opérations validées /signées
- Rejets bancaires
- Frais bancaires tarification
- Frais bancaires coût total

La liste est fournie à titre indicatif, elle fait 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).

III.1.2 - Virements par mail

En cas d'incident lié à l'outil de la banque à distance, les organismes pourraient être amenés à émettre des virements tiers par mail.
Le titulaire décrit dans l'annexe technique les contraintes quant à l'émission de ces règlements, ses préconisations pour sécuriser leur émission (appel/information préalable à l'émission du paiement) en précisant les éventuels délais.

III.1.3 - 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.1.4 - Chèques

Sur demande des organismes, le titulaire met à leur disposition des chéquiers.

Le titulaire précise dans l'annexe technique les modalités de commande, de mise à disposition, de renouvellement.

Le libellé des écritures des chèques débités sur les relevés de comptes bancaires des organismes renseigne *a minima* le numéro des chèques.

III.1.5 - Retraits d'espèces

Certains organismes retirent exceptionnellement des espèces dans l'agence bancaire/guichet de proximité pour permettre à leurs agents de régler des pensionnés précaires non bancarisés.

A titre d'information, les cartes bancaires détenues par les agents des organismes, ne peuvent pas être utilisées pour régler des prestations, même indirectement (via des retraits d'espèces sur un DAB/GAB).

Le titulaire doit dans l'annexe technique indiquer le délai minimum d'une mise à disposition d'espèces au guichet.

III.2 - OPERATIONS D'ENCAISSEMENT

Les encaissements des organismes concernent essentiellement des remboursements de prestations indues.

III.2.1 - Virements reçus

Le crédit du compte de l'organisme intervient à J, jour du règlement interbancaire du virement (hors délais de change, le cas échéant).

III.2.2 - Remises de chèques

Le titulaire traite les chèques des organismes, remis à l'encaissement en mode « Vrac » (chèques domestiques et étrangers en euros et en devises, le cas échéant) :

III.2.2.1 - Traitement des remises en mode « Vrac »

Organismes	Nombre de chèque remis en 2025
Nantes	70
Orléans	41
Nancy	46

Lyon	101
Martinique	3

- **Description des traitements**
  - le rythme des remises est potentiellement hebdomadaire,
  - les chèques sont endossés,
  - ils sont accompagnés de bordereaux fournis par le titulaire (au nom de chacun des organismes) et, le cas échéant, de bordereaux de l'organisme.

- **Description du circuit de remise**

  Les chèques sont remis au titulaire :

  - soit par le personnel des organismes, sur une agence ou un guichet de proximité du titulaire,
  - soit par un prestataire de service de coursiers de l'organisme, sur une agence ou un guichet de proximité du titulaire,
  - soit par courrier.

  Les organismes souhaitent remettre les chèques directement à l'agence de proximité du titulaire.

  « Modalités particulières d'exécution des prestations »

Dans l'annexe technique, le titulaire décrit l'organisation, les traitements, les suggestions pour répondre efficacement aux besoins des organismes.

- **Modalités de crédit en compte**

Pour le dépôt des chèques au guichet, le titulaire indique dans l'annexe financière, la date de valeur de crédit en compte des chèques sur la base de J, date de remise en agence, sachant que les organismes souhaitent que les remises soient créditées au plus tôt.

Pour l'envoi postal, le titulaire indique dans l'annexe financière si le jour de référence J est le jour de réception des chèques par le titulaire ou le jour d'envoi des chèques par l'organisme et indique la date de valeur du crédit en compte des chèques, sur la base de J renseignée.

Dans l'annexe technique, le titulaire décrit l'organisation, les traitements, les suggestions pour répondre efficacement aux besoins des organismes.

III.2.2.2 - Traitement des impayés

Les vignettes des chèques impayés sont retournées accompagnées d'un avis de débit.

Les organismes souhaitent que l'avis de débit renseigne le numéro du bordereau pour les remises en « Vrac » et la date initiale de la remise.

« Modalités particulières d'exécution souhaitées des prestations »

Les écritures d'impayés sont débitées sur les relevés de comptes de chacun des organismes à J, J étant le jour du règlement de la compensation retour. Les écritures d'impayés sont enregistrées ligne à ligne sur les relevés de comptes bancaires des organismes ; elles intègrent dans leur libellé, a minima, le numéro du chèque impayé.

Les organismes souhaitent que le libellé des écritures des relevés de comptes intègre le motif de l'impayé et la référence de la remise à l'origine de l'impayé (la référence du bordereau VRAC).

« Modalités particulières d'exécution souhaitées des prestations »

III.2.3 - Remise d'espèces

Certains organismes remettent exceptionnellement des espèces au titulaire.

Le titulaire doit prendre en charge les remises d'espèces des organismes.

Le titulaire précise dans l'annexe technique les modalités et prérequis concernant la prise en charge de ces remises :

- remise sur guichet vs remise sur automate,
- nécessité, le cas échéant, d'un préavis, d'une prise de rendez-vous,
- utilisation d'une carte pour le dépôt, le cas échéant,
- etc.

Les fonds sont crédités sur le compte bancaire des organismes en valeur jour J, jour de la remise ou ultérieurement le cas échéant après le recomptage des espèces (automate non valorisant …).

ARTICLE IV - TRAITEMENT DES OPERATIONS HORS SEPA

IV.1 - OPERATIONS DE DECAISSEMENT

A l'instar des paiements SEPA, les règlements domiciliés hors SEPA et les règlements non domiciliés hors France donnent lieu à des échéances mensuelles et à des règlements inter-échéances hebdomadaires, qui pour diverses raisons, n'ont pu être intégrés à l'échéance mensuelle. Le calendrier des paiements hors SEPA est identique à celui des paiements SEPA.

Les fichiers des organismes comportent une ou deux remises (domicilié et non domicilié) 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.

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 informé 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.

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

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

ANNEE 2025		
Typologie d'opérations	**Nombre**	**Montant (en €)**
Règlements domiciliés hors SEPA	104 998	21 313 139
Règlements non domiciliés hors France	36	26 569

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

Le circuit des fichiers de paiements hors SEPA est identique à celui décrit pour les virements SEPA (cf. § III.1.1 -SCT).

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/ inter échéance), le titulaire renseigne les conditions tarifaires particulières.

IV.1.1 - Traitement des paiements domiciliés

- Circuit de règlement

Le choix des circuits de règlements relève du titulaire, sachant qu'ils présentent 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 dans l'annexe technique onglet 1.3 ») 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) et transmet une information retour aux organismes (pour leur prise en compte de ces corrections).*

  « 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 par exemple…) ou de prendre acte du déclassement des opérations en règlements non domiciliés.

IV.1.2 - Traitement des paiements non domiciliés

Les fichiers des règlements non domiciliés peuvent concerner des règlements à destination des pays hors SEPA et 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, leur demander de diversifier leurs 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 (émission par le correspondant local),
- 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…

IV.1.3 - Comptabilisation des écritures sur les relevés de compte

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[3]

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 moins les 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.

- Traitement des rejets après compensation[4]

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.

IV.1.4 - Reporting

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

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

- 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.

Ces 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).

IV.1.5 - Prise en charge des frais

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

- Le coût facturé aux organismes se limite 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.

IV.2 - OPERATIONS D'ENCAISSEMENT

Quelques opérations d'encaissement hors SEPA peuvent être réalisées, à la marge, correspondant à des virements reçus de l'étranger libellés en euro ou en devise (cf.§ III.2.1) et à des chèques reçus de l'étranger (voir § III.2.2).

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

ARTICLE V - OPERATIONS DE TRESORERIE

V.1 - COUVERTURE FINANCIERE 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.

V.2 - VIREMENTS DE TRESORERIE

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 VII.5.2 -Banque à distance.

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

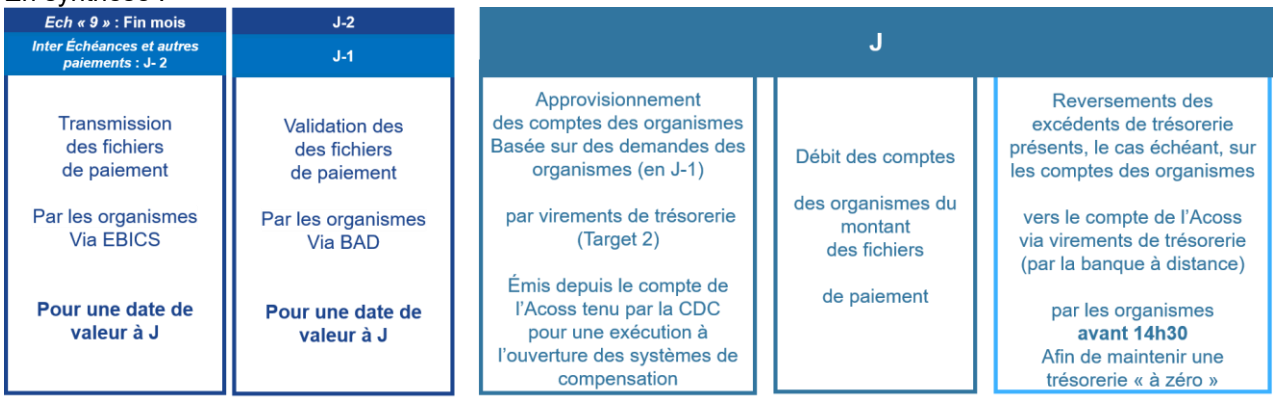
Les organismes sont tenus de remonter quotidiennement leurs excédents de trésorerie, le cas échéant, sur un compte bancaire de l'Acoss (compte ouvert à la CDC).

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 :



ARTICLE VI - INCIDENTS SUR LES REGLEMENTS

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

VI.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.

Dans l'hypothèse où une ou un nombre limité d'opérations d'une remise comporte un code BIC erroné (pour les opérations de paiement SEPA au format BIC et IBAN), le titulaire corrige automatiquement le(s) BIC erroné(s) et transmet une information retour aux organismes (pour leur prise en compte de ces corrections).

« Modalités particulières d'exécution des prestations »

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

VI.1.2.1 - Emission à tort d'un règlement par l'organisme

Dans l'hypothèse où un organisme commet une erreur lors de l'émission d'un ou de plusieurs SCT qui ont été présentés en compensation, celui-ci peut adresser au titulaire un « Request for Recall by the Originator », « RFRO ».

Le titulaire précise dans l'annexe technique les règles et les modalités du recours à ces services.

VI.1.2.2 - Exécution à tort d'un règlement par le titulaire

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 et à redresser, le cas échéant, les dates de valeur.

Le titulaire décrit dans l'annexe technique les traitements pour neutraliser les erreurs ; il précise notamment s'ils peuvent émettre, le cas échéant, des ordres d'Annulation Comptable de Virements SEPA (ACVS).

VI.2 - RECOUVREMENT D'INDUS HORS FRANCE CONSECUTIFS A UN DECES

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 de paiements antérieures au décès et émises après le décès.

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.

Le titulaire décrit dans l'annexe technique les informations utiles concernant la réglementation et les usages locaux en cas de décès du bénéficiaire (ex. : blocage des comptes bancaires, modalités de restitution des fonds, délais…).

VI.3 - RETROCESSION DES FONDS NON VERSES AUX ASSURES AVEC UN MODE DE REGLEMENT NON DOMICILIE

Lorsqu'un paiement non domicilié n'a pu faire l'objet d'un versement au bénéficiaire, 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 1.3, 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.

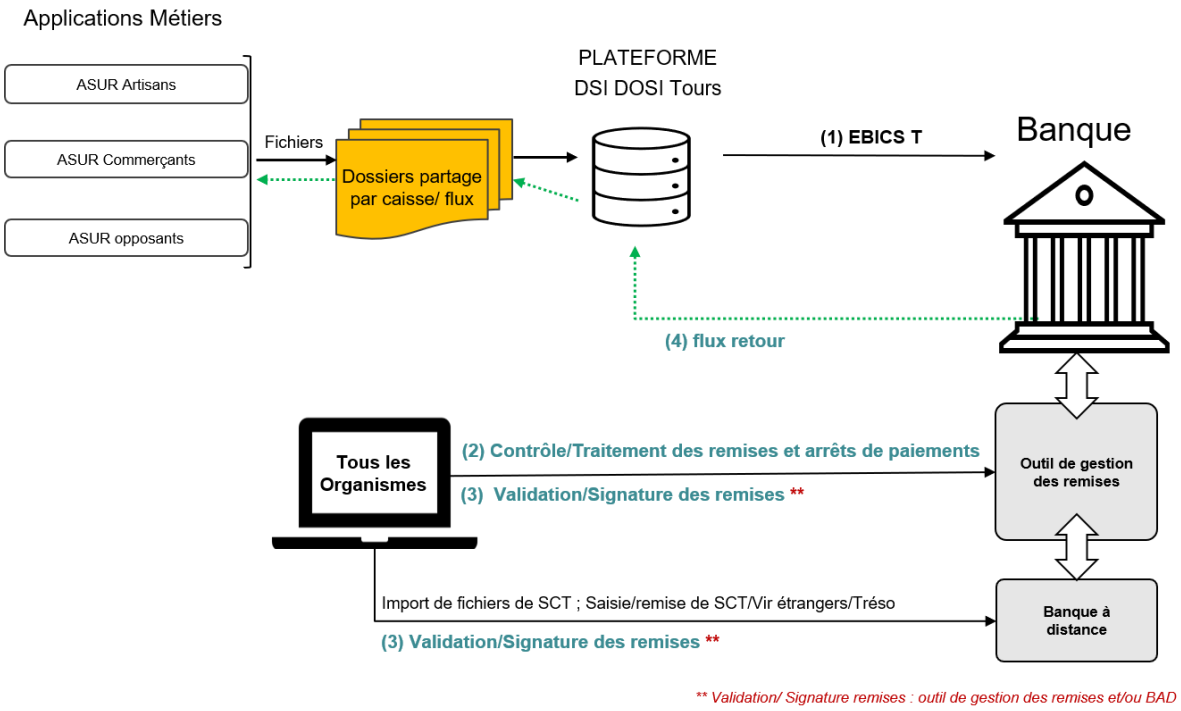
- ✓ **Cas 2 : les organismes font opposition sur un règlement**

ARTICLE VII - 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.

VII.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 DOSI de Tours émet les fichiers par organisme, par nature d'opérations et par périmètre (SEPA/Hors SEPA) :

Processus	Inventaire des fichiers
Retraite SEPA	✓ Prestations vieillesse
	✓ Opposants
	✓ Avances
	✓ Prestations vieillesse BTP
Retraite Hors SEPA	✓ Prestations vieillesse

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

VII.2 - PROTOCOLE DE TELETRANSMISSION

VII.2.1 - Echanges dématérialisés par via 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 :

- EBICS T, dans le sens organismes => titulaire,
- EBICS T, dans le sens titulaire => organismes.

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.

VII.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.

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

VII.3.1 - Fichiers échangés dans le sens : organismes vers titulaire

	Type de fichier	Protocole	Format	Commentaires
Fichiers Sens Organisme => Titulaire				
	Emission des SCT			
U	Remises de SCT	EBICS	PAIN.001 V3	
	Emission de virements étrangers			
U	Remises de virements étrangers	EBICS	CFONB 320	
	Mise à jour des BIC/IBAN suite à une restructuration bancaire			
U	Mise à jour des BIC/IBAN suite à une restructuration bancaire	EBICS	CSV	Rappel du processus : • Génération et transmission du fichier dans lequel les BIC sont à corriger par le titulaire • Correction des domiciliations par le titulaire dans le fichier • Transmission (mise à disposition) du fichier par le titulaire (EBICS) • Intégration du fichier dans le SI métier pour la mise à jour des BIC. Le format du fichier sera fixé avec le titulaire au démarrage du marché

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

VII.3.2 - Fichiers échangés dans le sens : titulaire vers organismes

	Type de fichier	Protocole	Format	Commentaires
Fichiers Sens Titulaire > Organisme				
	Relevés de compte			
U	Relevés de compte (libellés enrichis)	EBICS	CFONB120	Libellés enrichis
	Accusés de réception			
U	SCT : PSR-0 (accusé de réception applicatif)	EBICS	PAIN002	
	Rejets			
U	SCT : rejets avant et après compensation	EBICS	Full CAMT54	
	Mise à jour des BIC/IBAN suite à une restructuration bancaire			
U	Retour fichier suite à la mise à jour des BIC/IBAN suite à une restructuration bancaire	EBICS	CSV	Rappel du processus : • Génération et transmission du fichier dans lequel les BIC/IBAN sont à corriger par le titulaire • Correction des domiciliations par le titulaire dans le fichier • Transmission (mise à disposition) du fichier par le titulaire (EBICS) • Intégration du fichier dans le SI métier pour la mise à jour des BIC/IBAN Le format du fichier sera fixé avec le titulaire au démarrage du marché
	Corrections de domiciliations (SCT)			
E	Corrections de domiciliation flux SEPA	EBICS	CAI	
	Fichiers de mobilité bancaire (SCT)			
E	Mobilité bancaire	EBICS	CAI+ (flux V)	

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

VII.3.3 - Contenu et règles de nommage des fichiers

- Contenu des fichiers

Les organismes renseignent dans leurs fichiers certaines balises <xml> pour :

- ❖ assurer le routage des flux retour vers les applications métiers,
  renforcer la traçabilité de leurs opérations (balises <xml> permettant de véhiculer des références techniques et comptables, à l'instar de la balise <EndToEndId>
- Règles de nommage

L'Assurance retraite renseigne l'extension « ppp » dans la « Request type » de ses fichiers.

VII.3.4 - Description des fichiers retour

Les rejets de virements SEPA sont restitués par le titulaire dans des fichiers au format CAMT054.

La CNAV souhaite que le titulaire mette à disposition de la plateforme de l'Assurance retraite, suivant un rythme quotidien, ces fichiers retours, même s'ils ne comportent pas d'opérations (fichiers à vide).

« Modalités particulières d'exécution »

VII.3.5 - Autres restitutions d'informations par le titulaire

- Restructurations bancaires

Compte tenu du nombre de bénéficiaires, le changement des domiciliations bancaires est un enjeu important pour la CNAV.

En attendant la montée en charge progressive des échanges dans le cadre des CAI et la prise en charge de ce fichier dans son système d'information, le titulaire informe la CNAV au plus tôt de toute restructuration bancaire susceptible d'impacter les domiciliations bancaires des bénéficiaires de la zone SEPA.

Le titulaire produit un bulletin d'information afin de permettre à la CNAV d'anticiper les opérations à réaliser pour prendre en compte les changements.

Ces informations seront communiquées à la CNAV dans le cadre d'une procédure définie conjointement entre la CNAV et le titulaire du marché selon le processus suivant :

- Génération et transmission via un protocole sécurisé d'un fichier au format CSV dans lequel les BIC/IBAN sont à corriger par le titulaire,
- Correction des domiciliations par le titulaire,
- Restitution du fichier corrigé,
- Intégration du fichier dans le SI métier pour la mise à jour des BIC/IBAN.

Le titulaire sera sollicité en tant que de besoin par la CNAV pour corriger les coordonnées bancaires selon la procédure décrite ci-dessus.

VII.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. § **IX.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.

VII.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.

VII.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 autour de 260 000 opérations SEPA (cf. § III.1.1.1 -SCT émis via 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.

VII.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.

VII.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.

❖ **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 des différents outils.

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 de ces fichiers (mail, banque à distance, EBICS…) sachant que la liste de 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 l'outil et fournit aux organismes des guides et modes opératoires en français.

VII.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 cet 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 de :

- 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 SCT,
- d'importer un fichier de SCT,
- de saisir une remise de virements 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).

VII.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 remises de SCT, qui ne transitent par la plateforme de l'Assurance retraite,
- importer et valider/signer des remises de SCT, qui ne transitent par la plateforme de l'Assurance retraite,
- saisir et valider/signer des remises de 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 des remises de 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 fichiers suivants :

- relevés de comptes,
- fichiers de virements reçus,
- fichiers rejets sur les remises de SCT, à moins de visualiser/exporter le détail des rejets des SCT dans la Banque à Distance,
- fichiers de correction de domiciliation, à moins de visualiser/exporter la liste de correction de domiciliation dans la Banque à Distance,
- fichier CAI+ (flux V) au format XML ou à format exploitable par les organismes (TXT, CSV).

Le titulaire présente dans l'annexe technique les autres fonctionnalités offertes par la banque à distance ; à titre d'illustration, l'émission de commandes (chéquiers, bordereaux de remises …), l'édition de RIB …

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 VIII - TESTS / MAINTENANCE / PCA & PRA

VIII.1 - TESTS 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 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, de banque à distance le cas échéant).

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 des abonnements EBICS de chacun des organismes et dans les abonnements des outils Web mis à disposition des organismes.

VIII.1.1 - Tests 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.

VIII.1.2 - Tests 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 pennys seront réalisés, le cas échéant, avant la mise en production des échanges de fichiers.

VIII.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 le CNAV, dans la mesure du possible de 5 jours ouvrés minimum avant l'intervention à valider.

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.

VIII.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.

VIII.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 lors de la mise en place du projet.

VIII.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). Ils indiquent les éventuelles certifications et précisent le Recovery Time Objective (RTO).

ARTICLE IX - ASSISTANCE

IX.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 courante : problème de date de valeur, demande de chéquiers …),
- 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

- 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 de l'Assurance retraite et répondre aux problématiques spécifiques soulevées, notamment dans le cadre du traitement des incidents exposé dans l'article VI du présent CCTP.

Tous les documents, mode opératoire et échanges avec les organismes doivent être rédigés en français.

IX.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 X - SUIVI DU MARCHE

X.1 - MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS

A compter de la date de notification, 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 (désignation ultérieure) : tests 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.

X.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.

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

X.3 - FACTURATION : ETATS JUSTIFICATIFS

Le titulaire transmet par mail, à la CNAV 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.

Ils doivent comporter les éléments suivants :

- Volumétrie des opérations en nombre et en montants (virements SCT, paiements étrangers, virements de trésorerie, rejets…),
- 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 »

Ces 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 disposition des états mensuels sont intégrés le cas échéant, dans les frais de tenue de compte des organismes.

ARTICLE XI - 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 XII - LISTE DES ANNEXES

Annexe 1	Volumétrie des flux
Annexe 2	Calendrier des échéances retraite - année 2025