



**Direction de la Banque des territoires
Pôle Formation Métier BDT
72 avenue Pierre Mendès France
75914 PARIS cedex 13**

ACCORD-CADRE DE PRESTATIONS INTELLECTUELLES

**Formations sur la gestion des prêts sur fonds d'épargne :
Préparation à l'entretien client OLS**

Affaire N° 2024521110

**Cahier des Clauses Techniques Particulières
(C.C.T.P.)**

SOMMAIRE

ARTICLE 1 - CONTEXTE DE LA PRESTATION	3
1-1. LES MISSIONS DE LA CAISSE DES DEPOTS	3
1-2. L'ETABLISSEMENT PUBLIC	4
1.3 - PRESENTATION DE LA BANQUE DES TERRITOIRES	5
1.4 - CONTEXTE ET OBJECTIFS DE LA CONSULTATION	6
1.4.1 – CONTEXTE	6
1.4.2 – OBJECTIFS	6
1.4.3 - DESCRIPTION DE LA PRESTATION	6
ARTICLE 2 - MODALITES POUR LES FORMATIONS PRESENTIELLES	7
2.1 - PILOTAGE DE L'ACCORD-CADRE	7
2.2 - CONTRAINTES DE DEROULEMENT DE LA FORMATION PRESENTIELLE	7
2.3 - DUREE DE L'ACCORD-CADRE	7
2.4 - LIEU D'INTERVENTION	7
2.5 - MODALITES PEDAGOGIQUES	7
2.6 - SESSIONS TEST	8
2.7 - SUPPORTS ET DOCUMENTS	8
2.8 - MAINTENANCE DE LA FORMATION	9
2.9 - LIVRABLES ET CALENDRIER	9
2.10 - PROFILS DU /DES FORMATEUR(S)	9
2.11 - MODALITES DE PILOTAGE	10
2.12 - CONDITIONS DE REPORT ET D'ANNULATION	10
2.12.1 - CONDITIONS D'ANNULATION ET DE REPORT PAR LE POUVOIR ADJUDICATEUR	11
2.12.2 - CONDITIONS D'ANNULATION ET DE REPORT PAR LE TITULAIRE	12
2.13 - RESPECT DES PRINCIPES DE LA RESPONSABILITE SOCIETALE DES ENTREPRISES (RSE)	13
2.14 - MODALITES DE PAIEMENT	13
2.14.1 - DECOMPOSITION DU PRIX	13
2.14.2 - ACOMPTES ET PAIEMENT PARTIELS DEFINITIFS	13
ARTICLE 3 – MODALITES ET DESCRIPTION	14
PREPARATION A L'ENTRETIEN CLIENT OLS	14
3.1 – OBJECTIFS	14
3.2 - ORGANISATION DES FORMATIONS	14
3.3 - POPULATION CONCERNEE / PUBLIC CIBLE	14
3.4 - PROGRAMME DONNE A TITRE INDICATIF	14
3.5 - DUREE DES SESSIONS ET VOLUMETRIE PAR MODULE DONNEES A TITRE INDICATIF	15

ARTICLE 1 - CONTEXTE DE LA PRESTATION

1-1. Les missions de la Caisse des Dépôts

La Caisse des Dépôts et ses filiales constituent un Groupe public, investisseur de long terme au service de l'intérêt général et du développement économique du pays. Il remplit ses missions en appui des politiques conduites par l'État et les collectivités locales et peut exercer des activités concurrentielles.

Pour décliner ses missions et proposer une gamme complète d'accompagnements, la Caisse des Dépôts est aujourd'hui organisée autour de **quatre métiers** et de **deux partenaires stratégiques**.

Le soutien aux projets des territoires

Créée en 2018, la **Banque des Territoires** accompagne les territoires et leurs acteurs en proposant des solutions adaptées aux enjeux locaux : conseil, prêts et investissements en capital. Avec 16 directions régionales, 37 implantations territoriales et deux filiales, CDC Habitat et la SCET, elle propose une offre complète en ingénierie et en montage de projet aux collectivités, organismes de logement social, entreprises publiques locales, professions juridiques, entreprises et acteurs financiers, avec l'ambition d'agir pour des territoires plus durables et plus solidaires.

Politiques sociales : La **direction des politiques sociales (DPS)** de la Caisse des Dépôts accompagne les parcours de vie des Français. Tiers de confiance, elle concourt à la cohésion sociale et à la réduction de la fracture territoriale, en intervenant principalement dans quatre domaines : les retraites, la formation professionnelle, le handicap, le grand âge et la santé. Gestionnaire de 66 fonds et mandats, partenaire privilégié de 63 000 employeurs publics, la direction des politiques sociales apporte des solutions fiables et innovantes à ses clients et aux pouvoirs publics.

Les gestions d'actifs (GDA) gèrent l'ensemble des placements financiers de la Caisse des Dépôts (obligations, actions, non coté, immobilier, forêts, etc.), issus des bilans du Fonds d'épargne et de la Section générale. Premier gérant d'actifs de statut public (avec 288 Md€ d'encours d'actifs sous gestion) et premier investisseur sur les PME françaises cotées, GDA investit dans toutes les classes d'actifs, directement ou au travers de ses filiales (CDC Croissance, La Société Forestière, CDC Investissement Immobilier), dans une perspective de long terme et responsable.

La **gestion des participations stratégiques (GPS)** gère les opérations d'acquisition et de cession, ainsi que le pilotage actionnarial d'une vingtaine de sociétés dont la Caisse des Dépôts est actionnaire de référence. Elle contribue à la définition de la position actionnariale de la CDC ainsi qu'à l'accompagnement stratégique et financier des filiales, tout en coordonnant les priorités entre le Groupe et ses filiales. Investisseur de long terme, elle accompagne dans la durée le développement de ses filiales dont les résultats financiers soutiennent les missions d'intérêt général.

Nos deux partenaires stratégiques sont Bpifrance et le Groupe La Poste :

Bpifrance est une banque publique d'investissement détenue par la Caisse des Dépôts et l'État qui a pour mission de dynamiser et rendre plus compétitive l'économie française, en appui des politiques publiques. Elle finance les entreprises à chaque étape de leur développement, en crédit, garantie et fonds propres. Partenaire de confiance des entrepreneurs, elle développe une offre de conseil, de formation, de mise en réseau, et un programme d'accélération pour les start-up, PME et ETI.

Intégré au périmètre de consolidation financière du groupe Caisse des Dépôts depuis mars 2020, **le Groupe La Poste** accompagne tous les Français en offrant des services utiles et adaptés à leurs besoins. A travers ses quatre missions de services publics (courrier, services bancaires pour tous, aménagement du territoire via présence postale, presse) il accompagne les grandes transitions écologique, territoriale, démographique et numérique qui impactent la société.

1-2. L'établissement public

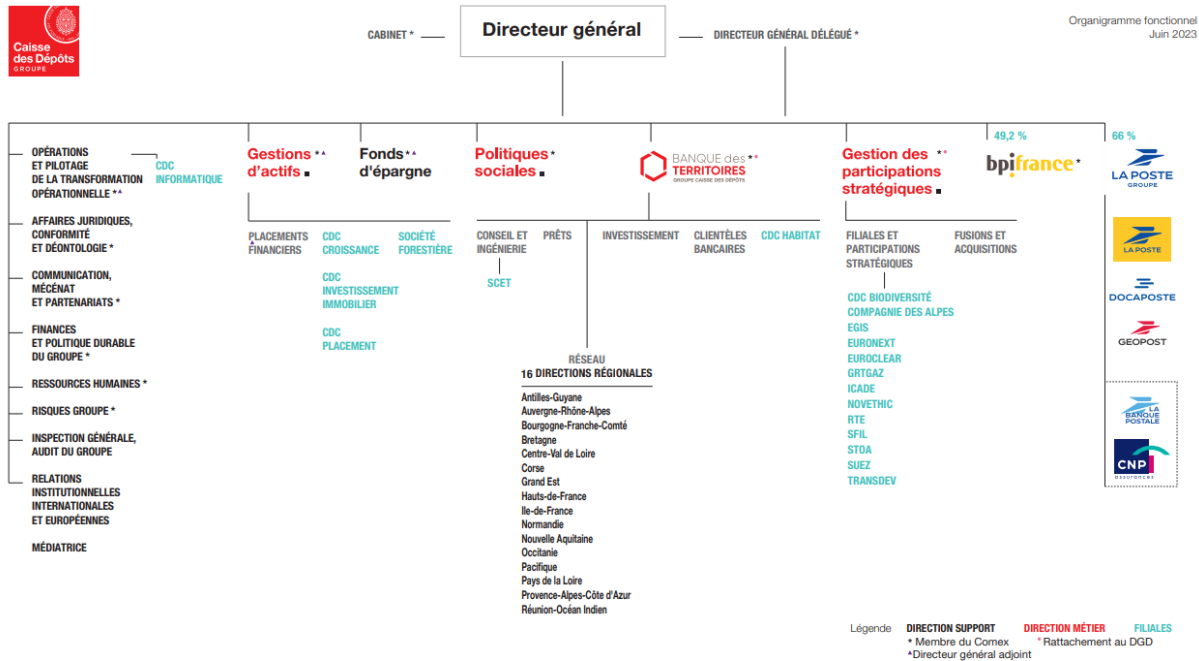
Le Groupe compte près de 350 000 collaborateurs dans le monde dont près de 7 500 pour l'Établissement Public (EP). Son bilan social agrégé atteint 1360 Md€, et sa contribution au budget de l'Etat était de 2,5 Md€ en 2023.

Pour mettre en œuvre ses différents métiers, la Caisse des Dépôts s'appuie sur l'établissement public organisé autour de fonctions transversales et de directions opérationnelles.

- **Les directions opérationnelles :**
 - La Banque des territoires composée de :
 - ✓ La direction des clientèles bancaires
 - ✓ La direction de l'investissement
 - ✓ La direction des prêts
 - ✓ La direction du réseau
 - ✓ La Scet
 - ✓ CDC Habitat
 - La direction des gestions d'actifs
 - La direction des politiques sociales
 - La direction de la gestion des participations stratégiques

- **Les fonctions transversales :**
 - Affaires juridiques, conformité et déontologie
 - Communication, mécénat et partenariats
 - Finances et politique durable du Groupe
 - Fonds d'épargne
 - Inspection générale, audit du Groupe
 - Opérations et pilotage de la transformation opérationnelle
 - Relations institutionnelles, internationales et européennes
 - Ressources humaines
 - Risques

Pour plus d'informations : www.groupecaissedesdepots.fr.



1.3 - Présentation de la Banque des territoires

Créée en 2018, la Banque des Territoires est un des cinq métiers de la Caisse des Dépôts. Elle rassemble dans une même structure les expertises internes à destination des territoires. Porte d'entrée client unique, elle propose des solutions sur mesure de conseil et de financement en prêts et en investissement pour répondre aux besoins des collectivités locales, des organismes de logement social, des entreprises publiques locales et des professions juridiques.

Elle s'adresse à tous les territoires, depuis les zones rurales jusqu'aux métropoles, avec l'ambition de lutter contre les inégalités sociales et les fractures territoriales. La Banque des Territoires est déployée dans les 16 directions régionales et les 35 implantations territoriales de la Caisse des Dépôts afin d'être mieux identifiée auprès de ses clients et au plus près d'eux (confer Annexe 1 au CCTP).

Son objectif est de contribuer à rendre les territoires plus attractifs, plus inclusifs, plus durables et plus connectés.

Elle regroupe les grandes directions qui financent les territoires - la Direction de l'Investissement, la Direction des clientèles bancaires, la direction des prêts et de l'habitat et la direction du réseau – ainsi que des fonctions support mutualisées (départements finances, RH, digital, communication).

La Direction du réseau assure le pilotage de 16 directions régionales (35 sites) localisées sur l'ensemble du territoire métropolitain et ultra-marin. Elle compte également des services de pilotage et d'appui au réseau au siège (information, conseils, ingénierie, appui commercial, pilotage d'activité, outils réseaux...). Elle compte sur son nouveau périmètre 850 collaborateurs, à près de 95% en région. L'objectif est de mettre en place une coopération et une transversalité entre toutes les entités afin que les directions régionales (DR) puissent présenter l'ensemble de l'offre sur le terrain.

1.4 - Contexte et objectifs de la consultation

1.4.1 – Contexte

L'activité de prêt sur fonds d'épargne est appelée à rester soutenue dans les prochaines années et à constituer un mode d'intervention central de la Caisse des Dépôts. Cette activité se traduira par la poursuite de ses interventions en prêt dans le financement du logement social, auprès des acteurs du secteur social et médico-social, et des EPCI.

1.4.2 – Objectifs

L'objectif de cette consultation est d'accompagner et former les collaborateurs, principalement les nouveaux arrivants sur l'activité prêteur :

- en leur donnant une culture générale leur permettant d'appréhender les règles d'urbanisme et d'aménagement du territoire ainsi que le modèle économique, les modes de financement et le cadre juridique d'intervention de nos clients.
- en les formant sur l'environnement comptable et budgétaire, les enjeux de financement et les stratégies d'investissements de nos clients, afin de leur permettre de réaliser des analyses financières et des offres de prêts adaptées.

Le segment de clientèle concerné est :

- Le segment OLS (organismes de logement social)

1.4.3 - Description de la prestation

Le présent accord-cadre porte sur la Préparation à l'entretien client OLS

ARTICLE 2 - MODALITES POUR LES FORMATIONS PRESENTIELLES

2.1 - Pilotage de l'accord-cadre

Le commanditaire du besoin est le pôle formation métier de la banque des territoires. En lien avec les experts métier, il assure la co-conception des modules de formation, la mise en œuvre et le déploiement des sessions de formation.

2.2 - Contraintes de déroulement de la formation présentielle

La journée de formation débute à 09h30 et termine à 17h30 (donner à titre indicatif).

9h – 9h30 : accueil café

9h30 – 17h15 : déroulé de la formation avec une pause déjeuner d'une heure

17h15– 17h30 : tour de table de fin de session et évaluation à chaud

Les intervenants doivent être présents dans les locaux à partir de 9h. Les intervenants doivent être équipés de leurs matériels informatiques et tout matériel nécessaire au bon déroulement de leur formation (adaptateur, clé USB contenant la dernière version de la présentation, ...)

2.3 - Durée de l'accord-cadre

La durée de la prestation est fixée à douze (12) mois à compter de la notification de l'accord-cadre.

L'accord-cadre pourra être reconduit tacitement 3 fois pour une nouvelle durée de douze (12) mois sans que la durée totale de l'accord-cadre ne puisse excéder 4 ans.

2.4 - Lieu d'intervention

Les formations se dérouleront au sein des locaux de la Caisse des Dépôts à Paris, principalement à l'adresse suivante :

Austerlitz 1 – 72, avenue Pierre Mendès France à PARIS 13

Cependant, en fonction des contraintes d'organisation, elles pourront être organisées sur toutes les implantations parisiennes de l'Etablissement Public de la Caisse des Dépôts, ou exceptionnellement dans une des 25 directions régionales de la France métropolitaine, « hors DOM-TOM ».

2.5 - Modalités pédagogiques

Le Titulaire doit mettre en place les moyens techniques suffisants pour alterner les moments d'acquisition et de savoir théorique.

Une attention particulière doit être portée à l'approche pédagogique. Cette dernière devra faire appel aux savoir-faire spécifiques du Titulaire pour rendre les formations attractives et favoriser un ancrage efficace et durable des messages clés.

En amont de la formation, le titulaire devra transmettre au service Formation le support finalisé.

A l'issue de la formation, le titulaire fournira aux stagiaires un support de formation clair et complet. Cet outil pourra ensuite être utilisé par les stagiaires dans leur quotidien professionnel. Les supports remis aux stagiaires devront être pensés pour faciliter leur utilisation post formation.

La pédagogie souhaitée par la CDC est la suivante :

- Mode présentiel mais pédagogie active en rupture avec les modes traditionnels, limitant les séquences de type exposé, diaporama,
- Adaptation des outils de la formation à l'environnement de la CDC.
- Les mises en situations réelles sous la forme d'études de cas et de retours d'expériences devront largement être utilisées pour faciliter la compréhension des messages et garantir à la formation une approche ludique,
- L'interactivité des échanges sera favorisée pour garantir l'implication de tous les participants, qu'ils soient en phase d'apprentissage ou plus expérimentés ; le dispositif devra faire en sorte de valoriser les connaissances maîtrisées par les participants les plus experts et permettre au groupe de progresser en construisant à partir de ce qui est déjà connu,
- Le titulaire s'engage à assurer une maintenance immédiate et une mise à jour constante de la formation (mise à jour des supports et ajustement de la formation si nécessaire), et transmettre son dernier support à jour au service formation.

Les modules de formation seront conçus par les prestataires et le contenu sera validé par la Caisse des Dépôts.

Une intervention d'un ou plusieurs membres du Pouvoir Adjudicateur (experts métier) lors de l'animation des sessions pourra être demandée par le commanditaire. La durée de l'intervention sera communiquée au Titulaire retenu au plus tard 15 jours avant la session.

2.6 - Sessions test

Une session test sera réalisée avant le déploiement définitif. Cette session permettra de mettre en évidence, le cas échéant, les quelques ajustements à apporter (pertinence du contenu, des supports, de la forme par rapport aux objectifs initiaux...) à la formation avant son déploiement.

Un bilan qualitatif sera créé par le Titulaire à la fin de chaque session test (débriefing du tour de table de fin de session, impressions du Titulaire sur la taille du groupe, sa composition, son homogénéité...).

Le dispositif de formation, dans son ensemble fera l'objet d'un bilan global après 6 mois suivant la date de notification ainsi qu'à la date d'anniversaire afin de corriger ou d'ajuster les modules en conséquence. Le bilan sera effectué par le Titulaire.

Les sessions tests sont incluses dans les sessions potentielles de formation.

2.7 - Supports et documents

Le Titulaire est en charge de la création des supports de formation. **La version électronique doit parvenir trois semaines avant la session**, au format Word ou PDF, et sera transmis par la CDC aux participants par e-mail. Si les supports de formation doivent être reprographiés, cette information devra être précisée par le Titulaire au pôle Formation trois semaines avant la session pour transmission à la reprographie. Dans le cas où la demande est formulée tardivement (délai inférieur à trois semaines avant la session), la reprographie sera alors à la charge du Titulaire.

Aucun e-mail des participants ne sera transmis au Titulaire pour saisie au sein de sa plateforme.

Tous les supports de formations doivent être conçus sur la base de la charte graphique CDC qui sera fournie au Titulaire dès la réunion de cadrage.

Les supports de formation seront à transmettre à :

Caisse des Dépôts et Consignations – Pôle formation métier de la Banque des Territoires
72 avenue Pierre Mendès France
75013 Paris

La version numérique avant la session sera à transmettre au service formation à l'adresse suivante :

Pole-Formation-Metier@caissedesdepots.fr

Les feuilles de présence sont créées et transmises en amont au Titulaire par la CDC.

Elles seront à imprimer par le Titulaire pour la session. Toutefois, il est prévu un émargement digital à terme (actuellement en test) à la CDC.

Les supports remis aux stagiaires doivent être pensés pour faciliter leur utilisation post formation. Des intégrations de procédures du Pouvoir Adjudicateur, d'illustrations issues des applicatifs pourront être demandées par les commanditaires dans les documents remis.

2.8 - Maintenance de la formation

Maintenance à la marge : le Titulaire assure une maintenance continue « à la marge » de la formation (mise à jour des supports et ajustement de la formation si nécessaire) selon l'actualité de la réglementation.

Ce point apparaît à la grille financière dans le Bordereau de Prix unitaire (BPU).

Mise à jour importante ou refonte de la formation :

Par ailleurs, le titulaire assure une mise à jour importante ou refonte à la suite d'une éventuelle évolution de la réglementation qui nécessiterait plusieurs jours de travail.

Cette mise à jour pourra être activée en cas de besoin seulement et se fera sous la forme de bon de commande (confer le bordereau de prix unitaires de la grille financière). Si besoin, le déclenchement de la prestation, se ferait via l'émission d'un bon de commande.

De ce fait, les supports modifiés (support pour les stagiaires, guide d'animation) devront être validés par le pôle formation et les experts métier de la CDC.

A la suite de cette validation, le titulaire enverra les supports modifiés et validés en version numérique à l'adresse mail qui lui sera indiquée.

Ce point apparaît à la grille financière dans le Bordereau de Prix unitaire (BPU).

2.9 - Livrables et calendrier

« Jour Ouvré » : désigne tous les jours, autres que les samedis, les dimanches, et les jours fériés légaux, sauf dérogation prévue dans le C.C.A.P.

Le calendrier et les livrables sont définis comme suit :

- Réunion de cadrage : 1 mois suivant la notification du marché.
-
- Compte rendu de la réunion de cadrage par le Titulaire et envoyé au service chargé du projet pour validation : 5 jours ouvrés au maximum suivant chacune des réunions de cadrage.
- Préparation du contenu de la formation par le Titulaire en collaboration avec les responsables opérationnels concernés et le service chargé du projet.
- Présentation de la version finale des supports de formation. Envoi des supports de formation au service chargé du projet : 15 jours ouvrés au plus tard avant la session test.
- 1^{ère} session test pour le mode présentiel pour chacun des modules au plus tard 6 mois après la notification

2.10 - Profils du /des formateur(s)

Les formateurs devront répondre aux exigences du marché par leurs compétences et leurs niveaux d'expertise dans le domaine du marché.

Les profils proposés ne sont pas substituables.

Le formateur ou la formatrice devra avoir une parfaite maîtrise du modèle économique, de la stratégie et des mécanismes de financement des organismes de logement social. Il devra, idéalement, bénéficier d'une expérience d'accompagnement d'organismes de logement social, dans la construction de leur plan stratégique.

L titulaire devra également justifier d'une expertise dans la conception de formation et dans l'animation.

Il serait souhaitable que le titulaire ait une connaissance du Pouvoir Adjudicateur et plus précisément du volet prêteur afin que son discours réponde aux attentes opérationnelles des collaborateurs.

Pour autant, ce point pourra être présenté au titulaire du marché lors des réunions de cadrage déterminant le contenu des formations.

Les profils attendus sont des profils de formateur expert, ayant acquis une expertise avérée dans le domaine concerné par cette consultation.

2.11 - Modalités de pilotage

Les modalités particulières d'intervention et de suivi seront mises au point entre le responsable de la mission du côté du Titulaire et le responsable projet de la CDC.

- **Réunion de cadrage (une réunion unique) après la notification du marché** : 1 mois maximum après la notification du marché.
- **Réunion « bilan » annuelle entre le service prescripteur et le Titulaire**: cette réunion aura lieu à chaque date d'anniversaire de la notification du marché + 15 jours calendaires au plus tard. Elle permettra d'ajuster le besoin si nécessaire et de préparer le calendrier annuel de formation.
- **Réunion de bilan à la suite de chaque session pilote en présentiel (à titre indicatif)** : dans les 15 jours ouvrés au plus tard après la session pilote (en présentiel ou par téléphone).

Retour sur expérience pendant la formation

A l'issue des évaluations de la CDC :

Le dispositif d'évaluation mis en place par la CDC doit permettre d'assurer un suivi régulier de la formation à partir des éléments recueillis durant les sessions de formation et doit faciliter l'adaptation des formations en fonction du retour d'expérience.

Le cas échéant, ces évaluations permettront au Titulaire de réaliser des mesures correctives sous le contrôle du service formation CDC ; mise à jour des supports et ajustement du dispositif de formation si nécessaire par le Titulaire.

Délai d'ajustement : aussitôt discuté avec le pôle formation de la Banque des Territoires.

Le pilotage et l'organisation du dispositif sont réalisés par le pôle formation de la Banque des Territoires.

Le titulaire attribue un contact en charge du suivi du contrat du Pouvoir adjudicateur et de chacun des membres du groupement.

2.12 - Conditions de report et d'annulation

Les modalités particulières de report et d'annulation sont les suivantes :

Toute annulation ou report par le Pouvoir Adjudicateur ou par le Titulaire doit être communiqué par écrit (courriel).

Les modalités particulières de report et d'annulation sont précisées dans chaque bon de commande. Par défaut, les conditions de report et d'annulation s'appliquent.

Le remplacement d'un stagiaire par un autre stagiaire est possible, sans pénalité, jusqu'à la veille du démarrage de la session de formation. Le Pouvoir Adjudicateur en informe le Titulaire par courriel ou par téléphone.

2.12.1 - Conditions d'annulation et de report par le Pouvoir Adjudicateur

S'il souhaite annuler une ou plusieurs sessions de formation, le Pouvoir Adjudicateur devra respecter les conditions suivantes :

Coûts appliqués par le Titulaire au Pouvoir Adjudicateur :

Annulation par le Pouvoir Adjudicateur :

Toute annulation d'inscription à une formation devra être signalée au Titulaire par le Pouvoir Adjudicateur lui-même, et non par les participants désignés par le Pouvoir Adjudicateur pour la ou les formations commandées.

En cas d'annulation :

Dix (10) jours ouvrés* ou plus avant la date prévue de la formation : aucun frais n'est dû au Titulaire.

Pour toute annulation de formation intervenant moins de dix (10) jours ouvrés précédant le début du stage, le Pouvoir Adjudicateur peut être amené à verser un montant forfaitaire de la commande de 20% à l'organisme de formation.

*« jour ouvré » désigne tous les jours, autres que les samedis, les dimanches, et les jours fériés légaux, sauf dérogation prévue dans le C.C.A.P.

Pour toute annulation de formation intervenant cinq (5) jours ouvrés* précédant le début du stage, le Pouvoir Adjudicateur peut être amené à verser un montant forfaitaire de la commande de 40% à l'organisme de formation :

Exemple : pour une formation ayant lieu le Lundi 29 Juin			
Dates de stage	Annulation 3 semaines calendaires avant la date de début de la formation	Annulation entre trois semaines calendaires et cinq (5) jours ouvrés* précédant le début du stage	Annulation à moins de 5 jours ouvrés précédant le début du stage
Période d'annulation	Au plus tard le lundi 8 juin	Entre le 8 juin et le 19 juin compris	A partir du 19 juin minuit
Pénalité d'annulation	Aucun frais n'est dû	20 % de la commande due	40 % de la commande due

Report :

Tout report de session de formation devra être signalé au Titulaire par le Pouvoir Adjudicateur. L'information sera faite par téléphone ou par courriel, et doit être confirmée par courriel par l'émetteur du bon de commande de la formation au Titulaire.

En cas de report d'une formation :

Jusqu'à sept (7) jours ouvrés ou plus avant la date prévue de la formation, aucun frais ne sera dû.

Pour tout report de formation par le Pouvoir Adjudicateur intervenant dans les sept (7) jours ouvrés précédant le début du stage, le Pouvoir Adjudicateur peut être amené à verser un montant forfaitaire de la commande, défini comme suit :

- 10% de la commande pour un report à moins de 7 jours ouvrés
- 30% de la commande pour une annulation à moins de 3 jours ouvrés

2.12.2 - Conditions d'annulation et de report par le Titulaire

S'il souhaite annuler la tenue d'une ou de plusieurs sessions de formations, le Titulaire devra respecter les conditions suivantes :

Pénalités appliquées par le Pouvoir Adjudicateur au Titulaire

Annulation par le Titulaire :

Toute annulation de session de formation par le Titulaire devra être signalée au Pouvoir Adjudicateur. L'information sera faite par téléphone ou par courriel, et doit être confirmée par courriel par le Titulaire.

- Pour toute annulation intervenant plus de dix (10) jours ouvrés avant la date prévue de la formation : aucun frais n'est dû au Titulaire.
- Pour toute annulation de formation intervenant dans les dix (10) jours ouvrés* précédant le début du stage, le Titulaire peut être amené à verser au Pouvoir Adjudicateur un montant forfaitaire de la commande défini comme suit :
 - o A moins de 10 jours ouvrés : 20% de la commande due
 - o A moins de 5 jours ouvrés : 40% de la commande due

*« jour ouvré » désigne tous les jours, autres que les samedis, les dimanches, et les jours fériés légaux, sauf dérogation prévue dans le C.C.A.P.

Exemple : pour une formation ayant lieu le Lundi 29 Juin			
Dates de stage	Annulation 3 semaines calendaires avant la date de début de la formation	Annulation entre trois semaines calendaires et cinq (5) jours ouvrés* précédant le début du stage	Annulation à moins de 5 jours ouvrés précédant le début du stage
Période d'annulation	Au plus tard le lundi 8 juin	Entre le 8 juin et le 19 juin compris	A partir du 19 juin minuit
Pénalité d'annulation	Aucun frais n'est dû	20 % de la commande due	40 % de la commande due

Report :

Tout report de session de formation devra être signalé au Pouvoir Adjudicateur par le Titulaire. L'information sera faite par téléphone ou par courriel, et doit être confirmée par courriel par l'émetteur du bon de commande de la formation au Titulaire.

En cas de report d'une formation :

Jusqu'à sept (7) jours ouvrés ou plus avant la date prévue de la formation, aucun frais ne sera dû.

Pour tout report de formation par le Titulaire intervenant dans les sept (7) jours ouvrés précédant le début du stage, le Titulaire peut être amené à verser au Pouvoir Adjudicateur un montant forfaitaire de la commande, défini comme suit :

- 10% de la commande pour un report à moins de 7 jours ouvrés
- 30% de la commande pour une annulation à moins de 3 jours ouvrés

En cas de report par le Titulaire, ce dernier s'engage à proposer de nouvelles dates dans un délai de sept (7) jours ouvrés, à compter du signalement du report, aux mêmes conditions tarifaires.

La date de la nouvelle session doit être fixée dans les 40 jours calendaires suivant la date de l'annonce du report. Si le report n'est pas respecté, le report sera considéré comme une annulation et les conditions d'annulation s'appliqueront.

2.13 - Respect des principes de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE)

Le Pouvoir Adjudicateur est particulièrement attaché au respect des principes de responsabilité sociétale des entreprises.

Les mesures prises au titre de la RSE listées ci-dessous sont particulièrement appréciées :

- Limiter l'impact de ses activités sur l'environnement,
- Favoriser la formation du personnel,
- Favoriser la diversité (veiller à l'égalité homme / femmes...) et lutter contre les discriminations,
- Favoriser l'insertion des personnes en difficulté (promouvoir l'insertion des travailleurs en situation de handicap, promouvoir l'insertion professionnelle des publics éloignés de l'emploi),
- Favoriser l'emploi des seniors et des jeunes en difficulté,

2.14 - Modalités de paiement

2.14.1 - Décomposition du prix

Les prestations faisant l'objet du marché seront réglées par application aux quantités réellement exécutées des prix unitaires indiqués au BPU.

2.14.2 - Acomptes et paiement partiels définitifs

Le paiement des prestations est réalisé selon les modalités suivantes :

Le paiement définitif de chaque commande se fera sur réception des factures détaillant les prestations effectuées et après vérification du service fait.

ARTICLE 3 – MODALITES ET DESCRIPTION

PREPARATION A L'ENTRETIEN CLIENT OLS

3.1 – Objectifs

Cette formation a pour objectifs de permettre aux stagiaires :

- De mettre en œuvre une méthodologie de préparation à l'entretien client centrée sur la construction d'un prévisionnel financier :
 - Exploiter les informations existantes et identifier celles à obtenir auprès du client.
 - Echanger avec le client sur son scénario de développement.
- D'apprécier les stratégies mises en œuvre par le client et construire le scénario CDC

La prestation demandée, qui fait l'objet de ce marché est la conception et l'animation d'une formation en présentiel d'une journée qui devra intégrer une analyse financière et une approche commerciale.

La formation devra alterner apports théoriques et cas pratiques.

L'intervention d'un expert métier interne à la CDC pourrait avoir lieu en fin de session de formation afin de donner un éclairage interne sur la partie enjeux financiers.

3.2 - Organisation des formations

Le pôle Formation de la Banque des territoires est responsable des points ci-dessous :

- La composition des groupes de formation,
- L'envoi des invitations/convocations aux collaborateurs,
- L'évaluation des sessions de formation. Un QR code sera transmis au formateur en amont de la session. L'évaluation devra être réalisée impérativement avant la fin de la session par les apprenants. Une restitution des résultats de l'évaluation sera partagée lors d'un point d'échange post-session avec le formateur/organisme de formation.

3.3 - Population concernée / public cible

Cette formation est préconisée pour tout nouveau collaborateur arrivant sur l'activité prêteur et notamment ceux exerçant la fonction :

- Front office
- Analyste risque

Niveau d'expertise : Débutant / Intermédiaire

Pré-requis :

Pour suivre ce module, il est nécessaire d'avoir suivi les modules de formation suivants :

- Connaissance du logement social
- Environnement comptable et financier des OLS

3.4 - Programme donné à titre indicatif

Les thématiques listées ci-dessous ne sont pas exhaustives ; par conséquent, le Titulaire pourra faire des propositions de thématiques qui lui semblent pertinentes.

La formation présentielle devra intégrer les thématiques suivantes :

- Préparation de l'entretien client dédié à la production d'une analyse prévisionnelle :

- Mise à disposition et exploitation de l'outil « mapping » d'un OLS : patrimoine, territoire, partenaires financiers, actionnaires et gouvernance, activité historique, situation financière et d'exploitation.
- Analyse critique des orientations stratégiques de l'OLS.
- Tout autre outil utile sur les éléments à aborder dans le cadre de l'entretien avec un client OLS

- Construction par les fonctions commerciales et analyse financière du scénario Caisse des Dépôts.

La formation doit alterner apports théoriques et cas pratiques.

La formation devra intégrer des simulations d'entretiens clients.

Les participants devant jouer à tour de rôle les clients ou la CDC.

3.5 - Durée des sessions et volumétrie par module données à titre indicatif

- Durée envisagée des sessions : 1 jour
- Nombre estimatif de participants, sur la durée totale du marché : 80 (20 participants par an)
- Nombre de participants par session : 10-12 environ ; minimum 5, maximum 14.
- Nombre de sessions : 2 par an

2025 : 1 à 5

2026 : 1 à 5

2027 : 1 à 5

2028 : 1 à 5