

# Hôtellerie de bureau

## Mon engagement auprès de la CDC en tant que prestataire de service

15 janvier 2025



**Caisse  
des Dépôts**  
GROUPE

## Le mot du directeur

L'année 2025 sera pour la direction de l'immobilier et de l'environnement de travail (SDPI) l'année de l'hôtellerie de bureau (également appelée hôtellerie d'entreprise). Cela signifie qu'au-delà de notre savoir-faire déjà reconnu, chacun et chacune d'entre nous devra adopter de nouveaux réflexes en termes de savoir être dans l'exercice de ses fonctions au quotidien.

Dans les premiers grands changements que cela implique, l'équipe managériale de la direction de l'immobilier a décidé que, dès janvier 2025 :

- nous considérerons les occupants et occupantes de nos immeubles comme NOS HÔTES, nous serons à leur service car comme le souligne la citation universelle suivante " le service rendu aux autres est la plus belle des richesses" et qu'à ce titre notre niveau de service et notre manière de servir doivent se rapprocher des standards en place dans le secteur de l'hôtellerie de qualité.
- Nous adopterons la dénomination de « LE STAF », pour L'Equipe au Service de Tous, Accueillante et Facilitante,
- Pour accompagner cette démarche, ce document, qui constitue l'engagement de services demandé à nos prestataires, devra être lu et pris en compte par chaque société qui intervient dans nos locaux pour SDPI.

Au-delà de ces premières actions et pour asseoir notre démarche, SDPI accompagnera ses prestataires au cours de l'année 2025 par une proposition de formation courte en hôtellerie de bureau.

Je compte sur chacun et chacune d'entre vous pour faire de nos nouvelles ambitions en matière d'hôtellerie de bureau un franc succès. N'hésitez surtout pas à solliciter vos pilotes de contrat pour tout aide ou conseil concernant « LE STAF » et son état d'esprit.

# La feuille de route de « LE STAF » et de ses partenaires

## Notre objectif

Délivrer un service centré sur la satisfaction de l'hôte : traiter avec empathie les demandes des hôtes dans le cadre d'une véritable relation client.

Adopter une posture client commune, rechercher une efficacité collective quel que soit son département d'appartenance et adapter en continu nos services aux besoins des hôtes.

## Notre vision

Atteindre l'excellence  
dans l'hôtellerie de bureau (manière  
d'accueillir et de servir),  
pour nos hôtes,  
avec plaisir et ensemble,  
dans le respect de nos enjeux  
environnementaux

## Notre rôle

Fournir aux hôtes de la Caisse des  
Dépôts des services de qualité et des  
environnements de travail sûrs,  
confortables, respectueux de  
l'environnement, modernes, évolutifs,  
efficaces et économiques.

## Notre attitude / état d'esprit

Apporter une véritable attention aux  
hôtes dans le cadre des services qui  
leurs sont proposés : sourire, écoute et  
action

## Ce que cela signifie concrètement

- Un accueil soigné des hôtes, digne de la Caisse des Dépôts, dès leur arrivée dans nos immeubles,
- La délivrance de services immobiliers et logistiques rapides et d'excellente qualité dans le cadre d'une relation client orientée solution, avenante et respectueuse,
- La prise en compte des avis positifs et négatifs émis par les hôtes,
- Un engagement sans faille à œuvrer pour le bien-être et l'efficacité de nos hôtes afin qu'ils puissent réaliser au mieux leurs missions.

# Les valeurs de « LE STAF » et de ses partenaires

Les points ci-dessous sont valables vis-à-vis des hôtes mais également vis-à-vis de tous nos interlocuteurs quotidiens.

## l'efficacité

Soyons professionnels, rigoureux, engagés, motivés et déterminés à offrir un service irréprochable à nos hôtes

Soyons proactifs et forces de propositions et n'attendons pas que l'hôte nous définisse la solution à son problème

Transformons toutes les situations de blocage en opportunités de nous améliorer et d'offrir un meilleur service à nos hôtes

## la posture

Soyons souriants, polis, courtois et prévenants avec nos hôtes

Adressons-nous aux hôtes avec un langage simple, des phrases courtes et des tournures positives

## l'esprit d'équipe

Construisons un climat de confiance entre nous et créons un collectif de travail harmonieux

Travaillons ensemble pour la réussite et le succès de nos missions.

## le respect

Prêtons attention aux autres et écoutons les pour les comprendre et créer du lien

Traitions les autres comme nous souhaiterions l'être

Adoptons une attitude, un comportement et une présentation dignes de la CDC

# Le niveau de service visé

## Nos Fondamentaux

La délivrance des différents services aux hôtes n'est pas un simple acte technique, Il faut commencer par réduire l'inconfort de l'hôte, ce dans le cadre d'une relation client incluant des à s'adapter à chaque interlocuteur.

100% des demandes doivent trouver une réponse et être suivies / pilotées. Si la solution technique est longue à mettre en œuvre, une solution transitoire doit être proposée (exemple : chauffage d'appoint en cas de panne du système de chauffage)

Afin d'éviter les déclarations d'incidents par les hôtes, les équipes des prestataires doivent signaler auprès de « LE STAF » les dysfonctionnements qu'elles constatent.

Lorsqu'un hôte s'adresse directement à un prestataire, celui-ci doit adopter une attitude cordiale, respectueuse et professionnelle.

Tous les travaux générant des nuisances pour les hôtes doivent être signalés à votre correspondant de « LE STAF » par avance afin qu'une solution transitoire puisse leur être proposée si nécessaire.

# Quelques codes essentiels à adopter au quotidien

## 1. Soignons notre apparence

- Ayons une apparence soignée en toute circonstance.

## 2. Soyons avenants

- Le sourire, à utiliser sans modération !
- Le regard : regardons l'hôte, ne faisons pas autre chose ! Ne détournons pas les yeux pendant une conversation.
- La voix : articulons et posons notre voix de manière calme, chaleureuse et empathique.

## 3. Parlons bien

- Adoptons des tournures de phrases simples et courtoises.

## 4. Soyons à l'écoute

- Pensons à bien écouter et comprendre le besoin de l'hôte avant d'agir.

## 5. Adoptons la bonne posture physique

- Tenons-nous 'droits' même en position assise !