



Direction de la communication du Groupe

56 rue de Lille

75356 Paris 07 SP

Prestations de gestion des événements et services associés pour le Groupe Caisse des Dépôts

LOT 2 : Prestations techniques et audiovisuelles

Affaire n° 20255038

Cahier des clauses techniques particulières (C.C.T.P)

SOMMAIRE

1.	ELEMENTS DE CONTEXTE	3
1.1.	LES MISSIONS DE LA CAISSE DES DEPOTS	3
1.2.	L'ETABLISSEMENT PUBLIC.....	4
1.3.	LES CLIENTS DE L'ACCORD CADRE.....	5
2.	CONTEXTE ET OBJECTIFS DE LA PRESTATION	8
2.1.	CONTEXTE PRECIS DE LA PRESTATION.....	8
2.2.	OBJET DE L'ACCORD-CADRE.....	8
2.3.	PUBLICS CIBLES	9
3.	NATURE ET ETENDUE DES PRESTATIONS	9
3.1.	PRESTATIONS ATTENDUES	9
3.2.	CONFIGURATIONS TECHNIQUES.....	10
4.	COMPETENCES ATTENDUES	11
4.1.	COMPETENCES GENERALES ET SPECIFIQUES.....	11
4.2.	EQUIPE DEDIEE	11
5.	CONDITIONS D'EXECUTION	12
5.1.	REUNION DE CADRAGE	12
5.2.	PRESENTATION DES DEVIS	12
5.3.	LES CONTRAINTES.....	13
5.4.	RELATION CLIENT	13
5.5.	PILOTAGE DES PRESTATIONS	14
5.6.	REPORTING ET SUIVI QUALITE	14

1. ELEMENTS DE CONTEXTE

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.

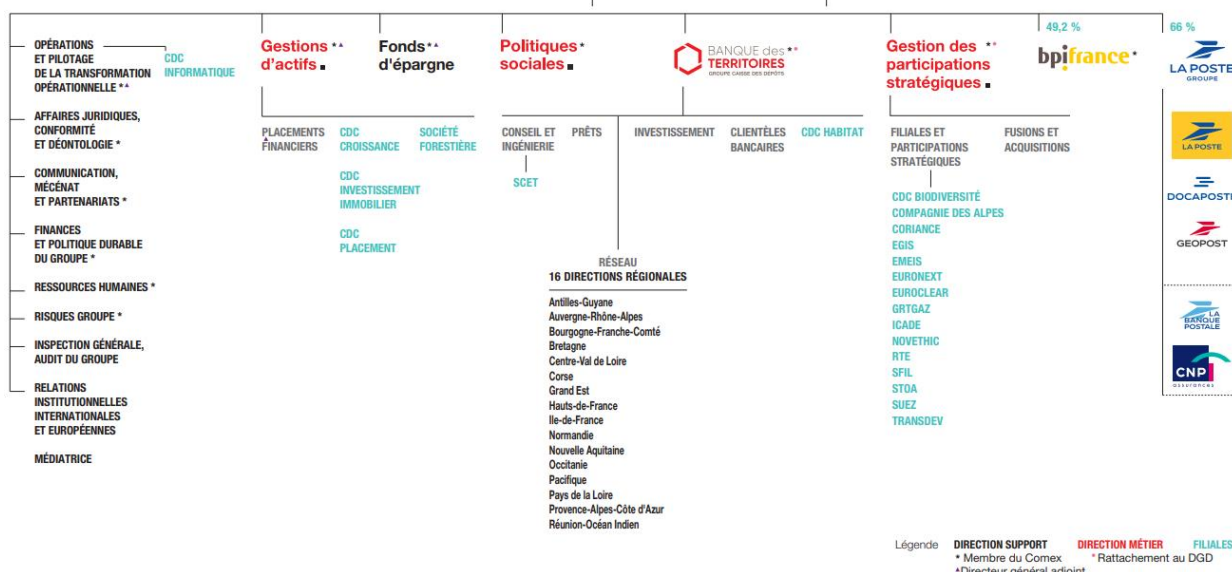
➤ **Les directions opérationnelles :**

- 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



Notre établissement, par son identité historique résolument tournée vers l'intérêt général, s'engage à être un acteur exemplaire de la transformation écologique et de la cohésion sociale et territoriale.

En 2022, la Caisse des Dépôts a adopté sa raison d'être, véritable boussole pour ses missions, qui se traduit par des engagements ambitieux en matière environnementale, sociale et de gouvernance dans le cadre de sa politique durable et notamment sa politique d'achats responsables, déclinée dans son SPASER (Schéma de promotion des achats socialement et écologiquement responsables) 2024-2027.

Dans ce cadre, la Caisse des Dépôts s'engage et attend de ses fournisseurs qu'ils prennent en compte lors de l'exécution des prestations ses engagements et sa politique en matière de développement durable et notamment les axes suivants :

- Réduction de l'impact environnemental : décarbonation, réduction des déchets, sobriété des consommations d'eau et d'énergie.
- Insertion sociale et professionnelle de tous.
- Promotion de l'égalité femmes / hommes et lutte contre les discriminations. A ce titre, la Caisse des Dépôts a obtenu les labels « Egalité professionnelle » et « Diversité », délivrés par l'Association française de normalisation (Afnor). Ces distinctions récompensent notre politique volontariste en faveur d'une égalité et d'une inclusion effectives pour toutes et tous.

1.3. Les clients de l'accord cadre

1.3.1. Direction de la communication, mécénat et partenariats de la Caisse des Dépôts

La présente mission est commandée et pilotée par la direction de la communication, mécénat et partenariats de la Caisse des Dépôts.

La direction de la communication, mécénat et partenariats du Groupe définit et met en œuvre la stratégie de communication interne et externe, en cohérence avec la stratégie globale de l'institution. Elle est garante de la

cohérence des messages et de l'image de la Caisse des Dépôts. Dans le cadre de ses missions, elle agit pour le compte des directions métiers et des directions opérationnelles de l'Établissement public.

En communication externe, le rôle de la direction de la communication est :

- D'accroître la lisibilité de nos cinq métiers ;
- De renforcer la visibilité de nos actions au service des Français, sur tout le territoire ;
- De faire connaître nos offres et notre expertise ;
- De développer la relation de confiance avec ses clients ;
- De doter le Groupe d'une identité visuelle forte permettant une attribution/reconnaissance immédiate.

La communication externe s'adresse à des cibles hétérogènes : élus et autres clients (OLS, professions juridiques, État, organismes de retraite...), grand public, jeunes, leaders d'opinion et autres parties prenantes, presse internationale, nationale et régionale. À travers ces actions, la direction veille ainsi à la cohérence des marques CDC et de ses messages, et à la compréhension de ses actions auprès de tous ses publics. Son objectif est de mener une communication impactante.

En communication interne, le rôle de la direction de la communication est essentiel afin de :

- Renforcer le sentiment d'appartenance des collaborateurs ;
- Permettre l'adhésion à la stratégie de l'entreprise ;
- Renforcer la performance des équipes ;
- Placer le collaborateur au cœur de l'entreprise ;
- Donner du sens à l'action ;
- Communiquer aux collaborateurs l'impact bénéfique de leur travail sur le quotidien des Français.

La communication interne joue un rôle clé dans la diffusion des informations et fait le lien entre les directions de l'Établissement public et aussi entre les différentes entités du Groupe. Dans un contexte de transformation, la communication interne a pour mission d'accompagner ce changement en respectant chaque étape nécessaire à un collaborateur pour se l'approprier : être écouté, comprendre, adhérer, impliquer, expérimenter, partager, etc.

1.3.2. Les services métiers de la Caisse des Dépôts

L'intervention technique et audiovisuelle dans le cadre d'organisation d'opérations de communication événementielle internes ou externes pourra également être demandée par d'autres services métier de la Caisse des Dépôts

Ces demandes d'intervention seront à évaluer au cas par cas dans le cadre des marchés subséquents.

1.3.3. CDC Informatique

CDC Informatique est un groupement d'intérêt économique (GIE), détenu majoritairement par la Caisse des Dépôts. CDC Informatique a pour mission de réaliser et d'exploiter l'ensemble du patrimoine informatique de la Caisse des Dépôts et mener les projets informatiques que lui confient ses membres.

CDC Informatique est avant tout au service de l'intérêt général. Il concourt, au travers de ses activités, au développement de l'économie numérique du pays en soutenant les grands projets de dématérialisation des acteurs publics.

L'activité de CDC Informatique vise à mettre en commun les moyens et compétences informatiques de ses membres, et plus généralement, de l'ensemble de ses Affiliés, ainsi qu'à réaliser des prestations de services informatiques au bénéfice desdits Affiliés. A ce titre, CDC Informatique dispose d'un système informatique complexe et conduit différents projets pour lesquels il est susceptible de faire intervenir des sociétés spécialisées, notamment en informatique.

La Direction de la communication et programme RSE de CDC Informatique a pour mission :

- Mise en valeur des savoir-faire de CDC Informatique et de la filière SI de la Caisse des Dépôts, accompagnement des communautés d'experts et de la stratégie de la Direction
- Participation au sentiment et à la fierté d'appartenance des collaboratrices et collaborateurs
- Animation de la culture d'entreprise, célébration des réussites
- Veille au respect de la charte graphique édictée par le groupe Caisse des Dépôts
- Mise en place et suivi d'une stratégie éditoriale sur l'ensemble des canaux de communication

Programme RSE :

- Concevoir, piloter, mettre en œuvre la stratégie de responsabilité sociale et développer l'attractivité et la qualité de l'expérience collaborateur au sein de CDC Informatique
- La Direction s'assure de l'intégration des préoccupations sociales, environnementales, économiques et éthiques dans les activités et dans les interactions avec toutes les parties prenantes (salariés, clients, fournisseurs, communautés locales, etc.). Cela signifie opérer de manière durable, responsable et transparente tout en s'assurant de favoriser une expérience de travail positive au sein des différents sites de CDC Informatique.
- La stratégie RSE étant un vecteur fort d'attractivité elle permettra d'alimenter le développement de l'expérience collaborateur/candidat.
- L'objectif étant de s'assurer que CDC Informatique contribue positivement à la société et à l'environnement :
 - Définir la stratégie RSE : avoir un plan d'action qui correspond aux valeurs et aux objectifs de l'entreprise, tout en prenant en compte les attentes des parties prenantes et les cadres légaux ou normatifs applicables.
 - Mettre en œuvre la stratégie RSE : Piloter les projets RSE, coordonner les différentes actions à mener au sein des différents départements de l'entreprise, et veiller à l'intégration des pratiques RSE dans les processus et la culture d'entreprise notamment pour mettre en valeur les initiatives et l'engagement des collaborateurs.
 - Suivi et reporting : Mesurer les performances RSE de l'entreprise, préparer les rapports de développement durable, communiquer sur les progrès et les défis rencontrés, et s'assurer que l'entreprise respecte ses engagements en matière de RSE en collaboration avec la Squad Développement Durable.
 - Engagement des parties prenantes : Dialoguer et construire des relations de confiance avec les différentes parties prenantes, en les impliquant dans la stratégie RSE et en prenant en compte leurs retours et préoccupations. Mettre en valeur les initiatives et les changements liés à l'expérience collaborateur.
 - Innovation et amélioration continue : Identifier les opportunités d'amélioration et d'innovation pour renforcer la performance durable de l'entreprise. Être en mesure de faire évoluer stratégies RSE & expérience collaborateur pour s'aligner sur les objectifs organisationnels de l'entreprise.

2. CONTEXTE ET OBJECTIFS DE LA PRESTATION

2.1. Contexte précis de la prestation

La Caisse des Dépôts bénéficie d'une réelle notoriété et d'un capital confiance fort auprès de ses clients. Elle a accompagné toutes les grandes mutations de la société française depuis plus de 200 ans.

En effet, si la Caisse des Dépôts apparaît comme un tiers de confiance et un acteur de long terme au service de l'intérêt général, la diversité de ses activités et de ses cibles en rendent la compréhension complexe par le grand public, mais également par ses clients et partenaires.

Les services communication du groupe Caisse des Dépôts mettent en œuvre la politique de communication approuvée par le comex. Ils contribuent au déploiement de la stratégie de communication de l'Établissement Public et organisent diverses opérations de communication, que ce soient des conventions, des séminaires, des conférences de presse, des colloques, des salons, des congrès, événements digitaux en direction des publics internes et externes, des soirées clients...

La direction de la communication du Groupe est en charge de l'organisation et du pilotage des manifestations pour le compte de la direction générale, de la Banque des Territoires, de la direction des Politiques sociales, des Finances, de la direction des RH ou de toute autre direction transversale.

Exemples d'événements :

- Les cérémonies des Vœux
- Journées collaborateurs
- Convention nationale de la Banque des Territoires
- Le Printemps des Territoires
- Soirée de clôtures du Congrès des notaires
- Séminaires d'équipes
- ...

L'organisation des événements est prise en charge par 5 équipes différentes :

- Groupe : Opérations dans le périmètre de la Direction Générale, des fonctions supports et des métiers financiers.
- Direction des Politiques Sociales : Opérations dans le périmètre des missions de la Direction des Politiques Sociales
- Banque des Territoires : Opérations dans le périmètre des missions de la Banque des Territoires
- CDC Informatique : Opérations dans le périmètre des missions de CDC Informatique
- CDC Biodiversité : Opérations dans le périmètre des missions de CDC Biodiversité

2.2. Objet de l'accord-cadre

L'accord-cadre a pour objet des prestations techniques et audiovisuelles pour des événements de l'établissement public destinés à répondre aux besoins des services :

- de la Direction de la communication, du mécénat et des partenariats (DIRCOM) de la Caisse des Dépôts (CDC) : événements corporate de la Caisse des Dépôts, événements marques et congrès, salons et partenariats de la Banque des Territoires et événements des politiques sociales.
- de 2 filiales de la CDC : Informatique CDC et CDC Biodiversité.

Ce lot concerne des prestations telles que : son, lumière, vidéo, captation, enregistrement numérique, son et image, réalisation, montage séquençage, fourniture de matériel technique, streaming, visioconférence, vidéo-transmissions et structures, scénographie, mobiliers via des prestataires spécialisés pour des niveaux de prestations simples ou complexes.

Ces prestations sont organisées au niveau national dans des lieux événementiels ou en interne dans les locaux de la Caisse des Dépôts.

Ces prestations pourront être commandées seules ou en complément d'un événement piloté et coordonné par le titulaire du lot 1 du présent accord-cadre sans obligation et sous contrôle de la DIRCOM.

Le groupement d'achat souhaite optimiser sa force d'achat en mutualisant l'achat de prestations événementielles avec pour objectifs de :

- Proposer une offre cohérente et complète intégrant les dimensions environnementale et RSE ;
- Garantir un niveau de service global et de qualité ;
- Mutualiser et optimiser les coûts ;
- Améliorer les circuits internes et le pilotage.

2.3. Publics cibles

Les cibles de communication sont répertoriées en quatre catégories :

- La cible interne : les collaborateurs
- Les cibles externes :
 - Les décideurs et partenaires (Etat, pouvoirs et acteurs publics, associations d'élus, acteurs de Place, Entreprises, investisseurs)
 - Les clients et prospects (Collectivités locales, Organismes de logements sociaux, Sociétés d'Economie mixte, Professions juridiques, Fonds de retraite, Entreprises, Universités, Etablissements de santé)
- Les influenceurs :
 - La presse
 - Les prescripteurs et leaders d'opinion
- Le grand public.

3. NATURE ET ETENDUE DES PRESTATIONS

3.1. Prestations attendues

3.1.1. Localisations des prestations

Les interventions techniques doivent pouvoir être déployées par le prestataire référencé sur l'ensemble du territoire national métropolitain et outre-mer.

3.1.2. Types de prestations

Liste des prestations susceptibles d'être demandées :

- Sonorisation des espaces, pupitres et tables tribunes, tables rondes, plateau TV.
- Enregistrement audio numérique sur différents supports.

- Mise en lumière, éclairages des différents espaces et des orateurs.
- Captation des images, cadreur et caméras pour retransmission immédiate des interventions.
- Enregistrements vidéo en HD.
- Montage, séquençage, encodage pour diffusion sur le réseau intranet, site internet ou réseaux sociaux.
- Possibilité de demander en post prod le sous-titrage des vidéos.
- Diffusion en direct de la captation en streaming, vidéotransmission, multiplex ou autres.
- Diffusion et/ou incrustation multi-image (PIP) de plusieurs sources.
- Diffusion de vidéos, d'infodécor, de jingles sonores, de slides, de visuels et sources internet (outil interactif, application, plateforme, etc). Dispositifs de traduction simultanée (cabines, casque, etc) et de sous-titrage/vélotypie en direct nécessitant une mise en relation avec le prestataire sélectionné, et parfois un déploiement technique et logistique.
- Mise à disposition et installation des écrans plasma, mur Led, vidéoprojecteur, d'ordinateurs portables ou autres.
- Prestation DJ avec fournitures de playlists.
- Installation d'éléments de décor (fonds de scène, pupitres, scène moquettée...) et de mobilier.
- Proposition et installation scénographique avec plan d'implantation sous forme de plan 2D ou 3D.

Livrables :

Selon les besoins, la prestation pourra donner lieu aux livrables sous forme de :

- Rushs audios ou vidéo.
- Master monté et mixé.

Ces éléments seront livrés sur supports de type clé USB, disque dur, service de transferts de fichier par cloud, au format qui sera prescrit en fonction des finalités d'encodage, de diffusion ou d'archivage.

Les étapes et les livrables spécifiques à chaque événement seront définis lors de la passation des marchés subséquents.

3.2. Configurations techniques

3.2.1. Les différents niveaux d'intervention

La DIRCOM du groupe et des filiales membres du groupement d'achat est responsable de la mise en place et de l'exécution du présent accord cadre qui a pour objet l'intervention technique et audiovisuelle dans le cadre de l'organisation d'opérations de communication événementielle internes ou externes.

La configuration technique peut varier selon le lieu, le nombre de participants ou selon les objectifs.

Dans ce cadre, les différentes interventions techniques ci-dessus peuvent être demandées seules ou associées.

Ces différents niveaux d'intervention seront à évaluer au cas par cas dans le cadre des marchés subséquents.

3.2.2. Niveaux de complexité d'intervention

Il y a deux niveaux de complexité d'intervention avec des installations en plénière seulement ou également en salles de sous-commission :

- Intervention simple : elle met en jeu seulement l'une des configurations de la liste ci-dessus.
- Intervention complexe : elle mélange plusieurs configurations tirées de la liste ci-dessus.

Les étapes et les livrables spécifiques à chaque événement seront définis lors de la passation des marchés subséquents.

3.2.3. Fréquence des événements

Fréquence donnée à titre indicatif sur une année :

- Interventions simples : entre 1 et 50.
- Interventions complexes : entre 1 et 50.

3.2.4. Durée des prestations

Montage, exploitation et démontage compris, la durée de chaque prestation peut varier de ½ journée à 4 journées en moyenne, selon le niveau de complexité.

4. COMPETENCES ATTENDUES

4.1. Compétences générales et spécifiques

- 1- Gestion et coordination de projets événementiels tous corps de métiers techniques (son, lumière, vidéo, image, structure, décor, transmission/diffusion, montage, ...)
- 2- Expérience de prestations de type événementiel et du direct
- 3- Réactivité et capacité à mobiliser une équipe rapidement
- 4- Grande créativité et capacité d'innovation, veille constante sur les nouveaux produits techniques
- 5- Excellente capacité de conseil et force de proposition sur le meilleur format (que ce soit sur la partie purement technique ou scénographique)
- 6- Grande disponibilité et réactivité immédiate

4.2. Equipe dédiée

A titre indicatif, les principaux profils susceptibles d'intervenir pour les missions sont les suivants :

- Directeur de production/chargé d'affaires : il doit être en mesure d'encadrer une équipe, de conduire des projets complexes et faire des propositions scénographiques sur demande (profil sénior).
- Directeur technique /Responsable chantier : il doit être en mesure d'encadrer une équipe
- Réalisateur de SV
- Ingénieur du son
- Technicien son
- Technicien lumière
- Opérateur caméra qualifié
- Opérateur du streaming
- Opérateur du multiplex
- Programmateur encodeur multi média
- Technicien de la vision SV analogique/numérique
- Technicien vidéo projection qualifié
- Cadreur
- Pupitreux lumière SV
- Opérateur de caméra
- Opérateur magnéto

- Assistant vidéo SV
- Road
- Maquilleur
- Etc.

Le titulaire devra proposer une équipe dédiée qu'il jugera pertinente afin de répondre au mieux à la conduite de la mission dans les délais fixés lors de la consultation des marchés subséquents. A la demande de l'Acheteur, le prestataire devra remettre un justificatif des jours hommes passés sur chaque événement.

Toutefois, de par la nature ou le mode d'actionnement des missions et la capacité à mobiliser une équipe dans un court délai, la présence d'un directeur de production ou profil équivalent (5 ans d'expérience minimum) pour encadrer l'équipe dédiée à la mission et assister la Direction de la communication est indispensable. Il doit pouvoir être remplacé si nécessaire en cas d'indisponibilité.

5. CONDITIONS D'EXECUTION

5.1. Réunion de cadrage

Le lancement de l'accord-cadre donnera lieu à une réunion de cadrage réunissant le coordinateur du groupement d'achat (DCOM), le Département des Achats et le ou les interlocuteurs du titulaire en charge du pilotage de l'accord-cadre.

Cette réunion doit se tenir dans un délai maximum de quinze jours à compter de la notification.

Elle aura pour objectifs de :

- Présenter les interlocuteurs impliqués,
- Définir le périmètre de l'accord-cadre,
- Présenter les autres supports associés à l'organisation de séminaires,
- Établir les modalités d'échanges entre les parties,
- Préciser les conditions d'exécution des prestations, y compris le contenu et la forme des devis, les contraintes, la relation client, le reporting et le suivi de la qualité.

5.2. Présentation des devis

Le devis est fourni aux formats PDF et Excel afin de permettre une identification rapide du respect des prix plafonds de l'accord-cadre, tels qu'indiqués dans la grille tarifaire, ainsi que des quantités associées.

Les libellés des profils doivent être strictement conformes à ceux mentionnés dans la grille tarifaire.

Le taux de commission applicable aux prestations sous-traitées doit être clairement spécifié, avec une indication précise de la base sur laquelle il s'applique. Chaque prestation sous-traitée doit être explicitement mentionnée dans la proposition tarifaire.

Le cas échéant, le taux de dégressivité doit être clairement indiqué dans le devis.

5.3. Les contraintes

1. **Le respect de la charte graphique et de l'identité sonore** de la CDC, de sa marque commerciale Banque des Territoires et des filiales de la CDC.
2. **Les délais de réalisation** souvent contraints mais variables selon les cas. Les délais indiqués dans les marchés subséquents devront impérativement être respectés.
3. **Les prix plafonds de l'accord cadre**
Les prix indiqués dans l'annexe financière à l'acte d'engagement constituent un engagement de tarifications maximales pour toutes les prestations du lot pour toute la durée de l'accord cadre (étant précisé que ces prix peuvent faire l'objet d'une révision annuelle selon les conditions définies au CCAP de l'accord cadre).
4. **Le développement durable**
Il concerne globalement la démarche d'éco-conception de l'évènement jusqu'au recyclage des déchets. En particulier, il sera demandé à l'issue de chaque évènement de livrer un bilan carbone.
5. **La collaboration avec les prestataires référencés de la Caisse des Dépôts**

Pour certaines prestations la CDC dispose de marchés ou accords-cadres en cours. Le titulaire devra donc, le cas échéant, se coordonner avec ces prestataires (hôtesse, traiteurs, hôtellerie, plateforme d'inscription en ligne, graphisme, impression, sécurité, etc.) en particulier, avec le titulaire du lot 1 du présent accord cadre concernant l'organisation (conception, gestion et coordination de projet) d'évènements institutionnels et métiers, dans la mesure où le lieu choisi pour l'évènement n'impose pas leurs propres prestataires (ex : musée etc.)

5.4. Relation client

Le coordinateur du groupement, la DIRCOM souligne les dimensions de conseil et d'accompagnement attendues du titulaire comme primordiales pendant la durée de l'accord cadre. En particulier, le titulaire devra assurer une veille constante sur les tendances et le matériel afin de maintenir sa capacité d'innovation et être force de proposition. Des échanges réguliers permettront de faire l'état des tendances, nouveaux matériels et technologies.

Les modalités de collaboration seront définies lors de la réunion de cadrage lors de la mise en place de l'accord cadre et, à minima, un point biannuel de suivi sera programmé avec la DIRCOM, et, si besoin, la Direction des achats (SDPA).

De plus, il est attendu des titulaires une forte réactivité tant dans la prise en charge des demandes de devis que dans la capacité à mobiliser rapidement une équipe et les moyens techniques nécessaires pour réaliser un projet dans des délais souvent contraints (sous 48 heures au maximum à réception de la demande).

A cet effet, des interlocuteurs commerciaux référents (un responsable et un suppléant-binôme obligatoire ayant les connaissances techniques suffisantes et pouvant agir en simultané si nécessaire) devront pouvoir prendre en charge les demandes de renseignements, effectuer des repérages et réceptionner les consultations des marchés subséquents des membres du groupement d'achat ainsi que le traitement du dossier jusqu'à la remise du dernier livrable et les éventuelles réclamations.

Ils devront pouvoir être joints du lundi au vendredi sur une large plage horaire (minimum 9h00-19h00). En outre, un contact devra pouvoir être joint sur son portable au-delà de cette plage pour les cas exceptionnels d'évènements qui se tiendraient les week-ends, jours fériés, tard en soirée ou dans le cas de demande urgente.

La liste des interlocuteurs dédiés figure dans l'offre du titulaire et sera confirmée lors de la réunion de lancement.

Tout changement devra être signifié à ces contacts dans les plus brefs délais.

5.5. Pilotage des prestations

Le pilotage de chaque prestation sera assuré par le donneur d'ordre : la DIRCOM et les métiers de la Caisse des Dépôts ainsi que les filiales du groupement d'achat.

Le titulaire du lot de l'accord cadre s'engage, lors de la passation des marchés subséquents à :

- Mettre en place un dispositif de collaboration sécurisé. A cet effet, il désignera un chef de projet qui sera l'interlocuteur au quotidien du donneur d'ordre pendant toute la phase de préparation (pouvant nécessiter un repérage sur site), de mise en œuvre et de bilan de l'évènement.
- Participer au comité de pilotage opérationnel qui rassemblera sous la responsabilité du chef de projet les différents interlocuteurs métiers nécessaires selon les phases de projet ainsi qu'à toute réunion complémentaire nécessitée pour le bon déroulement de la manifestation, le cas échéant avec le titulaire du lot 1. Ce comité de pilotage pourra se réunir de manière fréquente en phase de préparation et/ou de lancement en particulier pour les dossiers complexes et en tant que de besoin dans les autres phases.
- Mettre en œuvre les moyens techniques et humains nécessaires à la réalisation des prestations et notamment être présent avec une équipe suffisante lors de la préparation et de la tenue de la manifestation.
- Maintenir, dans la mesure du possible, le même interlocuteur et la même équipe dédiée tout au long de la réalisation de l'accord-cadre. Dans le cas contraire, informer le donneur d'ordre de toute modification de l'équipe en charge du projet et lui proposer en remplacement des profils équivalents qui feront l'objet d'une approbation préalable.

Les modalités d'intervention et de suivi ainsi que les livrables intermédiaires seront le cas échéant précisés entre le responsable de projet et le responsable de mission (côté prestataire) lors de la réunion de cadrage au démarrage de chaque marché subséquent.

Il est précisé que les titulaires devront être en mesure d'effectuer des prestations tout au long de l'année, y compris au mois d'août, et en soirée, le samedi, le dimanche et les jours fériés

Pour les prestations nécessitant un accès dans les locaux de la Caisse des Dépôts et pour des raisons de sécurité, les informations suivantes devront être communiqués au service demandeur **48 heures avant** et au minimum 24 heures ouvrées avant pour les commandes tardives : la liste des personnes affectées à la mission, nombre de véhicules avec le gabarit et la plaque d'immatriculation.

5.6. Reporting et suivi qualité

Dans un **délai de 15 jours à l'issue de chaque trimestre (aux 30/03, 30/06, 30/09 et 31/12)**, le titulaire transmettra un **reporting d'activité pour le groupement d'achat** (format excel).

Pour chaque prestation exécutée, reportée ou annulée :

- date de commande,
- service demandeur Caisse des Dépôts ou filiales,

- nom du client,
- intitulé exact de l'évènement,
- date de l'évènement,
- lieu où s'est tenu l'évènement,
- montant global TTC facturé,
- le cas échéant, pénalités et débits, par exemple montant des annulations partielles facturées TTC (suivant le nombre de participants ou autre motif), forfait de dédit TTC facturé en cas de report ou d'annulation de l'évènement.

Le titulaire joindra **également un suivi qualité** sur les éventuels dysfonctionnements, la mesure de la satisfaction des clients (questionnaire, indicateur, ...), des pistes d'amélioration, ...

Les états seront transmis par courriel aux :

- Département des achats (DEOFA), à : demande-achat@caissedesdepots.fr, en précisant le numéro de l'accord-cadre n°20253038.
- Coordinateur du groupement d'achat (DCOM) à : Budget-DIRCOM@caissedesdepots.fr