



Direction de la communication du Groupe
56 rue de Lille
75356 Paris 07 SP

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

LOT 3 : Prestations d'accueil et de logistiques évènementiels
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.....	9
2.3.	PUBLICS CIBLES	9
3.	NATURE ET ETENDUE DES PRESTATIONS	10
3.1.	LOCALISATIONS DES PRESTATIONS.....	10
3.2.	DESCRIPTIF DES PRESTATIONS	10
3.3.	TYPES DE PRESTATIONS.....	10
3.4.	REPERAGES SUR SITE	11
3.5.	PRESTATIONS A LA CHARGE DU TITULAIRE.....	12
3.6.	DIRECTIVES POUR LA SELECTION ET LA FOURNITURE DES TENUES DES EQUIPES.....	12
4.	COMPETENCES ATTENDUES	13
4.1.	COMPETENCES GENERALES ET SPECIFIQUES.....	13
4.2.	QUALIFICATION DES PERSONNELS	13
4.3.	EXIGENCES SPECIFIQUES DE L'EQUIPE DEDIEE	13
4.4.	PRECISIONS RELATIVES AU FORFAIT PAR PROFIL	14
5.	CONDITIONS D'EXECUTION	14
5.1.	REUNIONS DE CADRAGE.....	14
5.2.	DEMANDE DE DEVIS ET SUIVI DES COMMANDES.....	15
5.3.	CONTRAINTES.....	15
5.4.	RELATION CLIENT	16
5.5.	PILOTAGE DES PRESTATIONS	16
5.6.	REPORTING ET SUIVI QUALITE	17
5.7.	OBLIGATIONS ET ENGAGEMENTS DU TITULAIRE.....	18
6.	POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES.....	18
7.	ANNEXE 1 : LISTE NON EXHAUSTIVE DES TENUES ET ACCESSOIRES POUR LES HOTES/HOTESSES A PROPOSER DANS LE CATALOGUE VESTIMENTAIRE (MODELES HOMMES ET FEMMES).	20

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.

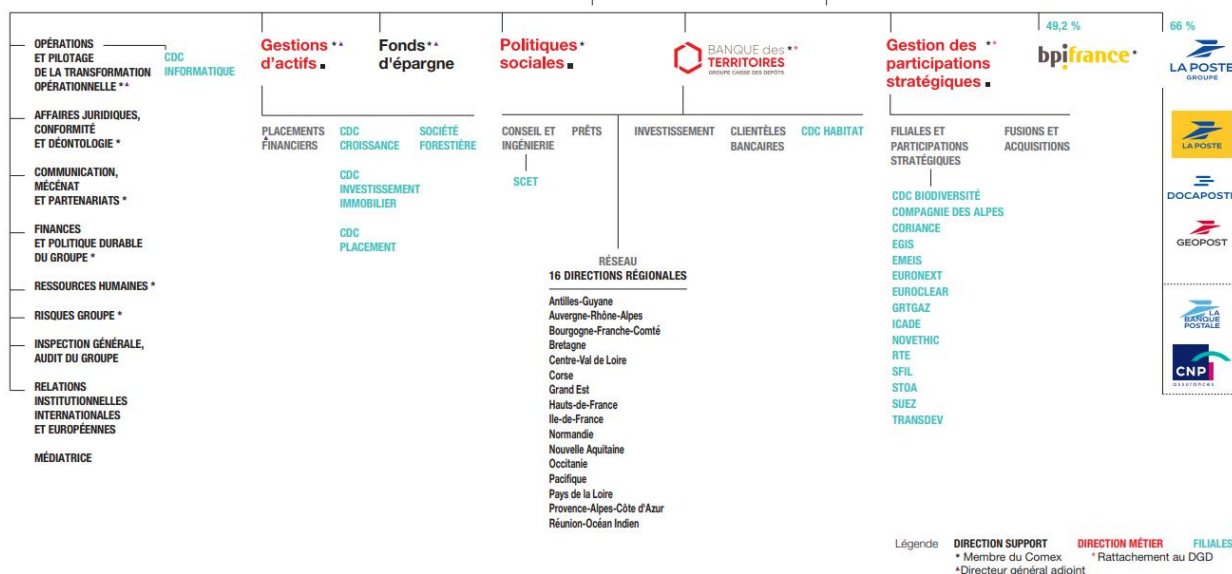
➤ **Les directions opérationnelles :**

- 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. Le Département des Ressources Humaines de la Banque des territoires

La direction des ressources humaines est au service de la performance et de la transformation de la Caisse des dépôts, elle porte la Transformation managériale ainsi que le programme Grandissons ensemble. Elle assure également le dialogue social avec les instances représentatives du personnel.

Elle se compose de 6 départements transverses :

- Gestion des personnels et transformation des outils RH,
- Support et pilotage de la performance,
- Relation et innovation sociales et vie au travail,
- Emploi, rémunération développement des compétences et égalités professionnelle,
- Mission transformation managériale,
- Mission cadres dirigeants.

La direction des ressources humaine assure également un rôle de proximité auprès des métiers au travers de l'actions de départements RH métiers qui accompagnent les parcours professionnels et conseillent les directions dans le pilotage de leurs effectifs ainsi que dans le suivi des évolutions de carrières de ces derniers. Elles ont été constituées de manière à garantir la cohérence entre les périmètres de gestion et l'organisation des métiers opérationnels ainsi qu'une animation optimale des bassins de compétences et d'expertises.

Le département des Ressources humaines de la Banque des territoires articule son action autour de 4 fonctions :

- Pilotage et gestion,
- Conseil et recrutement,
- Accompagnement des transformations,
- Développement des ressources humaines et Ecole des territoires,

Le département accompagne les collaborateurs à chaque étape de leur parcours professionnel : intégration, montée en compétence, mobilité, reconversion, avancement, sanction, réorganisation, en apportant des services au quotidien de Conseil, d'accompagnement, d'alerte et de diagnostic.

Le département RH de la Banque des territoires porte également l'Ecole des territoires, levier de la montée en compétences des collaborateurs et des parties prenantes territoriales (au travers de l'appui à la montée des compétences des acteurs des programmes nationaux de l'ANCT Agence nationale de cohésion des territoires). L'Ecole dispense des formations sous différents formats distanciels, présentiels, résidentiels, synchrones et asynchrones vers des publics internes et externes.

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 de mettre à disposition une **prestation d'accueil et de logistiques événementiels** lors des différents événements de la Caisse des Dépôts. Elle souhaite renforcer son impact et sa cohérence en lien avec les axes stratégiques définis par le directeur général pour plus de lisibilité et de visibilité lors de ses interventions auprès de ses cibles internes et externes.

La Caisse des Dépôts souhaite ainsi renforcer son image et son impact auprès de ses publics (internes et externes) pour : véhiculer une image reconnaissable par ses publics - grand public, médias, partenaires, clients etc. et qui soit le reflet de son positionnement et de ses valeurs.

Dans un environnement pleinement concurrentiel, il est également indispensable de redonner de la visibilité à travers des projets et des événements qu'elle accompagne.

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 des lots 1 et 2 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. Localisations des prestations

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

3.2. Descriptif des prestations

Il s'agit d'assurer une présence sur des congrès, salons, colloques, conférences, séminaires, conventions, réunions, soirées RP, inaugurations, cocktails, vestiaires, événements organisés à Paris ou en province par la Caisse des Dépôts.

La prestation pourra aller du simple vestiaire à une prise en charge complexe et/ou protocolaire. La mise à disposition de personnel et de leur encadrement sur les différentes manifestations est à prévoir pour assurer ces prestations ainsi que des prestations de production logistique, d'assistance logistique, de coordination, de maquillage, de coiffure, de manutention, de voiturier, de conduite de véhicule ou autres.

Les événements pourront avoir lieu du lundi au vendredi, le jour, le soir et/ou la nuit, les week-ends et les jours fériés avec, dans certains cas, des déplacements en province ou exceptionnellement à l'étranger sont à prévoir.

Les prestations événementielles concernent environ 200 et 250 manifestations en moyenne par an. Elles sont pilotées par la direction de la communication en charge de l'organisation d'une grande partie d'entre elles. Ce type de prestation est limité dans le temps et se déroule dans les locaux de la Caisse des dépôts ou dans des lieux événementiels, à Paris, en région parisienne, en province ou en Europe et nécessite la mise en place de 1 à 100 personnes (profils variables en fonction des dossiers, voir le BPU).

Un calendrier prévisionnel des manifestations d'événements, permettant de prévoir une partie de l'activité, sera fourni au titulaire à la notification de l'accord-cadre et au commencement d'exécution des prestations dans la mesure du possible (mis à jour régulièrement).

Le titulaire doit prévoir le paiement d'heures supplémentaires dans le cadre des prestations événementielles particulières.

Les remplacements des personnels sur le terrain devront être immédiats. Il est nécessaire de prévoir des personnels de réserve et d'astreinte.

Les remplacements seront facturés aux mêmes conditions que le profil remplacé (en prenant en compte leurs heures effectuées).

Pour toutes prestations effectuées en France ou à l'étranger, le titulaire devra proposer des personnels de la région ou pays où a lieu la prestation dans la mesure du possible. Cette équipe devra être encadrée par un responsable ou encadrant faisant partie de l'équipe dédiée à la Caisse des Dépôts.

Pour tous les événements sur un site externe à la Caisse des Dépôts, l'Acheteur se réserve droit de faire appel aux personnels d'accueil proposés par le lieu si cela lui semble plus pertinent ou si celui-ci est imposé (connaissance du lieu etc.).

3.3. Types de prestations

Liste non exhaustive des prestations attendues par le titulaire et les personnels d'accueil :

- **Missions globales :**
 - ✓ Accueil des participants
 - ✓ Repérage, préparation en amont des événements en fonction des demandes

- ✓ Conseils au regard de l'évolution de la réglementation sanitaire
 - ✓ Management des équipes en fonction de la taille des événements
 - ✓ Coordination des prestataires liés aux prestations si nécessaire en fonction des demandes
 - ✓ Suivi et mise en place des signalétiques spécifiques orientation, vestiaires, salle plénière et plan de table
 - ✓ Préparation des dossiers, des badges et remise aux participants
 - ✓ Prise en charge, orientation et accompagnement des clients, invités et intervenants, sur les événements et salons
 - ✓ Gestion du vestiaire, de la bagagerie
 - ✓ Pointage listing, gestion des QR code
 - ✓ Prise en charge protocolaire des clients VIP sur certaines manifestations
 - ✓ Prise en charge gares ou aéroports
 - ✓ Gestion de navettes et accompagnements
 - ✓ Aide au placement en salle d'après plan de table ou plan de théâtre
 - ✓ Passage micros
 - ✓ Distribution de masques, de gel hydroalcoolique et veille au bon respect des règles en vigueur
- **Stand salons :**
 - ✓ Veiller à l'installation et au bon état du stand tout au long de la journée, en maintenant sa propreté et son agencement (chaises, fauteuils, tables, etc.), avec une attention particulière aux espaces VIP dédiés aux rendez-vous clients. Assurer également le vidage des poubelles et le remplacement des sacs.
 - ✓ Gestion des espaces « réservés » sur stand
 - ✓ Services de rafraîchissement et canapés traiteur
 - ✓ Tenue des bars sur les salons (service de café, boissons chaudes et froides)
 - ✓ Animation de la bibliothèque numérique sur nos salons
 - ✓ Participation à l'aménagement de stand, rangement, mise en carton, déballage pendant le montage/exploitation/démontage
 - ✓ Prise en charge d'un vestiaire pour les hôtes(ses) si besoin
 - ✓ Réceptionner les livraisons de viennoiseries, pièces cocktail, boissons et plateaux repas
 - ✓ Préparer et servir les cafés/boissons et cocktails
 - ✓ Orienter les congressistes, visiteurs vers le bon interlocuteur ou la borne numérique
 - ✓ Prendre les coordonnées des congressistes si besoin
 - ✓ Remise en état après chaque temps fort des espaces
 - ✓ Gérer le stock de la réserve (alimentaire, goodies, etc.)
 - ✓ Aider au bon déroulement des événements : la radio, signatures, présentations, passage micro, verre d'eau, mise en place...
 - ✓ Responsable de l'espace « réserve ». S'assurer que seules les personnes habilitées peuvent accéder à la réserve : les organisateurs et les VIP
 - ✓ Gérer le planning de rendez-vous, pré-réserver les salons, s'assurer qu'ils soient disponibles pour les rendez-vous
 - ✓ Distribution de goodies
 - ✓ Rangement et fermeture de la réserve chaque soir à la fin de la journée
 - ✓ Avant le début des discours, les hôtesse veilleront à rapprocher les invités de la scène
 - ✓ Pendant les discours, les hôtesse veillent au maintien du silence dans l'espace cocktail

3.4. Repérages sur site

Pour ces événements, un repérage sur site pourra être organisé en amont si nécessaire.

Ce repérage permettra de prendre connaissance des espaces pour s'assurer de la bonne gestion des flux et du dispositif prévisionnel.

Il sera effectué :

- avec le correspondant commercial ou le chef de projet dédié et dans la mesure du possible, le/la chef.fe hôte.sse ou de tout autre intervenant utile au bon déroulement de la mise en place des prestations.

- la Direction de la communication de la Caisse des Dépôts représentée par le responsable de l'événement.

3.5. Prestations à la charge du titulaire

Les prestations à la charge du titulaire seront les suivantes :

- Le transport
- La tenue vestimentaire
- Le pressing
- Le dédommagement lié à l'utilisation de téléphone portable personnel uniquement sur demande
- La restauration
- L'hébergement
- Matériel pour la gestion des vestiaires, accessoires pratiques pour les manifestations (stylo, stabilo, scotch, ciseaux, compteurs, tickets vestiaires, location des tablettes ou téléphones chargés pour scanner des QR Code et accessoires de communication pendant la prestation).

Pour chaque devis, le titulaire devra indiquer les détails des frais relatifs à la prestation (cf. liste ci-dessus : « Les prestations à la charge du titulaire »).

Si la prestation couvre l'heure du déjeuner 12h-14h et l'heure du dîner 19-22h, en fonction de la durée de l'événement, le titulaire devra prévoir le remboursement des repas de ses personnels.

Si la prestation se termine après 22h le titulaire fournira un taxi jusqu'au domicile du personnel.

3.6. Directives pour la sélection et la fourniture des tenues des équipes

La sélection, le choix des tenues des équipes sont uniquement décidés par la Caisse des Dépôts qui choisira les tenues dans un catalogue fourni par le titulaire. Ce catalogue devra comporter des tenues en nombre suffisant selon le nombre d'hôtes/hôtes bookées (à titre d'exemple, nous avons des conventions sur lesquelles nous demandons la présence jusqu'à 100 hôtes/hôtes sur le même événement ; nous pouvons également avoir d'autres événements en simultané).

Le catalogue devra contenir une proposition de tenue pour des événements à thème, de style « moderne », « dynamique », de plusieurs couleurs, tailles, modèles ainsi que des accessoires (foulards, lunettes, etc.). La charte graphique de la Caisse des Dépôts sera un indicateur sur la proposition des couleurs.

CF. ANNEXE 1 : Liste non exhaustive des tenues et accessoires pour les hôtes/hôtes à proposer dans le catalogue vestimentaire (modèles hommes et femmes).

Le prestataire devra pouvoir répondre à ce besoin en ayant un vestiaire en propre dans lequel les modèles du catalogue pourront être stockés.

Pour certains événements, sur décision des responsables des événements, les tenues seront fournies par la Caisse des Dépôts dès la notification de l'accord-cadre, charge au titulaire de gérer le stock. Le prestataire s'occupera de distribuer les tenues aux hôtes(sses) et de gérer le pressing.

4. COMPETENCES ATTENDUES

4.1. Compétences générales et spécifiques

Liste des caractéristiques des profils demandés :

- Bilingue français-anglais (selon les événements et/ou les postes attribuées)
- Formation minimum : Bac +2/ +3 (selon les événements et/ou les postes attribuées)
- Souci de l'image de marque de l'établissement, de la « 1ère impression » laissée aux clients
- Présentation irréprochable, tenue, élégance et hygiène (cheveux attachés et maquillage discret pour les femmes/ coiffure et barbe soignées pour les hommes)
- Dynamisme et excellente élocution
- Résistance au stress
- Ponctualité
- Sens du contact (sourire, courtoisie, disponibilité, sens du service)
- Sens de l'anticipation et prise en compte des enjeux
- Diplomatie, discrétion, réserve et confidentialité
- Etc.

Des pénalités sont prévues en cas de manquement conformément aux dispositions prévues aux CCAP.

Dans la mesure du possible, le Titulaire fidélisera ses équipes, afin que celles-ci connaissent les lieux, les procédures et les codes dès le début de leur mission.

Il sera demandé au titulaire de prévoir une équipe d'une dizaine d'hôtes(ses) et de 2 encadrants qui pourront intervenir régulièrement (validation requise par l'Acheteur sur CV et/ou entretien).

4.2. Qualification des personnels

Tous les profils devront être validés par les responsables des événements avant leur mise en place. Leur qualification et leur expérience professionnelle devront être précisées. Le titulaire devra être en possession de tous les CV de leurs personnels et doit être en mesure de les fournir sur demande des responsables des événements de la direction de la communication du Groupe. Les profils sélectionnés devront justifier d'une première expérience dans la tâche qui leur est confiée.

4.3. Exigences spécifiques de l'équipe dédiée

- Demande d'équipes mixtes respectant la parité (profil 1 et 1bis du BPU)
- Pour les opérations sensibles clients, RP (Relations Publiques) ou stratégiques. Le titulaire affectera, dans la mesure du possible, toujours les mêmes équipes qui seront formées par la Caisse des Dépôts à ses attentes et aux problématiques protocolaires. (Fidélisation des équipes indispensable effectuée par le Titulaire).
- Encadrement des équipes sur le terrain (Profil 2 et 2 bis ou 3 du BPU) - le titulaire affectera systématiquement toujours les personnels connaissant les besoins, le fonctionnement de la structure et les lieux et seront formées par la Caisse des Dépôts. (Fidélisation des équipes indispensable effectuée par le Titulaire).
- Le titulaire devra mettre en œuvre les moyens et les techniques nécessaires à la qualité optimum des prestations et devra impérativement remettre des briefs aux personnels avant chaque manifestation.

- Port obligatoire du badge fourni par la Caisse des Dépôts au sein des locaux de l'établissement et lors d'événement à l'extérieur ainsi que de la tenue sélectionnée par la Caisse des Dépôts, toute dérogation étant susceptible d'entraîner des pénalités financières conformément à l'article 12 du CCAP.

4.4. Précisions relatives au forfait par profil

Le forfait par profil comprend :

- Les salaires et charges correspondantes, l'assurance responsabilité civile entreprise
- Les frais de structure dont la veille opérationnelle, la supervision qualité, la gestion administrative et opérationnelle, la formation interne
- La marge nette, impôts et taxes

Le titulaire devra indiquer dans la note méthodologique le forfait de base pour une prestation et le nombre d'heure minimum.

Forfait 1/2 journée : 4 heures de prestation effective

Forfait journée : 8 heures de prestation effective

Tarif jour : de 07h00 à 22h00

Tarif nuit : de 22h00 à 07h00

Les week-ends et les jours fériés sont majorés conformément aux dispositions de la Convention Collective des prestataires de services du secteur tertiaire (IDCC 2098 (Brochure n°3301)).

5. CONDITIONS D'EXECUTION

5.1. Réunions 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,
- 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.

Sur demande de l'Acheteur, d'autres **réunions spécifiques** pourront être organisées selon l'évènement et seront programmés en amont en fonction du calendrier des événements et nécessiteront un suivi particulier avec possibilité d'une mise en place de casting pour certains événements. Elles réuniront à minima les acteurs suivants :

- le correspondant commercial, le responsable recrutement et de tout autre intervenant utile au bon déroulement de la mise en place des prestations.
- la Direction de la communication de la Caisse des Dépôts représentée par les responsables des événements.

Le compte-rendu de réunion, le planning de la mise en place et la liste des livrables définitifs de la mission seront transmis à la Caisse des Dépôts par le titulaire après la réunion de cadrage sous 24 heures.

5.2. Demande de devis et suivi des commandes

Pour les demandes de prestations, l'accord-cadre s'exécute au moyen de devis pour chaque événement. Le délai d'intervention normale sera de **12 heures ouvrées minimum avant l'événement**. Le délai d'intervention urgente sera de **4 heures minimum avant l'événement**. Des ajustements pourront être fait jusqu'à **21h00 la veille** pour les événements complexes. L'amplitude des horaires de prise de commandes et de confirmation requise est de **7h00 à 21h00**.

Le devis est fourni aux formats PDF et Excel, facilitant ainsi l'identification rapide de l'application des prix du bordereau des prix unitaires ainsi que des quantités associées. Les libellés des profils doivent correspondre exactement à ceux indiqués dans le bordereau des prix unitaires.

Les demandes sont centralisées par le contact commercial de l'agence qui doit mettre en place un tableau de suivi complet constamment à jour et transmettre chaque fin de semaine aux responsables des événements de la Caisse des Dépôts. Il doit récapituler toutes les commandes de la Caisse des Dépôts avec le nom du client et sa direction, la date, le titre et le lieu de l'événement ainsi que le nombre d'hôtes(se) demandé.

Avant chaque événement (48 heures avant), le contact commercial dédié à la Caisse des dépôts doit fournir le nom, prénom, numéro de portable de la/le chef hôtes.ses présent.es sur place aux référents de l'événement de la Caisse des Dépôts. S'il n'y a pas de chef hôtes(ses), le titulaire devra fournir les contacts de tous les hôtes(ses) qui seront présent(es) sur place.

5.3. 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 bon de commande devront impérativement être respectés.
3. **Continuité de service**
Afin de permettre la continuité de service, il faudra préciser quels seront les contacts joignables par téléphone 24h00 / 24h00, 7jours/7 (week-end, jours fériés compris) pendant les périodes événementielles.
4. **Les prix unitaires de l'accord cadre**
Les prix indiqués dans l'annexe financière à l'acte d'engagement constituent un engagement de tarifications 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).
5. **Le développement durable**
Il concerne globalement la démarche d'éco-conception de l'évènement jusqu'au recyclage des déchets. Ces éléments sont détaillés à l'article 6 du présent document.
6. **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 (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'événements institutionnels et métiers, dans la mesure où le lieu choisi pour l'événement 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.

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 bons de commande 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'événements 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 de chaque commande 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 les titulaires des lots 1 et 2. 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 évènement.

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

5.7. Obligations et engagements du titulaire

Pour la réalisation des prestations prévues au cahier des charges, le titulaire prendra toutes les dispositions utiles pour assurer la mise en place en temps voulu, des moyens nécessaires à l'exécution, en fonction des consignes et en accord avec la Caisse des Dépôts.

Le titulaire apportera son savoir-faire concrétisé par l'intervention de son personnel. Le titulaire s'engage, pour une meilleure collaboration et pour un réel partenariat, à faire bénéficier la Caisse des Dépôts de son expérience, de ses connaissances acquises ainsi que de ses relations et de ses méthodes de travail.

Le titulaire s'engage à :

- Désigner un(e) chef(fe) de projet décideur qui sera l'interlocuteur unique au quotidien de la Caisse des Dépôts pendant toute la durée de l'accord-cadre ainsi que son remplaçant. Sa présence sera requise sur certains gros événements à Paris et/ou en région afin de prendre en charge le brief complet des équipes (exemple : Convention nationale, Printemps des Territoires, Rencontres Cœur de Ville etc.).
- Mettre en œuvre les moyens techniques et humains nécessaires à la réalisation des prestations dans des délais contraints et garantir la bonne exécution des prestations.
- Maintenir dans la mesure du possible le(s) même(s) interlocuteur(s) et la même équipe tout au long de la réalisation de l'accord-cadre. Dans le cas contraire, informer la Caisse des Dépôts de toute modification de l'équipe en charge du projet et lui proposer en remplacement des profils équivalents qui seront présentés à la Caisse des dépôts et feront l'objet d'une validation impérativement.

Des pénalités sont prévues en cas de manquement conformément aux dispositions prévues au CCAP.

- Garantir une grande réactivité ainsi qu'une grande disponibilité pour participer à toutes aux réunions pré-événements et diffuser rapidement les comptes rendus et relevés de décisions indispensables au bon suivi d'exécution pour respecter les délais.
- Assurer, à la demande de l'Acheteur, la présence d'une cheffe hôtesse le jour de l'événement. Celle-ci sera chargée du bon déroulement de la prestation et veillera à la coordination et à l'encadrement des équipes d'accueil. Elle s'assurera de la répartition optimale des missions, du respect des consignes, de la qualité d'accueil et de service, ainsi que de la bonne gestion des espaces confiés (vestiaires, zones VIP, stands, etc.). Elle garantira également la réactivité face aux imprévus.

6. POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES

Dans le cadre de sa démarche RSE, l'Acheteur a mis en place un programme de développement durable décliné sur l'ensemble de ses activités.

Il est particulièrement attaché au respect des principes du développement durable et souhaite la plus grande vigilance du prestataire au regard des principes de Responsabilité Sociale de l'Entreprise.

Sur toutes les prestations qu'il exécute, le titulaire prend en compte les aspects environnementaux et sociaux en matière de développement durable et il s'engage à respecter et à appliquer la politique fournie dans son offre et notamment :

1/ Aspect Environnemental

- Sur l'application d'écogestes, quelques exemples ci-dessous :
 - Papier recyclé pour les tickets vestiaires
 - Tenues made in France ou Europe
 - Chaque hôtes(sse) vient travailler avec ses outils (gourde à eau, trousse)

2/ Aspect Social

- Favoriser la formation du personnel
- Favoriser la qualité de vie au travail
- Favoriser l'inclusion : Le prestataire pourra proposer des profils de personnes en situation de handicap et réinsertion – sous réserve que ceux-ci soient compatible avec le poste proposé.

7. ANNEXE 1 : LISTE NON EXHAUSTIVE DES TENUES ET ACCESSOIRES POUR LES HOTES/HOTESSES A PROPOSER DANS LE CATALOGUE VESTIMENTAIRE (MODELES HOMMES ET FEMMES).

- **Caractéristiques des propositions :**

- Modèles classique et moderne / décontracté
- Couleurs : noir, bleu marine, rouge et autres couleurs (marron, beige...)
- Accessoires de saison
 - Ex : tissus en lin et chapeau de paille pour l'été, écharpes et doudoune en hiver, etc.)

- **Listes des tenues et accessoires :**

- Tailleur de costume
- Robe longueur midi, aux genoux
- Chemise blanche
- Polo blanc, rouge
- Chemisette blanche
- Pantalon jean (noir et blanc)
- Chino de couleur (beige, noir, rouge, blanc etc.)
- Jupes longueur midi, aux genoux
- Bermudas de costume
- Gilet
- Doudoune sans manche
- Sneaker casual blanches (type Stan Smith)
- Souliers plats
- Escarpins noirs à talons de 6 cm maximum
- Derbies
- Foulards, étoles
- Casquettes, chapeaux, chapeaux de paille
- Lunettes solaires classiques style Ray ban / plastique de couleur
- Chaussettes de couleur

- **Exemple de tenues et accessoires :**

