



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

**Lot n°4 : Prestations d'accompagnement au déploiement  
du Hub des Territoires**

*Affaire n° 20255038*

---

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

1.	Eléments de contexte .....	3
1.1.	Les missions de la Caisse des Dépôts .....	3
1.2.	L'établissement public .....	4
1.3.	La direction cliente : La Banque des Territoires.....	5
2.	Contexte et Objectifs de la prestation .....	6
2.1.	Contexte précis de la prestation .....	6
2.2.	Objectif de la Prestation .....	8
3.	Nature et étendue des prestations .....	8
3.1.	Définition des missions .....	8
3.1.1.	Description des missions attendues.....	8
3.1.2.	Réalisation .....	11
3.1.3.	Livrables.....	11
4.	Compétences attendues .....	12
4.1.	Compétences générales et spécifiques :.....	12
4.2.	Equipe dédiée .....	12
5.	Conditions d'exécution.....	13
5.1.	Réunion de cadrage .....	13
5.2.	Présentation des devis .....	13
5.3.	Les contraintes .....	13
5.4.	Relation client .....	14
5.5.	Pilotage des prestations.....	14
5.6.	Reporting et suivi qualité de la prestation.....	15
6.	Annexe : PLAN du Hub des Territoires .....	16

# 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.

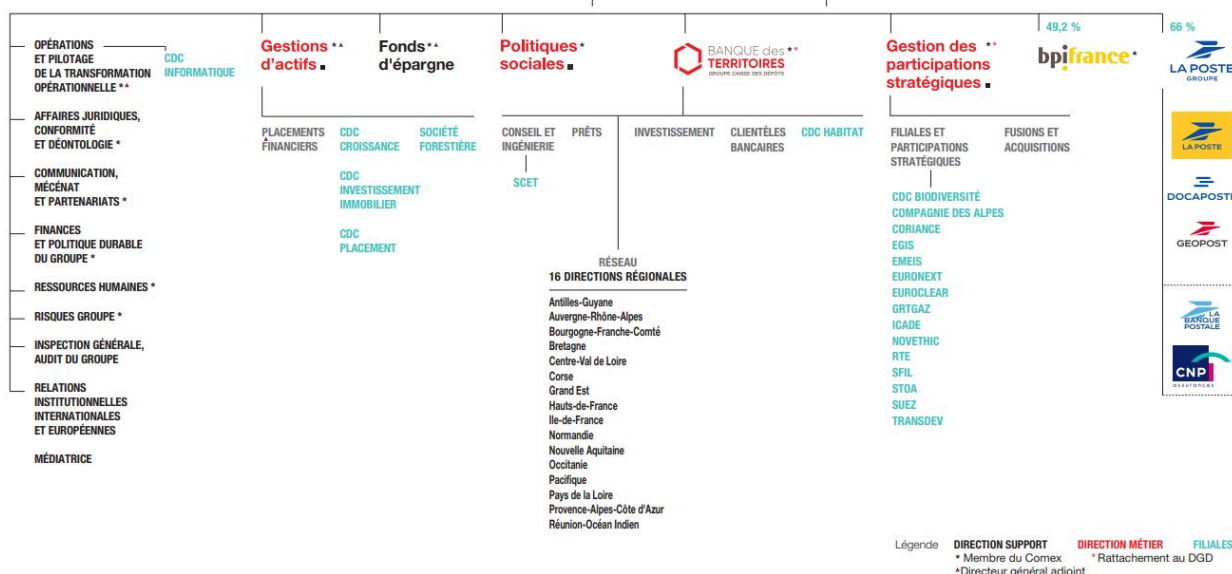
➤ **Les directions opérationnelles :**

- 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](http://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. La direction cliente : La Banque des Territoires

Le pôle « soutien aux projets des territoires » a fait l'objet d'une profonde transformation stratégique, organisationnelle et numérique avec la création d'une nouvelle entité organique placée sous la direction du Directeur Général adjoint du Groupe Caisse des Dépôts : la **Banque des Territoires**. Il vient répondre aux enjeux de transformation numérique de ses principaux clients territoriaux : collectivités et satellites (EPL, syndicats mixtes...), organismes de logement social, professions juridiques etc. Les pôles « retraite et formation professionnelle » et « gestion d'actifs » ont également de forts enjeux de transformation numérique ainsi que les fonctions supports de la Caisse des Dépôts.

Dans le cadre de la refonte de la stratégie de distribution omnicanale de cette activité, une nouvelle plateforme digitale B to B, informationnelle et transactionnelle, a été développée pour interagir et distribuer ses offres et celles de ses partenaires auprès de ses principaux clients.

<https://www.banquedesterritoires.fr/france/>

C'est dans ce cadre qu'a été créé un Département de la Transformation Numérique de l'Etablissement Public et de la Stratégie Digitale de la Banque des Territoires, placé sous l'autorité du Directeur Général Adjoint, et renommé depuis Département du Digital. Ce Département comporte un pôle « Ecosystèmes et Innovation » qui porte, notamment, la stratégie et les projets d'innovation ouverte ainsi que les partenariats. Il a pour ambition de développer la place de la Banque des Territoires dans les écosystèmes, d'accélérer l'émergence et la mise en œuvre de projets innovants et de générer de nouveaux business au service de l'intérêt général.

Ainsi, le Pôle s'appuie sur les écosystèmes pour mettre la Banque des Territoire et ses clients en capacité d'innover en :

- Sélectionnant des partenariats adaptés à ses besoins et à ceux de ses clients ;
- Mettant en œuvre des partenariats générateurs de valeurs pour ses clients ;
- Rendant accessible ses offres et celles de nos partenaires à tous les territoires, notamment grâce à la Plateforme digitale Banque des Territoires.

Le Pôle s'appuie sur un ensemble de partenaires et expertises afin de créer de nouvelles offres et services pour ses clients et leurs enjeux dans une dynamique d'innovation ouverte, ainsi que des Marketplaces : Dataviz Petites Villes de Demain, Prioréno Bâtiments publics, aquagir, numérique 360,..

## 2. CONTEXTE ET OBJECTIFS DE LA PRESTATION

---

### 2.1. Contexte précis de la prestation

---

C'est dans la continuité que le Département du Digital de la Banque des Territoires, et plus précisément le Pôle Ecosystèmes et Innovation au travers de son équipe Innovation Ouverte et partenariats innovants a lancé en mai 2021 **le Hub des Territoires, le dispositif d'échange, de collaboration et de développement de la Banque des Territoires**. Résolument tourné vers l'externe, il est à la fois un **facilitateur d'idées et de projets** et un lieu de rencontres. Ce dispositif répond à l'ambition écosystèmes de la Banque des Territoires, intégrée dans le plan stratégique à horizon 2028. Il s'adresse à nos :

- Clients et prospects : collectivités, bailleurs sociaux, entreprises dont entreprises publiques locales, professions juridiques,
- Partenaires : Startups, think tank, accélérateurs, associations, grands groupes, ...
- Et par voie de conséquence ses collaborateurs et experts internes.

Bénéficiant d'un espace de 400 m<sup>2</sup> situé dans les locaux de la Banque des Territoires, à proximité de la gare d'Austerlitz à Paris, le Hub des Territoires organise des événements, des échanges, des ateliers, des résidences, qui permettent à la Banque des Territoires, à ses clients, à ses partenaires et autres acteurs des écosystèmes, d'échanger des idées, de décrypter les défis actuels et futurs auxquels sont confrontés les territoires, de partager et réfléchir ensemble aux solutions à déployer ou inventer, autour de 3 piliers :

- Inspirer
- Concrétiser
- Echanger

Le Hub des Territoires construit sa programmation avec les directions métiers de la Banque des Territoires, en captant aussi les besoins émergents des territoires grâce à son **comité consultatif externe** mis en place en 2024. Plus de la moitié des rendez-vous du Hub sont coorganisés avec des partenaires externes.

Le lieu comprend **une salle événementielle** permettant d'accueillir 80 personnes en présentiel ainsi que **3 espaces collaboratifs** (accueillant 10 personnes chacune). L'ensemble des espaces est équipé pour proposer les échanges en mode hybride (via Teams). Le lieu est entièrement équipé (matériels audiovisuels permettant la visio, mobilier etc.) et la réalisation technique est actuellement assurée par les équipes de CDC Informatique.

Le projet est piloté par la Directrice de projet Hub des Territoires, avec l'appui d'un chargé de mission et d'un alternant, au sein de l'équipe Innovation Ouverte et du Pôle Ecosystèmes & Innovation et en lien fort avec la Responsable Innovation ouverte. Il se déploie de façon transverse en collaboration avec les équipes en charge de la stratégie, du marketing ou de la communication et les directions métiers – Direction de l'investissement, Direction du Réseau, Direction des prêts et Direction des clientèles bancaires.

Ce dispositif a atteint en 4 ans d'existence **une activité soutenue** : 100 événements publics et privés réalisés par an, sans compter les nombreux ateliers de travail et résidences de projets innovants accueillis également au Hub (plus de 50 réunions / ateliers de travail / jours de résidence). En 2024, les événements publics et rencontres sur invitation organisés au Hub ont cumulé près de 10 200 participations. La newsletter mensuelle du Hub compte plus de 12 000 abonnés.

Fort de ses 4 années de fonctionnement, le Hub des Territoires poursuit son activité, dans une logique d'amélioration continue et de renforcement de son impact. Les orientations stratégiques et opérationnelles sont déclinées dans une feuille de route stratégique pluriannuelle, en cours de mise à jour, et une feuille de route opérationnelle annuelle.

L'activité principale du Hub des Territoires consiste à **piloter et mettre en œuvre sa programmation**. Une grande partie de l'équipe élargie (comprenant les prestataires externes) est mobilisée sur la préparation et la réalisation des événements, rencontres et ateliers. Au-delà du travail conséquent réalisé sur la programmation, des **chantiers transversaux** mobilisent également l'équipe.

A titre d'exemple, voici les objectifs qui ont été fixés pour l'année 2025 :

- Cadrer, préparer et mettre en œuvre **la programmation 2025** en pilotant la déclinaison des **orientations programmatiques** définies avec les métiers et en actualisant les formats pour répondre aux besoins des clientèles et garder un dispositif attrayant ;
- **Poursuivre le travail de renforcement de notoriété** (via les partenariats et nos outils de communication dont NL), **de valorisation des contenus** (espace digital, replays, podcasts, publication ...) et de fidélisation de la communauté (notamment comité **consultatif externe** et résidents) ;
- **Créer les conditions nécessaires pour passer une étape dans notre rôle de « connecteur » externe – interne** et davantage mesurer notre impact en :
  - optimisant les outils de suivi et développant des méthodes de mesure de l'impact
  - finalisant le chantier RGPD
  - poursuivant les travaux d'automatisation d'une base client
  - définissant un plan d'action pour relier l'activité au CRM de la Banque des Territoires
- **Mettre en œuvre l'expérimentation du déploiement du Hub des Territoires en PACA ;**
- **Poursuivre la préfiguration du futur Hub dans le projet Campus** (déménagement prévu en 2027).

Pour l'année 2025, il est prévu d'organiser au maximum 100 rendez-vous comprenant :

- Des événements publics pour 55% de la programmation ;
- Des rencontres privées pour 30% de la programmation ;
- Des ateliers en mode coproduction/intelligence collective pour 15% de la programmation.

Au-delà de cette programmation, les espaces collaboratifs permettent d'accueillir aussi des réunions de travail ou des ateliers ouverts à l'externe organisés par les directions métiers sans implication forte de la part de l'équipe du Hub dans la préparation ou l'animation (usage du lieu). Un seul projet de l'accélérateur d'impact territorial Groupe est accueilli en résidence au Hub actuellement. D'autres projets de l'accélérateur pourraient le rejoindre dans les mois à venir.

## 2.2. Objectif de la Prestation

---

L'accord cadre a pour objet d'accompagner l'équipe interne dans la stratégie et le fonctionnement du Hub des Territoires, le pilotage et la mise en œuvre des activités, en particulier événementielles, qu'il porte.

L'équipe interne du Hub des Territoires assurera le pilotage d'ensemble du Hub ainsi que le fonctionnement opérationnel global, en interaction avec les parties prenantes internes et externes – métiers, fonctions supports, partenaires.

La prestation attendue s'articule autour des 5 missions suivantes :

- Appui au pilotage stratégique et opérationnel ;
- Offre et programmation ;
- Facilitation et appui à la concrétisation de projets innovants ;
- Gestion des opérations ;
- Visibilité et diffusion.

## 3. NATURE ET ETENDUE DES PRESTATIONS

---

Dans la description des missions, le terme « rendez-vous » comprend l'ensemble des événements, rencontres ou ateliers coorganisés par le Hub des Territoires.

### 3.1. Définition des missions

---

#### 3.1.1. Description des missions attendues

De façon détaillée, la mission consistera au déploiement et au suivi de la stratégie et de la mise en œuvre opérationnelle du Hub des Territoires :

#### **Mission 1/ Appui au pilotage stratégique et opérationnel**

Il est attendu du prestataire :

- Un rôle de conseil sur les orientations stratégiques du Hub, les développements à envisager, expérimentations à lancer pour renforcer son impact ;
- Un appui auprès de l'équipe interne dans la conception et le suivi des feuilles de route stratégique et opérationnelle, et en particulier dans la coordination, la planification et le suivi des principaux projets transversaux ;



- Le suivi de la collecte des données, la production des livrables du dashboard et le pilotage de son enrichissement continu permettant de mesurer et donner à voir les résultats et impacts du dispositif ;
- Un appui dans la mise en œuvre de la stratégie partenariale, en particulier la formalisation et le suivi des partenariats ainsi que la préparation des rencontres du comité consultatif externe ;
- Une mission de conseil pour l'aménagement du lieu et ses équipements techniques, en particulier dans le cadre de l'installation du Hub dans le projet Campus à horizon 2027, à mener en articulation avec la Direction Immobilière de la CDC et les équipes de CDC Informatique ;
- Un appui au pilotage et à la coordination du fonctionnement du Hub, en bonne articulation avec la directrice de projet et le chargé de mission : ex. l'appui à la planification, la préparation et l'animation des réunions, la rédaction des relevés de décision, la préparation et le suivi des plannings, la contribution à la structuration et la mise à jour des processus (mode opératoire, répartition des rôles et responsabilités etc.).

Le prestataire devra participer aux instances de pilotage et apporter un appui à leur préparation, leur animation et la rédaction du compte-rendu. Il prépare également et participe aux réunions opérationnelles du Hub (réunions de suivi de la programmation, réunions de chantiers, points de coordination titulaire – directrice de projet).

## **Mission 2/ Offre et programmation des rendez-vous**

Il est attendu du prestataire d'assurer la préparation, la production et la post-production de la programmation des rendez-vous, et plus particulièrement :

- Être force de proposition sur la programmation du Hub des Territoires (formats, sujets, temporalité...), préparer et animer les comités éditoriaux internes mensuels ;
- Assurer un suivi de l'avancement de l'ensemble des rendez-vous (mise à jour de l'outil excel de suivi de la programmation) et animer la réunion hebdomadaire de suivi de la programmation ;
- Donner un avis à l'équipe du Hub au stade de la qualification des demandes de rendez-vous, au regard de la stratégie retenue, en tant que de besoin ;
- Assurer le cadrage de tous les rendez-vous avec les directions à l'initiative et leurs partenaires le cas échéant (objectifs recherchés, cibles, format, durée...) et coordonner, voire proposer en tant que de besoin, le brief éditorial permettant de communiquer sur l'évènement ;
- Assurer la mise en œuvre des rendez-vous sur le fond sur la base du brief éditorial : conseil sur le déroulé et la dynamisation, préparation du conducteur, contrôle de la qualité du support préparé par la direction métier, filage le jour J ;
- Mesurer la satisfaction des participants et appuyer l'équipe interne du Hub dans les remerciements à envoyer aux intervenants.

Certains rendez-vous (événements intégrés dans un cycle ou événement exceptionnel comme l'anniversaire du Hub) nécessitent une mobilisation accrue de la part de l'équipe du Hub. Dans ce cas, il peut être demandé au prestataire de manière ponctuelle de :

- Être force de proposition dans la conception de l'évènement (objectifs, cibles, contenu, intervenants et animateurs, propositions d'animation et/ou de déroulement etc.) ;
- Assurer un rôle de concepteur et rédacteur en chef sur les événements (contact et préparation des intervenants, rédaction du chapeau et du texte de présentation, élaboration des scripts) ;
- Assurer l'animation de l'évènement ;
- Réaliser un podcast « Le Hub à l'écoute » synthétisant les événements d'un cycle.

### **Mission 3 / Facilitation et appui à la concrétisation de projets innovants**

Il est attendu du prestataire d'apporter un appui dans le déploiement des activités de co-conception de solutions innovantes et d'accompagnement de projets. Il pourrait ainsi être mobilisé pour accompagner l'équipe du Hub dans :

- L'appui apporté aux directions métiers dans l'organisation et l'animation de leurs ateliers avec une approche collaborative / d'intelligence collective. Il s'agirait d'assurer un rôle de conseil sur le contenu et les modalités d'animation et le cas échéant, assurer l'animation et la conception des outils (déroulé, supports, livrables) pour les ateliers ;
- L'accueil de projets innovants en résidence, afin de faciliter les mises en relation avec les publics du Hub et animer une communauté de résidents ;
- Le montage et la gestion d'appels à idées / initiatives pour repérer des territoires ou acteurs intéressés pour intégrer une communauté de travail autour de sujets innovants.

### **Mission 4/ Gestion des opérations**

Le prestataire devra assurer la gestion et l'accueil du lieu, ainsi que la logistique des activités du Hub dans toutes ses composantes (événements, ateliers de travail, résidences, réunions, networking autour d'un accueil café ou d'une collation...). Il s'agira ainsi de :

- Gérer l'administratif, les réservations et le calendrier du Hub ;
- Assurer les commandes de restauration (accueils cafés et cocktails), de prestations de renfort hôtesse, de fournitures dans le respect des accords-cadres en vigueur ;
- Assurer un suivi financier des dépenses gérées directement par l'office manager et effectuer un reporting régulier ;
- Organiser, préparer et animer les réunions de coordination événementielles avec les directions organisatrices des rendez-vous et leurs éventuels partenaires ;
- Organiser des réunions de debrief post rendez-vous ;
- Coordonner la bonne réalisation des activités du Hub en articulation avec les prestataires et les parties prenantes internes (ex. aménagement des espaces, accueil, sureté) ;
- Transmettre les informations nécessaires à l'hôte d'accueil dédié au Hub pour la bonne réalisation de ses missions de logistique (accueil, signalétique, badges) ;
- Assurer la bonne tenue du lieu en étant le point de contact avec la gestion de site (manutention, régie, ménage) ;
- Assurer l'accueil quotidien au Hub des Territoires et l'orientation au sein de l'espace notamment pour l'accueil des start-ups en résidence au sein des locaux ;
- Mettre en place les mesures sanitaires en vigueur.

Il est rappelé que l'activité du Hub comprend, au-delà de la centaine de rendez-vous envisagés, des résidences, ateliers et réunions de travail dans les espaces collaboratifs.

### **Mission 5/ Visibilité et diffusion du dispositif et de sa programmation**

Au titre de cette mission, le prestataire devra, en lien avec la direction de la communication :

- Appuyer l'équipe du Hub dans la formalisation et le pilotage de la feuille de route communication interne et externe (analyse de la performance des outils existants, propositions d'amélioration ou de nouveaux outils...) en lien avec le travail sur l'enrichissement du dashboard ;
- Préparer et animer les points mensuels communication avec l'équipe interne du Hub ;

- Accompagner le prestataire technique (Informatique CDC) sur l'amélioration des replays des événements publics ;
- Créer et animer la communauté du Hub notamment via sa newsletter et ses réseaux sociaux (production de contenus pour l'équipe RS CDC) ;
- Proposer du contenu éditorial à destination de nos cibles et partenaires externes pour l'enrichissement du site internet ;
- Participer à la réflexion concernant le suivi des contacts (lien avec le CRM) et contribuer à la mise en œuvre de la ou des solutions qui seront identifiées ;
- Proposer de nouveaux supports ou relais de communication et les réaliser / mettre en œuvre ;
- Créer des vidéos et/ou des contenus animés, des musiques événementielles (non gérés par le lot 2).

Dans la réalisation des rendez-vous, le prestataire devra :

- Réaliser et publier les contenus de communication avant, pendant et après les événements sur les pages agenda et replays de l'espace digital et les autres canaux de communication (gestion des inscriptions via appcraft notamment) et auprès des partenaires ;
- Fournir les outils nécessaires aux directions métiers ou aux intervenants pour la production des contenus de communication dont ils auront la charge, s'assurer que les formats type de communication sont respectés ;
- Apporter des conseils aux directions métiers sur les outils et relais de communication (via les réseaux sociaux notamment) ;
- Coordonner la réalisation des campagnes de marketing digital (envoi ciblé des invitations) en lien avec le service concerné.

### 3.1.2. Réalisation

Le titulaire aura pour interlocuteur la Directrice projet du Hub des Territoires au sein du Pôle Ecosystèmes et Innovation.

Pour mener à bien l'ensemble de ces missions, le prestataire devra assurer la bonne coordination de l'équipe qu'il mobilise.

### 3.1.3. Livrables

Les livrables spécifiques seront définis lors de la passation des marchés subséquents.

A titre indicatif, les livrables attendus sur chacun des axes peuvent être notamment :

#### **Mission 1/ Appui au pilotage stratégique et opérationnel**

- Préparation et mise à jour de la feuille de route opérationnelle
- Nouvelle version du dashboard
- Rapports réguliers présentant les KPIs
- Bilan annuel du Hub
- Propositions de contenu et d'animation pour les séances du comité consultatif
- Supports de présentation et relevés de décision des COPIL

#### **Mission 2/ Offre et programmation**

- Brief et conducteur pour chaque rendez-vous
- Réalisation des rendez-vous

- Réalisation des podcasts pour les 3 cycles de l'année
- Proposition d'un questionnaire de satisfaction type
- Présentation de la programmation pour envoi au COMEX tous les mois

#### **Mission 3 / Facilitation et appui à la concrétisation de projets innovants**

- Conception des outils d'animation et de la synthèse pour les ateliers de coconception

#### **Mission 4/ Gestion des opérations**

- Présence sur site d'un office manager à temps plein

#### **Mission 5/ Visibilité et diffusion**

- Contenus de communication pour chaque rendez-vous (textes, images, création graphique) ou production de contenus spécifiques : vidéos, podcasts, etc.
- Newsletter mensuelle
- Contenus éditoriaux pour le site internet du Hub des Territoires

Ces livrables sont susceptibles d'être ajustés en fonction de l'avancement des projets transversaux, en cohérence avec la feuille de route opérationnelle validée en COPIL.

## **4. COMPETENCES ATTENDUES**

---

### **4.1. Compétences générales et spécifiques :**

---

Afin de mener à bien l'intégralité de la mission, le Titulaire devra s'appuyer sur les compétences suivantes :

- Compétences en matière d'appui méthodologique et de conduite opérationnelle de projets complexes
- Excellentes qualités relationnelles, capacité à animer des réunions, à présenter en comité de direction ou en public
- Expérience événementielle et gestion ou le pilotage de projets collaboratifs et événements
- Expérience dans les stratégies de communication et de création de marque, avec forte visibilité
- Expérience dans le cadrage et l'exploitation de lieux d'innovation
- Animation de communautés (usagers, partenaires, clients...)
- Maîtrise des formats et outils de facilitation, d'intelligence collective (notamment numérique comme klaxoon, beekast...)
- Méthodes en stratégie d'innovation et innovation ouverte
- Bonne compréhension et intérêt des enjeux sociétaux et économiques de la France et des territoires
- Connaissance des écosystèmes d'innovation territoriaux
- Connaissance de la Banque des Territoires
- Capacité à travailler en équipe intégrée et en mode projet (prestataire / équipe Hub des Territoires et métiers)

### **4.2. Equipe dédiée**

---

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

- Directeur de projet
- Chef de projet

- Consultant en innovation
- Consultant en secteur public local
- Rédacteur en chef
- Graphiste
- Office Manager
- Analyste
- Facilitateur

Compte-tenu de la diversité des profils à mobiliser, la présence d'un directeur de projet pour encadrer l'équipe dédiée à la mission et assister l'Acheteur est indispensable.

**A la demande de l'Acheteur, le titulaire devra remettre un justificatif des jours hommes passés sur chaque activité/événement.**

## 5. CONDITIONS D'EXECUTION

---

### 5.1. Réunion de cadrage

---

Le lancement de l'accord-cadre donnera lieu à une réunion de cadrage réunissant le département du digital, 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 au fonctionnement du Hub des Territoires,
- 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 Caisse des Dépôts, de sa marque commerciale Banque des Territoires et des filiales de la Caisse des Dépôts et des filiales.

2. **Les délais de réalisation** souvent contraints mais variables selon les cas. Les délais indiqués dans les marchés subséquents devront impérativement être respectés. Les délais peuvent être plus courts selon les différents contextes (sanitaire, météorologique etc.).
3. **Les prix plafonds de l'accord-cadre** indiqués dans l'annexe financière à l'acte d'engagement constituent un engagement de tarifications maximales pour toutes les prestations 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**  
Le titulaire devra justifier de la certification ISO 20121 en cours de validité, ou équivalent, afin d'accompagner l'Acheteur dans une démarche globale d'éco-conception. La Caisse des Dépôts et ses filiales étant dans une démarche écologique, il est à proscrire les matériels en plastiques ou non écologiques.
5. **La collaboration avec les prestataires référencés de la Caisse des Dépôts**  
Pour certaines prestations, la Caisse des Dépôts dispose de marchés ou accords-cadres en cours. Le titulaire devra donc se coordonner avec ces prestataires (hôtesses, traiteurs, techniques, hôtellerie, plateforme d'inscription en ligne, graphisme, impression, sécurité, etc.).

## 5.4. Relation client

---

Le département du digital 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 afin de maintenir sa capacité d'innovation et être force de proposition. Des échanges réguliers permettront de faire l'état des tendances, nouvelles technologies et nouveaux lieux.

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 annuel de suivi sera programmé avec le département du digital, et, si besoin, la Direction des achats.

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 département du digital.

Le titulaire 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 de la Caisse des Dépôts pendant toute la durée de la prestation ;
- Participer aux réunions stratégiques et opérationnelles mises en place dans le cadre du déploiement du Hub des Territoires ;
- Mettre en œuvre les moyens techniques et humains nécessaires à la réalisation des prestations ;
- Maintenir dans la mesure du possible le même interlocuteur et la même équipe dédiée tout au long de la réalisation du marché. 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 feront l'objet d'une approbation préalable de la Caisse des Dépôts.

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

Il est précisé que le titulaire devra être en mesure d'effectuer des prestations tout au long de l'année, y compris pendant les vacances scolaires, en soirée.

Un responsable commercial devra être désigné pour être le contact privilégié de la Caisse des Dépôts et ses filiales concernant le suivi de l'accord-cadre et des marchés subséquents.

Pour les prestations nécessitant un accès dans les locaux de la Caisse des Dépôts et pour des raisons de sécurité, la liste des personnes affectées à la mission devra être communiquée au service demandeur 48 heures avant et au minimum 24 heures ouvrées avant pour les commandes tardives.

## 5.6. Reporting et suivi qualité de la prestation

---

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** (format excel) :

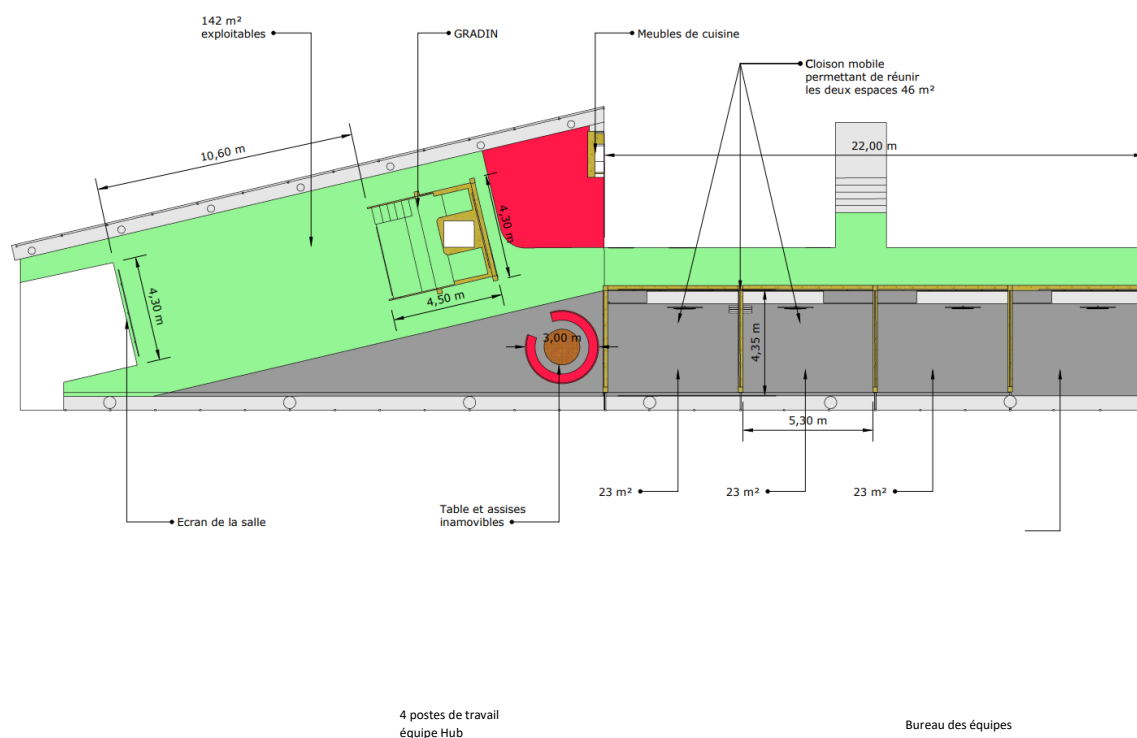
- Temps passé par profil et type d'activités ;
- Synthèse des livrables.

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

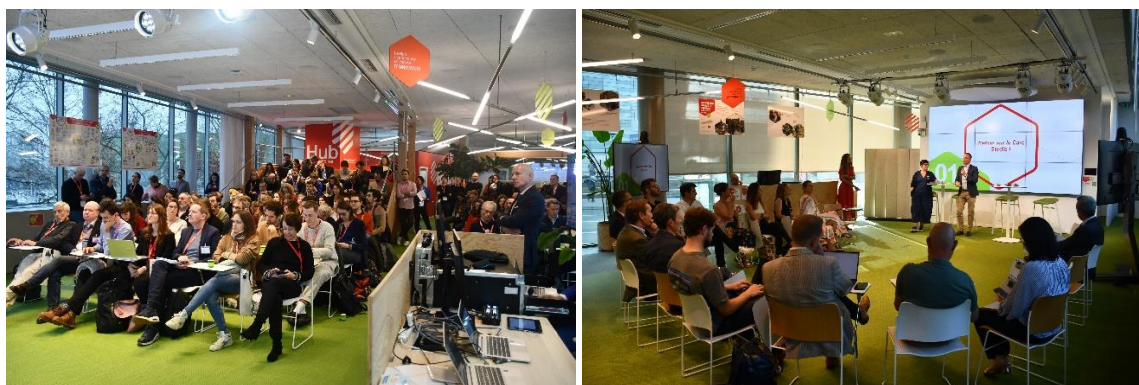
Les états seront transmis par courriel aux :

- Département des achats (DEOFA), à : [demande-achat@caissedesdepots.fr](mailto:demande-achat@caissedesdepots.fr), en précisant le numéro de l'accord-cadre n°20253038 ;
- Département du digital : l'adresse électronique sera communiquée au titulaire lors de la réunion de lancement.

## 6. ANNEXE : PLAN DU HUB DES TERRITOIRES



### La salle évènementielle





## Aménagements de la salle événementielle



Canapé



Mange-debout devant l'écran



Sous-groupes

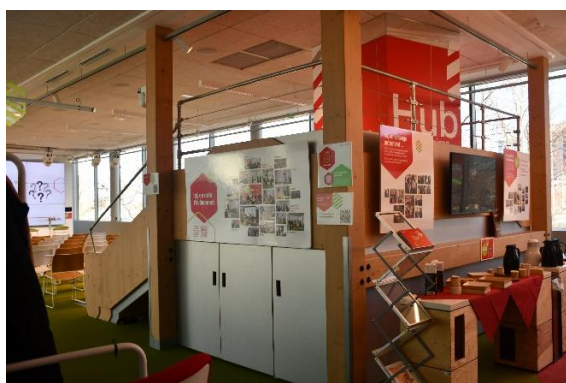


En U



Mange-debout dans la salle

## Le Hub Café



## Les salles collaboratives pour ateliers / résidences

