



**DIRECTION DE LA COMMUNICATION, DU MECENAT ET DES PARTENARIATS**

56 rue de Lille  
75356 Paris 07 SP

**ACCORD-CADRE N° 20255086**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)**

---

**Fourniture et gestion-vente d'objets  
promotionnels**

---

# **SOMMAIRE**

<b><u>1.</u></b>	<b><u>PRESENTATION DE LA CAISSE DES DEPOTS ET ELEMENTS DE CONTEXTE</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b>1.1.</b>	<b>LES MISSIONS PUBLIQUES DE LA CAISSE DES DEPOTS (CDC)</b>	<b>3</b>
<b>1.2.</b>	<b>LES FILIALES DE LA CDC</b>	<b>4</b>
<b>1.3.</b>	<b>LA DIRECTION PILOTE : LA DIRECTION DE LA COMMUNICATION</b>	<b>4</b>
<b><u>2.</u></b>	<b><u>PRESENTATION GENERALE DES PRESTATIONS ET OBJECTIFS</u></b>	<b><u>5</u></b>
<b>2.1.</b>	<b>OBJECTIFS DE L'ACCORD-CADRE</b>	<b>5</b>
<b>2.2.</b>	<b>RESPECT DES OBJECTIFS D'ACHAT RESPONSABLE ET DEVELOPPEMENT DURABLE</b>	<b>6</b>
<b><u>A.</u></b>	<b><u>DETAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES</u></b>	<b><u>7</u></b>
<b>3.1.</b>	<b>FOURNITURE D'OBJETS PROMOTIONNELS</b>	<b>7</b>
3.1.1.	Caractéristiques générales attendues	7
3.1.2.	Description des objets promotionnels	7
3.1.3.	Mise à jour/ actualisation et conseils associés	8
3.1.4.	Commandes « spécifiques », à caractère exceptionnel	9
<b>3.2.</b>	<b>MARQUAGE DES OBJETS</b>	<b>9</b>
<b>3.3.</b>	<b>MISE A DISPOSITION D'UN SITE EN LIGNE ET GESTION DES COMMANDES</b>	<b>10</b>
3.3.1.	Mise en place du site de vente en ligne	10
3.3.2.	Configuration technique du site	11
3.3.3.	Gestion des accès	11
3.3.4.	Fonctionnalités attendues en matière de consultation	12
3.3.5.	Processus de commandes et fonctionnalités attendues associées	12
3.3.6.	Maintenance et évolution du site	13
3.3.7.	Exigences de sécurité	14
<b>3.4.</b>	<b>LIVRAISON, STOCKAGE ET GESTION DES STOCKS</b>	<b>15</b>
3.4.1.	Livraison et routage des commandes	15
3.4.2.	Constitution et reprise du stock	17
<b>3.5.</b>	<b>REPORTING</b>	<b>17</b>

**Annexe 1 : Chartes graphiques du groupe Caisse des Dépôts et de la Banque des Territoires**

**Annexe 2 : Logos du groupe Caisse des Dépôts et de la Banque des Territoires (formats AI et JPG)**

**Annexe 3 : Statistiques relatives aux achats suivis par la direction de la communication sur l'année N**

# 1. PRESENTATION DE LA CAISSE DES DEPOTS ET ELEMENTS DE CONTEXTE

---

## 1.1. Les missions publiques de la Caisse des Dépôts (CDC)

---

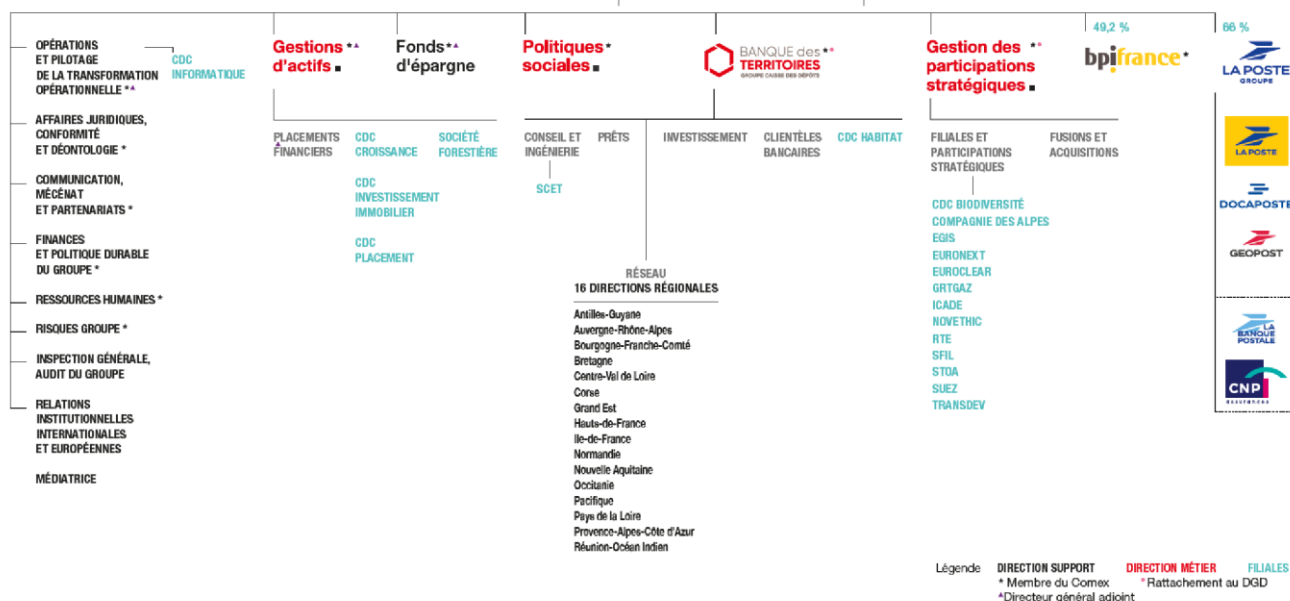
**La Caisse des Dépôts et ses filiales** constituent un Groupe public, investisseur de long terme au service de l'intérêt général et du développement économique du pays. Il remplit ses missions en appui des politiques conduites par l'État et les collectivités locales et peut exercer des activités concurrentielles. Il est aujourd'hui organisé autour de quatre métiers et de deux partenaires stratégiques.

### **Les quatre métiers de l'établissement public :**

- **La Banque des Territoires** accompagne les territoires et leurs acteurs en proposant des solutions adaptées aux enjeux locaux : conseil, financements en prêts et investissements et réalisations d'opérations. Avec ses 16 directions régionales et ses deux filiales, CDC Habitat et la SCET, elle propose une offre complète en ingénierie et en montage de projet. Elle s'adresse, sur tous les territoires, 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.
- **La direction des politiques sociales** (DPS) accompagne les parcours de vie. 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 DPS 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 et premier investisseur sur les PME françaises cotées, avec 288 milliards d'euros d'encours d'actifs sous gestion, la direction 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.
- **La gestion des participations stratégiques** a en charge 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 également à la définition de la position actionnariale de la Caisse des Dépôts ainsi qu'à l'accompagnement stratégique et financier des filiales, tout en coordonnant les priorités entre le Groupe et ses filiales.

### **Les deux partenaires stratégiques :**

- **Bpifrance** 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-ups, PME et ETI.
- **La Poste Groupe** accompagne tous les Français en offrant des services utiles et adaptés à leurs besoins. Il accompagne les grandes transitions écologique, territoriale, démographique et numérique qui impactent la société, et a l'ambition d'apporter proximité humaine, confiance et soutien à ses clients, particuliers et entreprises.



Pour plus d'informations : [www.groupecaissedesdepots.fr](http://www.groupecaissedesdepots.fr)

## 1.2. Les filiales de la CDC

Les filiales suivantes de la CDC sont également partie prenante et bénéficiaires des prestations prévues à l'Accord-cadre :

- CDC Biodiversité
- CDC Croissance
- CDC Informatique (ICDC)

### 1.3. La direction pilote : la direction de la communication

Le présent Accord-cadre est piloté par la direction de la communication, du mécénat et des partenariats (DCOM) du groupe Caisse des Dépôts.

La direction de la communication 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 ses quatre métiers,
- De renforcer la visibilité de ses actions au service des Français, sur tout le territoire,
- De faire connaître ses offres et son 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.

A 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.

## 2. PRESENTATION GENERALE DES PRESTATIONS ET OBJECTIFS

---

### 2.1. Objectifs de l'Accord-cadre

---

Les objets promotionnels d'entreprise véhiculent l'image du groupe Caisse des Dépôts et ses valeurs : utilité, transparence, modernité, dynamisme et long terme.

En lien avec la direction de la communication (DCOM), coordonnateur du groupement d'achats, le Titulaire constitue donc une collection d'objets innovants, esthétiques, fonctionnels et de qualité, en cohérence avec ces valeurs.

**Lieu d'exécution** : France métropolitaine, DROM-COM inclus (livraisons à titre exceptionnel).

Il est attendu du Titulaire les prestations suivantes :

- La recherche et le conseil pour la mise en place et l'actualisation de la collection,
- La recherche à la demande pour commandes dites « sur mesure » ou « spécifiques » (hors catalogue en ligne),
- La fourniture des objets promotionnels décrits ci-après et sélectionnés par le coordonnateur du groupement d'achats (DCOM),
- Les marquages,
- La mise à disposition d'une plateforme de vente, l'administration, la maintenance et l'hébergement de celle-ci,
- L'ensemble des activités de gestion associées (commandes, livraisons, stockage, suivi des stocks, facturation clients et fournisseurs...),

- Les opérations de routage et de livraisons auprès de clients/partenaires avec un suivi du client commanditaire de la commande,
- Un reporting régulier (statistiques et suivi qualité).

La prestation couvre autant les **commandes professionnelles que les commandes individuelles** des collaborateurs. Les livraisons sont exclusivement réalisées sur les lieux de travail des collaborateurs, les sites de la CDC et ses filiales ou de leurs partenaires, et éventuellement, sur certains lieux d'organisation d'évènements. Les **achats individuels peuvent** aussi s'effectuer via les points de vente des kiosques services mis en place par la CDC où les objets sont mis à disposition en dépôt-vente.

Le Titulaire met en place un catalogue en ligne (internet ou extranet) entièrement et exclusivement dédié à cette collection et personnalisé suivant la charte graphique du groupe Caisse des Dépôts. Ce catalogue inclut la gestion dématérialisée des commandes pour les services et directions de la Caisse des Dépôts, pour les filiales du groupe Caisse des Dépôts membres du groupement d'achats et éventuellement, pour les personnels de ces différentes entités.

De plus, le Titulaire désigne un interlocuteur dédié (coordonnées) dans les conditions définies au CCAP, notamment chargé d'étudier les éventuels cas particuliers avec les membres du groupement.

## 2.2. Respect des objectifs d'achat responsable et développement durable

---

Dans le cadre de sa démarche RSE, la Caisse des Dépôts a mis en place un programme de développement durable décliné sur l'ensemble de ses activités. Ainsi, la direction des Achats mène une politique d'achats responsables qu'elle souhaite mettre en avant dans le cadre du présent Accord-cadre.

En conséquence, une attention particulière est portée aux actions menées par le Titulaire sur :

- La maîtrise des lieux et filières de fabrication, et notamment la réduction de l'impact carbone importée des produits fabriqués (France ou Europe à privilégier),
- La traçabilité de la production et des marques,
- L'éco-conception des produits et des emballages : à ce titre, le Titulaire doit mettre à disposition une gamme de produits respectueux de l'environnement, aussi bien en termes de composition que de cycle de vie (matières recyclées et/ou recyclables, ecolabellisées, biodégradables, textiles biologiques, produits équitables, etc.), en évitant le suremballage,
- Les actions ou dispositifs qui peuvent valoriser son offre sur ces aspects.

En outre, l'ensemble des objets fournis doit être conforme à la réglementation européenne. Le Titulaire s'engage à fournir les certificats ou justificatifs attestant de leur conformité (ex : CE, ROHS, RECH...) sur demande de la Caisse des Dépôts.

Afin de garantir la traçabilité de la filière d'approvisionnement, en particulier production et marquage, le Titulaire s'engage également à fournir le nom et la localisation des sites sur demande de la Caisse des Dépôts. Il devra avoir fait l'objet d'une évaluation RSE auprès d'un organisme indépendant de notation ou d'une certification ISO 14001.

Par ailleurs, le Titulaire transmet un reporting lié à la mesure des émissions de gaz à effet de serre, tel que prévu au point 3.5.2 ci-après.

Le titulaire du marché s'engage à favoriser l'inclusion sociale et professionnelle dans le cadre de la réalisation du marché. À cet effet, il devra notamment faire appel à une entreprise de l'inclusion, telle qu'une entreprise adaptée, une structure d'insertion par l'activité économique (SIAE) ou toute autre organisation reconnue pour son engagement en faveur de l'inclusion.

## A. DETAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES

---

### 3.1. Fourniture d'objets promotionnels

---

#### 3.1.1. Caractéristiques générales attendues

Il est attendu du Titulaire qu'il fournisse à la fois une **collection principale** d'objets, qui pourra être mise à jour dans les conditions ci-après, ainsi que des **objets à caractère plus évènementiel**.

Ces objets doivent être conformes à l'identité et l'image véhiculées par la CDC, ainsi que ses champs d'intervention, et être adaptés à la fois au grand public, mais aussi, à ses interlocuteurs traditionnels (professions juridiques, élus locaux etc.). En tout état de cause, la CDC souhaite :

- Des objets de **qualité** qui véhiculeront l'image d'une entité moderne et pérenne ;
- Une gamme résolument inscrite dans le **respect du développement durable** (qualités environnementales et/ou sociétales, économiques), en phase avec le contexte actuel et innovante, privilégiant une fabrication française ou européenne ;
- Des **articles différents** des « goodies » largement rencontrés : ils pourront être originaux, innovants.
- Des objets qui respectent nécessairement les chartes graphiques Caisse des Dépôts et Banque des Territoires (cf. annexes au présent CCTP) et en particulier, les couleurs dominantes ;
- 20 % de la collection devra se situer en-dessous de 7 € TTC en prix unitaire de vente, notamment pour les salons.

#### 3.1.2. Description des objets promotionnels

1/ Le Titulaire fournit les objets suivants en respectant les caractéristiques indiquées dans le bordereau des prix :

Collection permanente (en ligne sur le site dont les caractéristiques sont détaillées ci-après) :

- Parapluie pliable
- Power Hub USB avec chargeur par induction
- Batterie externe de capacité 8000 mAh en matière "PET"
- Mug en verre, porcelaine ou céramique
- Gourde ou bouteille de minimum 400 ml
- Carnet de format A5 100 feuilles avec couverture rigide
- Sac en coton biologique avec anses
- Petit sac à dos pliable 100% coton
- Stylo 4 couleurs rechargeable et rétractable
- Porte clé
- Stylo bille en polymères naturels, plastique recyclé...
- Un support de bureau pour PC portable
- Des écouteurs sans fil
- Un article au choix destiné à une large diffusion sur un salon

#### Articles liés aux manifestations, séminaires et à l'équipement des équipes sportives du groupe CDC :

- Tee-shirts blancs ou rouge modèle mixte col rond 100% coton
- Serviette de sport en microfibre
- Casquette réglable en coton sergé
- Brassard manche de sport pour téléphone portable
- Sac de sport 100 % coton biologique
- Coupe-vent unisexe avec capuche

Ces articles ne sont pas mis en ligne sur le site de vente, mais font l'objet de commandes spécifiques.

**Ils sont chiffrés dans le BPU et leurs caractéristiques seront détaillées par le titulaire dans son offre technique.**

Ces articles s'inscrivent dans le respect du développement durable.

2/ En complément, pour des besoins ponctuels non couverts par les articles prédéfinis ci-avant, la CDC se réserve la possibilité de commander des articles hors bordereau de prix, dans le cadre du **catalogue proposé par le Titulaire**, au titre des demandes spécifiques (cf. article 3.1.2).

La variété du catalogue du Titulaire doit permettre le cas échéant de pouvoir répondre à des demandes ponctuelles liées à des événements particuliers (par exemple, l'accueil de personnalités importantes ou d'une manifestation thématique).

#### **3.1.3. Mise à jour/ actualisation et conseils associés**

Du fait du caractère très évolutif des objets promotionnels, de la stratégie de communication de la CDC et des attentes de ses interlocuteurs, la collection présentée ci-avant peut faire l'objet d'une mise à jour régulière en proposant des nouveautés, des articles tendances. Cette mise à jour peut être discutée annuellement à l'occasion des comités de pilotage, mais peut également susciter un comité ad hoc en cas de besoin en cours d'année.

Cette mise à jour ne peut intervenir que dans l'un ou plusieurs des cas suivants :

- Pour tenir compte des évolutions technologiques ou techniques affectant les objets ;
- Pour tenir compte de la popularité, auprès des publics utilisateurs de la CDC, de certains objets en raison de leur nature ou de leur usage ;
- Pour compléter à titre accessoire la collection permanente avec des objets issus du catalogue du titulaire ;
- Dans l'hypothèse d'un changement de fond de la stratégie de communication de la CDC ou d'un changement de sa charte graphique.

En tout état de cause, le remplacement d'un article se fait **à tarif constant, sans supplément de prix, sauf en cas d'évolution technologique, de la qualité du produit et de l'inflation auquel cas la plus-value ne peut être supérieure à 10% du prix de l'article d'origine.**

De plus, toute mise à jour fait l'objet d'une validation préalable de la CDC et doit être précédée de la transmission :

- D'un exemplaire de chaque nouvel article, vérifié, testé et validé par la CDC ;
- D'un nouveau bordereau de prix actualisé.



A l'occasion de ces mises à jour, des conseils personnalisés sont attendus de la part du Titulaire, tant au niveau du choix des articles que des propositions d'animation sur le site en ligne afin de dynamiser les ventes, notamment pour la sélection des objets en promotion (cf. point 3.3.6 ci-après).

#### 3.1.4. Commandes « spécifiques », à caractère exceptionnel

A l'occasion d'un événement particulier, si les articles de la gamme présentée dans le bordereau de prix ne peuvent pas répondre à leur attente, les services du groupe Caisse des Dépôts, de la Banque des Territoires et les filiales membres du groupement peuvent souhaiter une recherche de cadeau(x) personnalisé(s) hors collection.

Le Titulaire désigne un correspondant (coordonnées) chargé d'étudier les besoins spécifiques de la CDC ou ses filiales membres du groupement et leur adressera des propositions d'objets accompagnées d'un devis.

Le site en ligne décrit ci-dessous doit comporter une **rubrique destinée** à orienter les services de la CDC ou ses filiales pour les recherches personnalisées. Cette rubrique précise la présentation du processus de commande et les coordonnées de l'interlocuteur dédié aux commandes sur mesure chez le Titulaire.

Le besoin est exprimé auprès du Titulaire en lui donnant toutes les indications nécessaires pour orienter les recherches à l'aide d'un formulaire en ligne : événement, style d'article recherché, destinataire du cadeau, fourchette de prix, quantité, délai de livraison... Avant d'effectuer la recherche, le Titulaire en informe, le coordonnateur du groupement d'achats afin de garantir que la demande répond aux valeurs du Groupe.

Le Titulaire présente au préalable le résultat de ses recherches au coordonnateur du groupement d'achats pour validation de la sélection, puis il propose les articles sélectionnés au service bénéficiaire.

Le Titulaire est amené à poursuivre ses recherches jusqu'à un résultat conforme aux attentes fixées initialement par le client.

#### 3.1.5. Les objets recyclés CDC Développement solidaire

Dans le cadre de notre engagement envers un environnement durable, nous présenterons et mettrons en vente des objets recyclés, fabriqués à partir de bâches utilisées sur nos salons, contribuant ainsi à réduire les déchets et à promouvoir l'économie circulaire à travers l'association CDC Développement solidaire.

Le site en ligne décrit à l'article 3.3 devra faire apparaître une présentation succincte de l'association et de ses produits ainsi qu'un lien qui renverra sur la plateforme de vente de l'association (en cours de construction).

### 3.2. Marquage des objets

---

#### 1/ Prestations générales attendues

Chacun des articles fait l'objet d'un marquage aux logos groupe Caisse des Dépôts, Banque des Territoires ou des entités du groupement d'achat.

Les logos et/ou chartes graphiques sont fournis en annexe au présent document. De manière générale, les logos et/ou chartes graphiques peuvent évoluer en cours d'exécution de l'Accord-cadre ; dans une telle hypothèse, le Titulaire effectue la modification sans surcout.

Selon le type d'article, la nature, la couleur du support et la technique utilisée, les objets peuvent être marqués en **quadri, en 3, 2 ou 1 couleurs ou éventuellement, en ton sur ton**. Des logos typo existent, qui ne doivent être utilisés qu'à titre exceptionnel (par exemple sur les surfaces de marquage trop petites pour permettre le positionnement du logo).

D'une manière générale, les marquages doivent respecter les univers visuels du groupe Caisse des Dépôts et de la Banque des Territoires (cf. annexe) ainsi que la charte graphique des autres membres du groupement (avec leur propre logotype et les règles d'endossement).

A l'occasion de la mise en place du renouvellement et de l'actualisation de la collection (cf. article 3.1.2 ci-avant), un BAT pour le marquage de chaque nouvel article de la collection est obligatoirement soumis pour validation au coordonnateur du groupement d'achats. Le Titulaire est amené à recommencer à ses frais les épreuves jusqu'à l'obtention d'un résultat conforme à la charte graphique et à une qualité de marquage satisfaisante (lisibilité, emplacement, caractère, police, couleur...).

Concernant les filiales membres du groupement d'achat :

- En principe, les filiales endossent le logo « Groupe Caisse des Dépôts » (logo filiale + nom ou logo « Groupe Caisse des Dépôts »).
- Toutefois, après accord du coordonnateur, elles peuvent dans certains cas n'apposer que leur seul logo. Dans ce cas, la pré validation par le coordonnateur des articles, devis et BAT n'est pas nécessaire.

Les logos et/ou chartes graphiques non disponibles au moment de la mise en œuvre de la présente consultation, sont fournis au Titulaire au moment de l'émission du bon de commande concerné.

### **3.3. Mise à disposition d'un site en ligne et gestion des commandes**

---

Hormis les articles sur mesure ou à visée événementiel, la collection permanente d'articles est mise en ligne sur un site internet dédié (la « Solution » telle que visée au CCAP du présent Accord-cadre) reprenant la charte graphique du Groupe mis à disposition et géré par le Titulaire, qui assure également la gestion des commandes en ligne (qu'elles soient professionnelles ou individuelles) et les évolutions du site.

Les documents, informations et mentions légales qui figureront sur le site sont validées par la CDC. De même, les procédures et les étapes du parcours utilisateur à mettre en place sont validés par CDC.

#### **3.3.1. Mise en place du site de vente en ligne**

La mise en place du catalogue des objets promotionnels du groupe Caisse des Dépôts sur un site dédié nécessite une période préparatoire ne devant pas excéder un délai de **deux (2) mois** à compter de la notification du présent Accord-cadre, comprenant :

- Délai de réalisation du site : 1 mois
- Délai de la VA : 15 jours
- Délai de la VSR : 15 jours.

En particulier, les commandes concernant les petits articles (moins de 7 €) doivent pouvoir être prises en charge **au plus tard un (1) mois après la notification de l'Accord-cadre**, à la suite de la Vérification d'aptitude au bon fonctionnement (VABF) de la Solution réalisée par la CDC (cf. article 9.2 du CCAP).

Pour palier un éventuel différé de la mise en service du site, le Titulaire s'engage dans son offre sur un fonctionnement en mode dégradé reposant sur un site en consultation non personnalisé et des

commandes par toute autre modalité pertinente. Cette période transitoire ne devra en aucun cas excéder 2 (deux) mois à compter de la notification du présent Accord-cadre. Le fonctionnement en mode dégradé doit également être possible en cas d'indisponibilité du site (cf. point ci-après).

Par ailleurs, dès l'ouverture du site, une rubrique « contacts » doit fournir les coordonnées relatives aux interlocuteurs chargés des informations relatives à l'assistance informatique et aux informations concernant le catalogue en ligne.

Outre son hébergement, le Titulaire a en charge l'ensemble des fonctions d'administration de la plateforme :

- **Mise en ligne et mises à jour du catalogue, dont le délai ne devra pas excéder cinq (5) jours ouvrés** à compter de la date d'envoi de la demande par le coordonnateur du groupement d'achats
- Contrôle des accès ;
- Gestion des commandes ;
- Maintenance corrective, adaptative et évolutive.

### 3.3.2. Configuration technique du site

La plateforme proposée tient compte de la configuration des postes hôtes de la CDC suivante :

- Systèmes d'exploitation : Windows 10 et suivants
- Navigateurs : Mozilla Firefox / Google Chrome
- Messagerie : Outlook avec Microsoft Office 365

L'accès à la plateforme doit pouvoir se faire depuis tout poste informatique interne ou externe aux systèmes d'information de la CDC (y compris smartphones, tablettes...).

La page d'accueil doit être à la fois attractive et fonctionnelle, en garantissant :

- Une bonne lisibilité des contenus,
- Une page d'accueil souple et évolutive
- L'accès rapide aux fonctionnalités essentielles et contenus du site (sans création de compte immédiate),
- Des temps de chargement minimum des pages.

La plateforme devra être accessible également à toute personne en situation de handicap selon les dispositions de la version 3.0 du Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations (arrêté du 29/04/15) consultable sur <http://references.modernisation.gouv.fr>. Le site doit faire l'objet d'une déclaration de conformité à l'accessibilité. Elle devra, par ailleurs, être écoconçue et répondre aux standards du Référentiel général à l'écoconception des services numériques (RGESN).

Le Titulaire doit s'appuyer sur la charte graphique du groupe Caisse des Dépôts.

### 3.3.3. Gestion des accès

Le Titulaire propose une application sécurisée pour l'accès aux commandes, qu'elles soient professionnelles ou individuelles, strictement réservées aux seuls collaborateurs des membres du groupement d'achats. L'accès sécurisé nécessaire aux achats comporte *a minima* un login et un mot de passe avec un système de gestion des mots de passe sécurisé.

Le coordonnateur (2 personnes a minima au sein de la CDC) doit disposer d'un **compte administrateur** leur permettant de disposer des fonctionnalités visées ci-après.

#### 3.3.4. Fonctionnalités attendues en matière de consultation

Le site doit permettre des recherches rapides par catégorie de produits ou par critère de sélection (prix, famille de produits, noms, références).

Pour chaque article, il est attendu les éléments suivants :

- Photo couleur (de qualité), formats vignette et zoom ;
- Description technique détaillée accessible par simple clic sur l'objet : coloris, tailles, matières, qualités RSE... y compris durée de la garantie le cas échéant ;
- Articles présentant des qualités RSE signalés par un picto ;
- La provenance ou pays de fabrication ;
- Des informations complémentaires indiquant le poids et les dimensions de l'objets ;
- Information et sélection d'un type d'emballage (blister, carton, vrac...) ;
- Conditionnement (le cas échéant) ;
- Etat du stock : affichage du stock en ligne en « temps réel » et « réservations anticipées » (commandes sur futurs arrivages),
- Prix unitaire des articles TTC, hors frais de port.

Les frais de port prenant en compte différents paramètres (type de livraison standard ou express, volume et lieu) sont précisés dans la rubrique « Livraison ».

En complément, pour des besoins ponctuels non couverts par les articles prédéfinis, un espace dédié sur le site est prévu pour les demandes spécifiques (cf. § 3.1.4).

Pour les objets recyclés de CDC Développement Solidaire, le Titulaire devra faire apparaître et décrire les objets dans un espace dédié sur le site (cf. § 3.1.5.).

#### 3.3.5. Processus de commandes et fonctionnalités attendues associées

Les objets promotionnels fournis au titre du présent Accord-cadre peuvent faire l'objet de deux types de commande :

- **Les commandes professionnelles** : commandes effectuées par un ou plusieurs services de la CDC ou ses filiales membres du groupement, le plus souvent pour des volumes importants.  
*Il est précisé que la CDC se réserve le droit d'effectuer **une commande groupée en début d'année**, afin de couvrir les besoins courants et prévisibles des différents services notamment dans le réseau des directions régionales. Des commandes complémentaires sont ensuite passées au fil de l'eau, en fonction des besoins ponctuels ou des événements survenant en cours d'année, ou des besoins en réassort ;*
- **Les commandes individuelles** : commandes réalisées directement par les collaborateurs de la CDC ou de ses filiales membres du groupement, si ceux-ci n'ont pas accès aux produits en dépôt-vente proposés aux Kiosques services.

Le catalogue doit donc être consultable et les objets doivent pouvoir être commandés par l'ensemble des services et des collaborateurs des membres du groupement d'achats (plus de 5 000 personnes).

Les prix unitaires de vente sont identiques pour les commandes individuelles et pour les commandes professionnelles, sous réserve des conditions de dégressivité prévues au bordereau de prix (ou catalogue du Titulaire, pour les objets non listés au bordereau de prix).

Pour le paiement, le site doit prendre en charge a minima le règlement par carte bancaire.

Par ailleurs, la procédure de commande professionnelle doit permettre de restituer les informations suivantes sur les factures :

- le code nature achat (valeur fixe sur 4 caractères) ;
- le numéro de l'Accord-cadre (fixe : 8 positions) ;
- le numéro d'engagement valant numéro de bon de commande : pour l'établissement public CDC, la référence interne porte sur 10 caractères, issue de la plateforme budgétaire AFP; pour les filiales, le numéro d'engagement est transmis en début d'exécution et/ou renseigné dans le bon de commande correspondant ;
- le cas échéant, l'identification du client (sigle du service). Chaque membre du groupement d'achats est un client ;
- l'adresse de livraison, le nom et le téléphone de la personne chargée de la réception ;
- l'adresse de facturation et le nom du payeur ;
- le détail des articles achetés (références, quantité, prix HT et TTC, couleur, taille, conditionnement...) ;
- le montant total HT, TTC et les frais de port éventuels ;
- la date d'établissement de la commande ;
- la date de livraison prévue.

Les frais de port et les délais de livraison sont indiqués dans une rubrique « Livraison » de la plateforme en ligne, avant la validation du bon de commande.

À la suite de l'envoi de la commande via le site chez le Titulaire, la prise en compte de la commande devra être matérialisée par l'envoi d'un accusé de réception par voie électronique au client.

Par la suite, la plateforme doit permettre au client le suivi de ses achats et notamment le statut de ses commandes.

### **3.3.6. Maintenance et évolution du site**

#### **1/ Anomalies et indisponibilité/dysfonctionnement de la plateforme**

Dans le cadre de l'abonnement annuel souscrit par la CDC, le Titulaire assure la maintenance corrective et adaptative du site. Le respect des niveaux de service de la plateforme est précisé à l'article 7.17 du CCAP.

Dans le cas d'une alerte, le délai de prise en compte de celle-ci par le Titulaire ne doit pas excéder :

- un (1) jour ouvré pour les anomalies bloquantes
- deux (2) jours ouvrés pour les anomalies mineures et majeures.

En cas de non-respect de ces délais, des pénalités pourront être appliquées telles que prévues à l'article 12.2 du CCAP.

En cas d'indisponibilité ou de dysfonctionnement de la plateforme, la DMIA (durée maximum d'interruption de service) est de **cinq (5) heures** à compter de l'émission de l'alerte.

Toute indisponibilité supérieure à un délai de vingt-quatre (24) heures peut donner lieu à des pénalités telle que prévue à l'article 12.3 du CCAP.

## 2/ Prestations évolutives

Le Titulaire peut être amené à réaliser des prestations permettant d'animer ou de faire évoluer le site telles que :

- l'ajout de nouvelles informations ou rubriques, fenêtre pop-up, bannière... impliquant ou non une évolution de la maquette,
- des modifications ou enrichissement de la home page (texte, graphisme, photo...),
- l'amélioration de l'écoconception et de l'accessibilité de la plateforme.

Le prix de ces prestations est basé sur le type de profil (web designer / développeur) mis à disposition pour les réaliser.

Chaque évolution du site fait l'objet d'une vérification préalable de la part de la CDC un mois maximum avant mise en production ou tout autre délai convenu entre les Parties (cf. article 9.2.3 du CCAP)

### **3.3.7. Exigences de sécurité**

Le Titulaire s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures de sécurité figurant dans les documents contractuels du présent Accord-cadre, conformément à la réglementation en vigueur. Tout manquement sera susceptible des sanctions voire la résiliation pour faute du Titulaire.

#### 1/ Hébergement de la Plateforme

Le Titulaire s'engage à proposer un hébergement des données dans un cloud « souverain » qui garantisse l'immunité contre toute réglementation extracommunautaire :

- Le stockage et le traitement des données doivent être effectués chez des hébergeurs européens et sur des sites localisés au sein de l'Union Européenne (UE),
- Le candidat décrit la solution d'hébergement de sa solution (données et traitements) : sites de production, sites de back-up, sites de sauvegarde, si ces sites relèvent de sa propriété ou de celles de sous-traitants, la localisation géographique de ces sites,
- Le candidat décrit les certifications relatives à sa solution d'hébergement (par exemple SecNumCloud) – une offre avec une certification SecNumCloud sera privilégiée dans la cadre de cette prestation.

#### 2/ Gestion des utilisateurs et de l'accès à la Plateforme

Le Titulaire doit sécuriser les accès à la plateforme et mettre à disposition une gestion des identités et habilitations de chaque utilisateur

Les accès à la Plateforme doivent pouvoir être authentifiés *via* une solution d'authentification multifacteurs.

En particulier la gestion des mots de passe devra se conformer aux règles suivantes :

- Les mots de passe sont entièrement confidentiels et le premier mot de passe fourni fait obligatoirement l'objet d'un changement par l'utilisateur dès sa première connexion : avec une politique de gestion des mots de passe associée (règles sur la longueur minimale et la complexité)
- Le Titulaire prévoit une solution sécurisée de récupération de mot de passe en cas de perte de celui-ci ;
- Le contrôle des accès peut en outre être renforcé par le biais de mesures complémentaires tel qu'un filtrage par adresse IP ;

Le candidat décrit aussi les solutions de délégation d'authentification qu'il peut mettre en place.

### 3/ L'intégralité et la confidentialité des données

Le prestataire doit garantir la confidentialité et l'intégrité des données stockées et échangées sur sa plateforme.

L'Acheteur pourra faire procéder par lui-même ou par un organisme de son choix à des tests d'intrusion et de corruption sur les données contenues dans la Plateforme ;

- Le candidat décrit quels sont les mécanismes qui permettent d'assurer la confidentialité et l'intégrité des données stockées sur sa solution (données au repos et en sauvegarde) / Les solutions de chiffrement ou de masquage utilisées.
- Le candidat décrit quels sont les mécanismes qui permettent d'assurer la confidentialité et l'intégrité des données en transit / Les solutions de chiffrement ou de masquage utilisées.

### 4/ Gestion des traces

Le Titulaire doit mettre à disposition une gestion des traces techniques et applicatives.

Le candidat décrit les dispositifs de trace et précise les types d'événements pouvant donner lieu à des traces, le niveau de granularité et les modalités de consultation.

### 5/ Gestion des paiements et hébergement des données de carte bancaire

Dans le cas où la solution propose un paiement en ligne par Carte Bancaire, le candidat décrit les mesures de sécurité et certifications (PCI-DSS, etc.), ou celles de son prestataire de service de paiement, pour l'hébergement et la gestion des données nécessaires à ce process.

Pour ce besoin, le candidat, ou son prestataire de service de paiement, s'engage à proposer un hébergement des données dans un cloud « souverain » qui garantisse l'immunité contre toute réglementation extracommunautaire.

Le candidat décrit la solution d'hébergement des données liées au paiement utilisée (nationalité de la société, lieux géographiques d'hébergement, certifications).

## **3.4. Livraison, stockage et gestion des stocks**

---

Sauf demande expresse contraire de la CDC, le Titulaire prend également en charge le stockage des objets, leur livraison et la manutention associée.

### **3.4.1. Livraison et routage des commandes**

#### 1/ Processus de livraison attendu :

Les articles de la collection doivent être disponibles pour une livraison sous **cinq (5) jours ouvrés** maximum :

- Pour les commandes professionnelles, à partir de la date de réception du bon de commande ;
- Pour les commandes individuelles, à partir de la date de validation du paiement.

Les expéditions peuvent être groupées par exemple sur l'ensemble des directions régionales de la Banque des Territoires ou faire l'objet d'un acheminement individuel. Une commande groupée pour les différentes directions peut éventuellement être organisée en début d'année.

Exceptionnellement, dans le cadre de commandes sur mesure et sur devis, d'opérations spécifiques ou diffusions d'objets promotionnels de fin d'année destinées aux partenaires ou clients du Groupe, il pourra être demandé au Titulaire l'achat d'articles en grand volume, nécessitant ou non un marquage et incluant des frais spécifiques en termes de logistiques, de stockage, de traitement de fichiers fournis par le demandeur, de suremballage, de préparation des commandes et des expéditions, d'insertion d'une carte de visite, frais de port, de gestion des anomalies...

En tout état de cause, le Titulaire assure une garantie technique et d'échange sur les produits dans les conditions définies à l'article 10 du CCAP.

## 2/ Lieux de livraison

Les livraisons individuelles ou groupées peuvent être en France métropolitaine (conformément aux prix fixés dans le bordereau des prix) ainsi qu'en Corse et dans les DROM COM (sur devis).

Pour les commandes professionnelles, il pourra être demandé un envoi :

- Sur l'un des sites de la CDC ou ses filiales membres du groupement ;
- sur le lieu même d'un événement ;
- chez un prestataire partenaire.

Toute commande individuelle est exclusivement livrée **sur le lieu de travail** du client mentionné sur le bon de commande.

Afin de remédier au frais de port pour des achats en petite quantité, les collaborateurs ont également la possibilité d'acheter les objets **en dépôt-vente**, aux Kiosques services.

Concernant l'établissement public CDC, le **Kiosque services** possède quatre points de vente sur les principaux sites de l'Etablissement : le siège situé 56 rue de Lille Paris 7<sup>e</sup> (adresse pour les livraisons par transporteur : 5 quai Valéry Giscard d'Estaing) ; l'immeuble de la Banque des Territoires (Austerlitz 1), 72 avenue Pierre Mendès France Paris 13<sup>e</sup> (adresse pour les livraisons par transporteur : 55 quai d'Austerlitz) ; l'immeuble de la direction des politiques sociales à Angers, 24 rue Louis Gain ; ainsi qu'à Bordeaux 6 place des citernes (adresse pour les livraisons par transporteur : 34 rue des Ateliers).

**Ces adresses sont susceptibles de changer au cours de ce marché, elles seront donc communiquées au Titulaire par la DCOM ou lors de l'émission d'un bon de commande (nouveau site angevin Quatuor Eblé en 2025 et Paris Austerlitz 5 et 6 en 2027).**

Concernant les filiales membres du groupement, les lieux de livraison seront précisés au lancement de l'exécution du marché ou bien lors de l'émission d'un bon de commande.

## 3/ Fonctionnement du Kiosque

- Le Titulaire adresse **5 exemplaires** de chaque référence d'objets promotionnels appartenant à la collection permanente, en dépôt-vente aux différents points de ventes du Kiosque ;
- Les objets sont vendus au même prix que sur la boutique en ligne ;
- A la fin de chaque mois, le Kiosque services adresse au Titulaire la liste des ventes réalisées pour facturation, ainsi que le nombre de pièces souhaitées en réassort ;
- Au début du mois suivant, le Titulaire adresse aux différents points de ventes du Kiosque services de nouveaux objets ;
- Les frais de livraisons pour le Kiosque services sont à la charge du Titulaire
- A la fin de l'année, la DCOM reprend au Kiosque services les objets non vendus et qui lui seront alors facturés.



Si nécessaire, un point à mi-année est organisé entre le Titulaire, le(la) responsable du Kiosque services et le coordonnateur DCOM pour faire un bilan des ventes et du fonctionnement du service.

### 3.4.2. Constitution et reprise du stock

#### 3.1 – Constitution du stock

Dès la mise en place de la collection, le Titulaire s'engage à effectuer la reprise, auprès du Titulaire du précédent Accord-cadre, du seul stock d'objets promotionnels sur lesquels sont apposées les marques Groupe Caisse des Dépôts et Banque des Territoires (commandés par le groupement au prix de vente HT sur le site, auquel aura été appliqué une remise de 20 %).

#### 3.2 – Niveau de stock

Le niveau de stock de chaque nouvel article de la collection est défini en liaison avec DCOM ainsi que le seuil d'alerte pour le réapprovisionnement, à l'occasion des comités de pilotage annuels et/ou de comités de pilotage ad hoc (en cas d'actualisation en cours d'année).

#### 3.3 – Reprise du stock

En cas de changement de logo, la DCOM s'engage à racheter le reliquat du seul stock marqué Groupe Caisse des Dépôts ou Banque des Territoires commandé au prix de vente HT sur le site, auquel sera appliquée une remise de 20 %.

En fin d'Accord-cadre, de résiliation ou de rupture anticipée du contrat dans les conditions prévues au CCAP, le Titulaire du prochain marché s'engage à racheter le reliquat du seul stock marqué Groupe Caisse des Dépôts ou Banque des Territoires commandé au prix de vente HT sur le site, auquel sera appliquée une remise de 20 %.

## 3.5. Reporting

---

### 3.5.1. Reporting lié aux statistiques des commandes

Un ou des chargés d'affaires commerciaux sont désignés pour être les contacts privilégiés du groupement d'achats.

Dans le cadre du site en ligne, une fonction administrateur permettant des restitutions en temps réel devra être accessible au coordonnateur du groupement d'achat et tout autre personne désignée par lui pendant la durée de l'Accord-cadre. L'abonnement à la Solution doit comprendre l'accès au **minimum à 2 utilisateurs**.

De plus, **tous les mois**, le Titulaire adresse au responsable du pilotage du présent Accord-cadre :

- les statistiques de ventes par mois glissant (chiffre d'affaires + quantités)
- un état du stock valorisé
- un tableau de statistiques clients
- un tableau de statistique articles
- un état des commandes sur mesure (chiffre d'affaires + quantités).

Dans un délai de **quinze (15) jours à l'issue de chaque semestre** (aux 30/06 et 31/12), le Titulaire transmet des statistiques consolidées pour le groupement d'achat sur :

- les statistiques de ventes par entité (chiffre d'affaires + quantités),
- les statistiques de ventes par article/mois (chiffre d'affaires + quantités)
- le récapitulatif des commandes sur mesure par entité (chiffre d'affaires + quantités)

Ces états (format Excel) seront transmis par courriel au coordonnateur du groupement d'achat qui assure le pilotage de l'Accord-cadre pour le compte de la direction de la communication du groupe Caisse des Dépôts.

Dans le cas de stockage et/ou routage de commandes sur mesure et/ou opérations spécifiques, le Titulaire adresse **tous les mois** au client concerné un état détaillé du stock (quantité par cadeau) et un état des quantités livrées ainsi que les lieux. Ces états lui sont adressés par voie électronique.

Si la plateforme du site en ligne du Titulaire propose d'office un module de statistiques intégré et non facturé consultable par les profils administrateurs et acheteurs, le dispositif proposé, sa mise à disposition, les principales fonctionnalités ou restitutions possibles, la prise en main de l'outil sont décrits dans son offre. A minima, ses fonctionnalités doivent répondre aux exigences de statistiques consolidées ci-dessus mentionnées.

### 3.5.2. Reporting lié à la mesure des émissions de gaz à effet de serre

Le Titulaire communique annuellement, dans le courant du premier trimestre, à la Caisse des Dépôts, les émissions de gaz à effet de serre occasionnées par les prestations réalisées pour le compte de cette dernière.

A défaut, le Titulaire communique :

- Le volume total de ses émissions de gaz à effet de serre :
  - de préférence, si disponible, le dernier Bilan carbone® de Gaz à Effet de Serre (précisez la méthodologie utilisée. Exemple : Bilan carbone®, GHG protocol...) réalisé, assorti d'une notice méthodologique présentant les postes d'émission pris en considération ;
  - subsidiairement, lorsqu'il y est soumis, son dernier BEGES (bilan des émissions de gaz à effet de serre) réalisé en vertu de l'article L. 229-25 du code de l'environnement.
- Le poids des prestations réalisées pour la Caisse des Dépôts, rapporté à l'ensemble de ses activités (en pourcentage), pour l'année du reporting et pour l'année de son dernier bilan des émissions de gaz à effet de serre.

### 3.5.3 - Reporting des heures d'insertion

Conformément aux articles [16.1.4.2 à 16.1.4.5 du CCAG-FCS, TIC et PI ; 18.1.4.2 à 18.1.4.5 du CCAG-MOE ; 20.1.4.2 à 20.1.4 du CCAG-Travaux], le Titulaire désigne un correspondant opérationnel pour le suivi des actions d'insertion professionnelle, qui sera l'interlocuteur privilégié de l'Acheteur.

Le Titulaire devra fournir, à la date anniversaire de notification de l'accord-cadre, un bilan annuel comprenant :

- Les justificatifs et informations relatives à l'éligibilité des publics sollicités (attestation d'éligibilité, date d'embauche, type de contrat, poste occupé, récapitulatif des factures, etc.) ;
- une description détaillée des actions mises en œuvre et des missions confiées ;
- le nom des structures éventuellement mobilisées pour la mise en œuvre de la clause d'insertion ;
- le nombre d'heures d'insertion réalisées au regard du Volume d'heures d'insertion ;
- les éventuelles difficultés rencontrées dans la réalisation du Volume d'heures d'insertion.