

# PRESTATION D'AVANTAGES, REDUCTIONS, BILLETERIE, LIES A LA CARTE VIKIVA POUR LE COMPTE DE LA CNRACL

*Affaire n° 20255061*

---

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

# Sommaire

---

<b>1.</b>	<b>ELEMENTS DE CONTEXTE.....</b>	<b>3</b>
1.1.	LES MISSIONS DE LA CAISSE DES DEPOTS .....	3
1.2.	L'ETABLISSEMENT PUBLIC .....	3
1.3.	LA DIRECTION CLIENTE – LE SERVICE FONDS D'ACTION SOCIALE .....	5
<b>2.</b>	<b>OBJECTIFS DE LA PRESTATION .....</b>	<b>5</b>
<b>3.</b>	<b>DETAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES.....</b>	<b>6</b>
3.1.	MISSION 1 : PANEL D'AVANTAGES SUR SITE INTERNET .....	6
3.2.	MISSION 2 : DOCUMENTS TECHNIQUES POUR L'EDITION DU GUIDE .....	6
<b>4.</b>	<b>CONDITIONS D'EXECUTION .....</b>	<b>7</b>
4.1.	PRESTATIONS A LA CHARGE DE LA CAISSE DES DEPOTS .....	7
4.1.1.	<i>Conception et Impression du Guide VIKIVA .....</i>	<i>7</i>
4.1.2.	<i>Carte VIKIVA pour les adhérents.....</i>	<i>7</i>
4.2.	LIVRABLE : RAPPORT ANNUEL .....	7
4.3.	POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES.....	8

# 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 startups, 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 1 360 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.

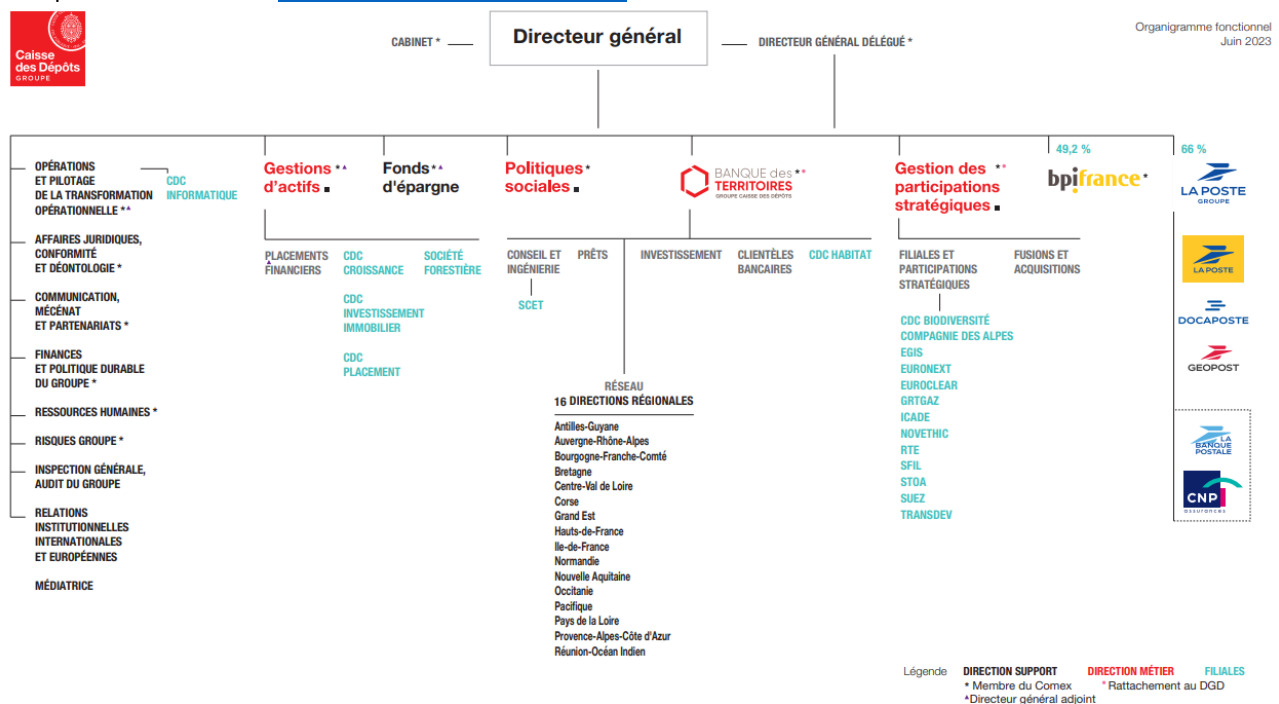
➤ **Les directions opérationnelles :**

- o 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
- o La direction des gestions d'actifs
- o La direction des politiques sociales
- o La direction de la gestion des participations stratégiques

➤ **Les fonctions transversales :**

- o Affaires juridiques, conformité et déontologie
- o Communication, mécénat et partenariats
- o Finances et politique durable du Groupe
- o Fonds d'épargne
- o Inspection générale, audit du Groupe
- o Opérations et pilotage de la transformation opérationnelle
- o Relations institutionnelles, internationales et européennes
- o Ressources humaines
- o Risques

Pour plus d'informations : [www.groupecaisseledesdepots.fr](http://www.groupecaisseledesdepots.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, dans une démarche d'amélioration continue, la Caisse des Dépôts accentue sa politique d'égalité et de diversité et s'est engagée, pour rendre officiel son engagement et le faire évaluer par un tiers, dans une démarche visant à obtenir le double label Égalité professionnelle entre les femmes et les hommes / Diversité.

### 1.3. La direction cliente – le service Fonds d'action sociale

---

Parmi ses missions traditionnelles, la Caisse des Dépôts exerce le métier de gestionnaire d'institutions sociales, principalement orientées vers la retraite.

Ces missions sont exercées sous le contrôle des tutelles institutionnelles de ces régimes.

A ce titre, la Caisse des Dépôts assure la gestion de la Caisse nationale de retraite des agents des collectivités locales (CNRACL).

Dans ce cadre, elle met en œuvre la politique sociale de la CNRACL, dans le respect des budgets et des orientations définies par son conseil d'administration.

Elle propose ainsi depuis 2002, une carte d'avantages et de services aux pensionnés de la CNRACL qui y souscrivent, la carte VIKIVA. Cette carte est un modèle déposé de la CNRACL.

La prestation VIKIVA comprend également un guide annuel reprenant les divers avantages et services offerts.

En 2024, environ 26 000 pensionnés (la CNRACL a une population de pensionnés de 1,63 million) étaient adhérents à la carte VIKIVA.

## 2. OBJECTIFS DE LA PRESTATION

---

L'accord-cadre a pour objectif d'apporter aux adhérents VIKIVA un site internet et un guide papier proposant un panel d'avantages, à savoir :

Des réductions et avantages divers dans des thèmes variés tels que :

- Détente et loisirs
- Services
- Prestations de confort et de bien-être
- Billetterie, bons/cartes cadeaux et bons d'achats, réductions commerces

Les offres étant destinées à une population de retraités, les téléconseillers doivent s'exprimer en français et de manière très claire et compréhensible, pour renseigner, aider les adhérents VIKIVA à souscrire aux offres proposées dans le guide VIKIVA. Elle doit être accessible tout au long de l'année.

La majorité des offres doit être adaptée à un public de seniors, il convient de préciser que tous les pensionnés de la CNRACL qui ont accès à la carte VIKIVA ne sont pas tous seniors.

Les prestations complémentaires santé et autres produits d'assurance ; les séjours, locations, circuits proposés dans le catalogue « Vacances-vous ! » et les produits relatifs à l'énergie ne seront pas retenus.

### 3. DETAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES

---

#### 3.1. Mission 1 : Panel d'avantages sur site Internet

---

Le titulaire doit proposer sur un site internet rédigé en français, accessible aux adhérents de la carte VIKIVA, des prestations présentes en France métropolitaine et dans les DROM-COM. Le titulaire facilite les démarches des pensionnés (réactivité, facilité de contact, accessibilité des réductions par téléphone, internet et courrier). Le maillage territorial du titulaire doit être fort pour répondre aux attentes des adhérents.

**L'hébergement doit respecter le référentiel SecNumCloud.**

Le titulaire doit informer les partenaires présents dans le guide que leur l'offre doit être appliquée aux personnes se présentant en tant qu'adhérent VIKIVA.

Les offres doivent comporter au minimum :

- De la détente et des loisirs
  - Offres de camping, hôtels, gîtes, chambres d'hôtes, thalasso, musées, visites guidées, Des abonnements aux salles de sport, locations matériels sports d'hiver et forfaits seraient appréciés.
- Des services
  - Jardinage, location de voiture, aide informatique, déménagement
- Des prestations de confort et de bien-être
  - Hébergement curiste, adaptation du domicile (monte escalier, douche sécurisée...), optique, audition
- De la billetterie, cartes cadeaux, bons d'achats, réductions commerces
  - Parcs d'attractions, spectacles, compétitions sportives, concerts, musées, cinéma, parcs animaliers, coffrets séjours et activités
  - Magasins et enseignes de grande distribution, jardinage, bricolage, électroménager

Le titulaire doit procéder à l'envoi de la billetterie ou des bons d'achats par courriel ou courrier à l'adresse renseigné par l'adhérent. Le cout additionnel est supporté par l'adhérent lors de sa commande.

**Le titulaire met à disposition de la Caisse des Dépôts, le lien permettant d'accéder au site Internet correspondant à leur offre, depuis le site de la CNRACL.**

Pour permettre l'accès et la connexion au site Internet, le titulaire vérifie la qualité d'adhérent VIKIVA et le numéro de pension CNRACL.

#### 3.2. Mission 2 : Documents techniques pour l'édition du Guide

---

Le titulaire s'engage à respecter les éléments suivants relatifs à l'édition du guide.

Il s'engage à fournir et à soumettre pour validation, au correspondant désigné par la Caisse des Dépôts, les éléments techniques et visuels nécessaires à la conception du guide :

- Fichier comportant entre 50 et 60 pages au format PDF des offres et avantages décrits ci-dessus,
- Les documents doivent être clairs, lisibles, sans trop de couleurs différentes, sans faute, mis en forme (police, couleur) à l'identique pour toutes les pages et la qualité des images,
- Les pages ne doivent pas être trop chargées,
- Tous les éléments techniques nécessaires à la publication de leurs offres (logos, pages, articles, images) pour constituer ces supports d'information

La limite d'envoi par le titulaire est fixée au 31 juillet de chaque année.

Pour la 1<sup>ère</sup> année, le délai d'envoi des visuels est fixé à 30 jours ouvrés après la date de notification.

La Caisse des Dépôts se réserve le droit de renvoyer les fichiers tant que les éléments ci-dessus ne sont pas respectés. Le titulaire dispose de 10 jours pour apporter les corrections demandées.

## 4. CONDITIONS D'EXECUTION

---

### 4.1. Prestations à la charge de la Caisse des Dépôts

---

#### 4.1.1. Conception et Impression du Guide VIKIVA

La Caisse des Dépôts prend en charge :

- Le sommaire et l'édito
- La conception, l'impression et l'envoi du guide à ses adhérents.

Le guide est envoyé aux pensionnés le 1<sup>er</sup> trimestre de l'année civil.

#### 4.1.2. Carte VIKIVA pour les adhérents

La Caisse des Dépôts assure la conception et l'impression de la carte VIKIVA. Cette carte porte :

- Le logo du titulaire et de la CNRACL,
- Le numéro d'adhérent,
- Le numéro de pension (interne Caisse des dépôts).

La présentation de la carte VIKIVA assurera aux adhérents de bénéficier des réductions générées sur le site internet du titulaire.

### 4.2. Livrable : Rapport annuel

---

Durant l'accord-cadre, le titulaire doit remettre un rapport annuel.

Le Titulaire doit présenter lors d'une réunion annuelle, au maximum le 30 mars de chaque année, son **rapport annuel contenant** :

- **Les indicateurs de performance** avec notamment le nombre de connexions, l'intérêt des pensionnés par item, le nombre d'offres souscrites...
- **Des axes d'améliorations étudiés sur les prestations proposées** durant l'année écoulée du contrat dans un souci d'amélioration continue de la prestation,
- **Son implication RSE** en détaillant ses partenariats « responsables » ou autres actions en lien avec sa politique environnementale et sociétale.

### 4.3. Politique d'achats responsables

---

Dans le cadre de sa démarche RSE, le Groupe a mis en place un programme de responsabilité sociétale et environnemental décliné sur l'ensemble de ses activités. Le département des achats de la Caisse des Dépôts mène une politique d'achats responsables qu'il souhaite mettre en avant pour cet accord-cadre.

En conséquence, **il sera porté une attention particulière aux actions mises en œuvre ou proposées spécifiquement pour l'accord cadre (avec engagement de mise en œuvre) par les candidats** visant à réduire au maximum l'impact environnemental de leur activité dans le cadre de l'exécution de cet accord-cadre.

#### Démarche et engagements RSE

Dans le cadre de sa propre démarche, la Caisse des Dépôts est engagée dans la transition écologique. En ce sens, elle appréciera toute proposition prenant en compte cet aspect, conformément aux législations en vigueur. Les démarches mises en place par le titulaire peuvent concerner les aspects suivants (sans exhaustivité) :

- Dématérialisation des échanges et économie de papier :

Dans le cadre de l'exécution des prestations, tous les documents et livrables éventuels devront être mis à disposition au format dématérialisé (format .xls, .pdf ou équivalent). En outre et sans que cela ne détériore la qualité de la prestation rendue, le titulaire favorisera autant que possible la dématérialisation des échanges (mails, visioconférences, etc.). Le livrable final sera éco-conçu et accessible à tous les publics notamment par le respect des règles découlant du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA).

- Modalités de déplacement du titulaire :

Dans le cadre de l'exécution des prestations, le titulaire s'engage à utiliser, dans la mesure du possible et lorsque cela est économiquement viable, des moyens de transport à faible ou très faible émission de carbone et les plus respectueux possible de l'environnement tels que le train, les transports en commun, les véhicules électriques ou hybrides ou tout autre mode de transport écologique.

Si l'exécution des prestations entraîne des courses à Paris intramuros, ces dernières doivent obligatoirement être réalisées par un véhicule à faible ou très faible émission ou en transports en commun.

En cas d'utilisation de véhicules thermiques, le titulaire s'engage à choisir des véhicules répondant aux normes environnementales les plus strictes disponibles et à prendre des mesures pour minimiser les émissions polluantes (normes EURO 5 et 6 ou équivalentes).

Le titulaire fournira annuellement un rapport détaillé indiquant les mesures spécifiques prises pour réduire l'empreinte carbone de ses déplacements liés à l'exécution de l'accord-cadre, démontrant ainsi sa conformité à cette clause.

- Réduction des émissions carbone :

Le titulaire communique à la fin de l'accord-cadre, 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® 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.



- Prise en compte du handicap :

Le titulaire s'engage à mettre en place des mesures spécifiques pour garantir l'accessibilité des réunions aux personnes en situation de handicap. Cela peut inclure des adaptations matérielles (comme des dispositifs d'audiodescription, des boucles magnétiques, etc.) ainsi que des mesures organisationnelles (comme la mise en place de traducteurs en langue des signes, la communication préalable des informations sur l'accessibilité, etc.). Le titulaire devra fournir un plan d'accessibilité détaillé en amont de chaque réunion.

- Egalité femme / homme et Lutte contre les discriminations :

La CDC est engagée en matière d'égalité femme / homme et de lutte contre les discriminations. Elle a mis en place, dès 2007, un accord collectif spécifique à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes qui prévoit la mise en œuvre de plans de progrès triennaux. L'avenant n°4, portant le plan de progrès 2022-2025, a été signé le 7 novembre 2022. Les priorités fixées concernent l'équilibre des rémunérations et des promotions, la mixité des emplois, la conciliation vie professionnelle/vie privée, la prévention et la lutte contre les violences, le harcèlement et les discriminations, la lutte contre les stéréotypes ainsi que la diffusion d'une culture de l'égalité. La Caisse des Dépôts et des Consignations attend du Titulaire une exemplarité dans ce domaine.