



Formations : Hôtellerie d'entreprise

Affaire n°20255283

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

SOMMAIRE

1.	ELEMENTS DE CONTEXTE.....	3
1.1	LES MISSIONS DE LA CAISSE DES DEPOTS	3
1.2	L'ETABLISSEMENT PUBLIC	3
1.3	LE CLIENT : L'UNIVERSITE CAISSE DES DEPOTS (UCDC).....	5
2.	OBJET DE LA PRESTATION.....	6
2.1	CONTEXTE	6
2.2	OBJECTIFS DE L'ACCORD-CADRE	6
3.	DETAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES.....	7
3.1	DEFINITION DES BESOINS	7
3.2	PUBLIC.....	9
3.3	MODALITES POUR LES FORMATIONS PRESENTIELLES	10
4.	CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS COMMUN AUX LOTS	11
4.1	MODALITES ADMINISTRATIVES.....	11
4.2	CONDITIONS DE REPORT ET D'ANNULATION	12
4.2.1	<i>Conditions d'annulation et de report par l'Acheteur</i>	<i>12</i>
4.2.1.1	Annulation	12
4.2.1.2	Report.....	13
4.2.2	<i>Conditions d'annulation et de report par le Titulaire.....</i>	<i>13</i>
4.3	PLATEFORME EN LIGNE.....	13

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'État était de 2,5 Md€ en 2023.

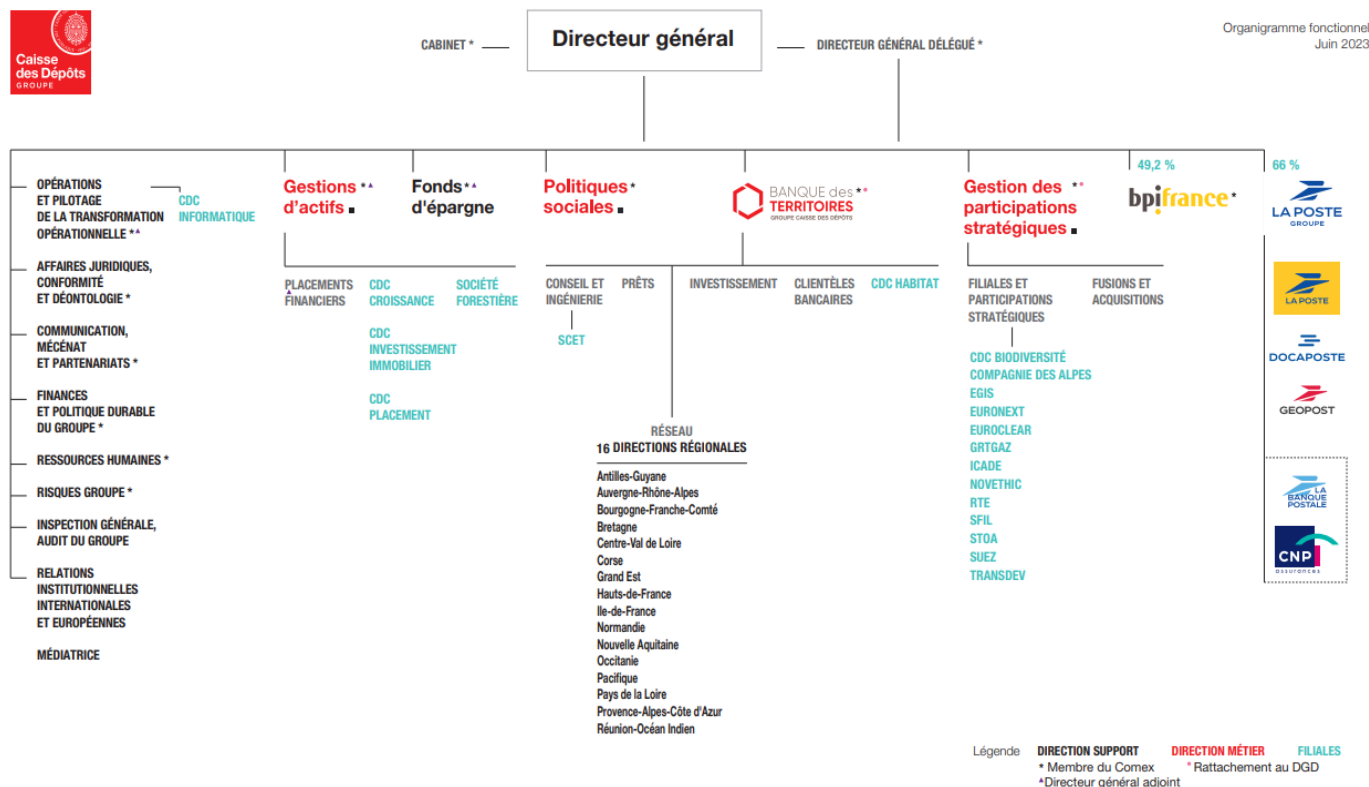
Pour mettre en œuvre ses différents métiers, la Caisse des Dépôts s'appuie sur l'établissement public organisé autour de fonctions transversales et de directions opérationnelles.

➤ **Les directions opérationnelles :**

- La Banque des territoires composée de :
 - ✓ La direction des clientèles bancaires
 - ✓ La direction de l'investissement
 - ✓ La direction des prêts
 - ✓ La direction du réseau
 - ✓ La Scet
 - ✓ CDC Habitat
- La direction des gestions d'actifs
- La direction des politiques sociales
- La direction de la gestion des participations stratégiques

➤ **Les fonctions transversales :**

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



Pour plus d'informations : www.groupecaissedesdepots.fr

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

En 2022, la Caisse des Dépôts a adopté sa raison d'être, véritable boussole pour ses missions, qui se traduit par des engagements ambitieux en matière environnementale, sociale et de gouvernance dans le cadre de sa politique

durable et notamment sa politique d'achats responsables, déclinée dans son SPASER (Schéma de promotion des achats socialement et écologiquement responsables) 2024-2027.

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

- Réduction de l'impact environnemental : décarbonation, réduction des déchets, sobriété des consommations d'eau et d'énergie.
- Insertion sociale et professionnelle de tous.
- Promotion de l'égalité femmes / hommes et lutte contre les discriminations. A ce titre, 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 Le client : L'Université Caisse des dépôts (UCDC)

L'Université Caisse des Dépôts est un espace interne dédié au développement des compétences des collaborateurs de la Caisse des Dépôts.

Elle répond aux objectifs suivants :

- Unifier les offres de formation et de services pour une visibilité et une efficacité renforcée ;
- Afficher un contrat de confiance et d'engagement réciproque avec les collaborateurs formés ;
- Accompagner l'évolution des métiers et créer des passerelles ;
- Conseiller les collaborateurs dans leur évolution professionnelle ;
- Assurer le transfert des connaissances et des compétences ;
- Appuyer la stratégie de transformation

Les programmes de formation de l'Université de la Caisse des Dépôts sont organisés par thématiques réunies sous l'appellation d' « Ecole » et d' « Espace ».

Les Espaces

Les espaces

L'offre des espaces s'articule autour du développement des compétences transverses et transférables.
En complément, les compétences transverses sont exposées dans LES ÉCOLES.



Les Ecoles

Les écoles

L'offre des écoles s'articule autour du développement des compétences, connaissances et savoir-faire nécessaires à des filières métiers.
En complément, les compétences transverses sont exposées dans LES ESPACES.



Les formations concernées par cet accord-cadre seront intégrées à l'offre de l'espace métiers supports dans un bloc nommé « Immobilier ». Elles répondront aux besoins de formation, qu'ils soient individuels ou collectifs, et seront mises en œuvre par le biais de cet espace.

2. OBJET DE LA PRESTATION

2.1 Contexte

A compter de 2025, la direction de l'Immobilier et de l'environnement de travail de la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC) fait de l'hôtellerie d'entreprise, également dénommée hôtellerie de bureau, une priorité stratégique. Ce concept récemment mis en place, propre à la CDC, qui allie Hospitality et Facility management au service des hôtes et une amélioration qualitative des environnements de travail, implique un changement de posture des collaborateurs et collaboratrices de la direction, qui devront adopter de nouveaux réflexes en matière de service et d'accueil.

Pour garantir la réussite de cette transition, des formations spécifiques à l'hôtellerie de bureau doivent être conçues et déployées, en adéquation avec l'environnement de la Caisse des dépôts. Ces accompagnements visent à renforcer la qualité du service, à optimiser la gestion des demandes des clients internes et externes et à améliorer la satisfaction de ces derniers quant à leurs espaces de travail grâce à une posture plus réactive et attentive.

Destinées à l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices de la direction, ces formations favoriseront une approche centrée sur l'accueil, la personnalisation du service et l'efficacité dans la prise en charge des besoins.

Des mises en situation pratiques et des ateliers permettront d'intégrer ces nouvelles pratiques, avec un accompagnement renforcé des managers, acteurs clés de cette transformation au sein des équipes.

Ce programme de formation s'inscrit également dans la préparation du déménagement vers le bâtiment « Campus » en 2027, qui réunira la majorité des personnels parisiens de la Caisse des Dépôts sur un site unique. Ce changement d'environnement implique une évolution des pratiques internes et de la relation client, nécessitant une prise de conscience collective et une adaptation progressive vers un modèle de service plus qualitatif.

L'accompagnement au changement a débuté dès janvier 2025, avec la reconnaissance des occupants et occupantes des immeubles comme des « hôtes », nécessitant un niveau de service aligné sur les standards de l'hôtellerie haut de gamme. Pour incarner cette nouvelle approche, tous les collaborateurs et collaboratrices de la direction de l'immobilier adopteront la dénomination « LESTAF » (L'Equipe au Service de Tous, Accueillante et Facilitante) et porteront un tour de cou distinctif, facilitant leur identification par les hôtes.

Chaque membre de « LESTAF » appliquera l'engagement de service défini par la direction décrivant son rôle en tant qu'interlocuteur ou interlocutrice privilégié(e). Enfin, cette transformation sera soutenue tout au long de l'année 2025, garantissant une montée en compétence progressive et une adoption fluide des nouveaux standards de service.

2.2 Objectifs de l'accord-cadre

Afin de fournir à nos équipes les compétences nécessaires pour offrir un service de qualité et garantir un environnement de travail agréable, la CDC souhaite collaborer avec un prestataire spécialisé dans la formation en Hospitality et en Facility management, deux concepts regroupés dans celui d'hôtellerie d'entreprise, également dénommée hôtellerie de bureau.

La mise en place de l'accord-cadre permettra d'atteindre plusieurs objectifs :

- Sensibiliser les équipes de « LESTAF » aux spécificités de l'hôtellerie de bureau et à l'importance d'un service client de qualité ;
- Développer des compétences relationnelles et comportementales adaptées afin de renforcer la satisfaction des hôtes et améliorer la qualité de service dans la gestion des demandes et des situations ;

- Renforcer les capacités d'analyse transversale et globale des demandes des hôtes pour gagner en efficacité et en rapidité d'exécution, avec un résultat de qualité et « sans couture » ;
- Développer des compétences adaptées afin de passer d'une gestion curative à une gestion préventive de l'exploitation de nos bâtiments.

3. DETAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES

3.1 Définition des besoins

Afin d'accompagner les collaborateurs et collaboratrices de la direction de l'immobilier, nous listons ci-après les formations que nous souhaitons mettre en avant dans notre catalogue selon les cibles.

1. Formations pour les collaborateurs et collaboratrices

○ **Module 1 : Pratique et mises en situation**

Mettre en place une formation alternant de courts exposés didactiques présentant les compétences à acquérir et des séquences de mise en situations interactives et pratiques, permettant aux collaborateurs et collaboratrices d'appréhender les fondamentaux de la relation client.

Cette formation aura pour objectif de rendre l'apprentissage concret et opérationnel, en facilitant la compréhension des enjeux de l'engagement de service de la direction de l'immobilier.

Le module devra aborder les thématiques suivantes :

- La garantie de la bonne prise en charge de la demande d'un ou d'une hôte relevant de son propre périmètre d'activités : Je reçois une demande (de la part d'un(e) hôte ou d'un(e) collègue, je la traite avec efficacité et j'en assure le suivi auprès du demandeur ou de la demandeuse initial(e), notre hôte, de façon autonome et responsable ;
- La prise en compte d'une demande de l'hôte dans une posture de service alors que cette demande ne relève pas de son propre périmètre d'activités : comment accueillir la demande ? Comment garantir la bonne prise en compte de la demande auprès de l'hôte ? Comment le rassurer ? ;
- La coordination entre les différents services de « LESTAF » : comment communiquer pour transmettre la demande au bon interlocuteur ou à la bonne interlocutrice en respectant son champ d'expertise, son périmètre d'action et ses contraintes ? Comment informer les collègues que nous ne sommes pas le bon interlocuteur ou la bonne interlocutrice ? Comment faire respecter son champ d'activités sans créer d'irritants ?
- Le fonctionnement en collectif de travail à l'échelle de la direction : comment communiquer en tant que membre d'un collectif auprès de l'hôte ? Comment assumer l'échec d'un collectif ?

Les thématiques listées ci-dessus ne sont pas exhaustives ; par conséquent, dans son offre, le Titulaire fait des propositions de thématiques qui lui semblent pertinentes.

La durée de ce module est estimée à deux demi-journées de formation. Cependant, le Titulaire devra faire des propositions d'ajustement pertinentes en termes de durée afin de garantir la bonne acquisition des compétences évoquées dans le module.

○ **Module 2 : Expertise relation client**

En complément du module 1, proposer une formation spécifique à certaines équipes dites « expertes », telles que celles des « Cadre de vie », « Maintenance », « Travaux » ou « Sécurité/sûreté » qui sont, au quotidien, en contact direct avec les hôtes. Cette formation, alternant de courts exposés didactiques présentant les compétences à acquérir, des séquences de mise en situations interactives et pratiques et/ou des phases d'immersion optionnelles, visera à améliorer et à renforcer la posture de service client, ainsi qu'une approche plus proactive et préventive de l'exploitation des bâtiments.

Le module devra aborder les thématiques suivantes :

- La création d'une relation client de qualité : savoir écouter et comprendre la demande par les principes de l'écoute active, et ainsi pouvoir créer un lien de confiance avec l'hôte ; améliorer la prise d'informations pour un service de meilleure qualité et plus personnalisé : comment retenir les éléments clés dans une demande ? Comment reformuler et questionner efficacement le demandeur ou la demandeuse ? Savoir retenir les informations importantes dans une demande ;
- L'adaptation de la posture à l'hôte et à ses besoins : comment s'adapter au comportement d'autrui, à l'état d'esprit et à la position hiérarchique du demandeur ou de la demandeuse, par une intonation, un discours, une tenue vestimentaire et une gestuelle appropriés ? ;
- La gestion du stress et des émotions afin de mieux s'adapter à l'hôte : comment prendre la demande d'un ou d'une hôte à tout moment, quels que soient sa propre charge de travail et ses impératifs professionnels, comme personnels ? Comment prioriser, mettre en attente une demande et savoir le faire comprendre avec diplomatie et retenue à l'hôte ? ;
- La gestion des situations complexes (gestion des conflits et/ou de personnalités difficiles).

Les thématiques listées ci-dessus ne sont pas exhaustives ; par conséquent, dans son offre, le Titulaire fait des propositions de thématiques qui lui semblent pertinentes.

La durée de ce module est estimée d'une journée et demie à deux journées de formation. Cependant, le Titulaire devra faire des propositions d'ajustement pertinentes en termes de durée afin de garantir la bonne acquisition des compétences évoquées dans le module.

2. Formation pour les managers

Les managers de la direction devront également participer au module 1 « Pratique et mises en situation » de la formation destinée aux collaborateurs et collaboratrices (cf. ci-dessus), et, éventuellement, au module 2 « Expertise relation client » de cette même formation s'ils gèrent des équipes « expertes » (cf. ci-dessus).

L'objectif est de les accompagner dans la compréhension de l'engagement de service et de la stratégie de la direction de l'immobilier, de les aider à promouvoir une culture de service client au sein de leurs équipes et de leur permettre d'appliquer concrètement les principes de l'hôtellerie de bureau dans leur gestion quotidienne.

De plus les managers auront un module dédié.

○ Module 3- Traiter et répondre aux demandes spécifiques

Concevoir et dispenser une formation permettant aux managers de tout niveau de répondre efficacement aux demandes particulières, celles émanant de VIP, de managers de la direction ou d'autres directions, ou dans des situations urgentes.

Le module devra aborder les thématiques suivantes :

- Le renforcement de l'adaptation de sa posture à l'hôte et à ses besoins : comment s'adapter au comportement d'autrui, à l'état d'esprit et à la position hiérarchique de l'hôte ? Comment prendre la demande d'un ou d'une hôte VIP ou transmettre une demande identifiée comme urgente, en s'adaptant la charge de travail et des impératifs des opérationnels ? Comment prioriser, mettre en attente une demande et savoir le faire comprendre à l'hôte ? ;

- Le renforcement d'une posture managériale favorisant le bon fonctionnement des équipes, la bonne utilisation des outils de suivi d'activités ainsi que la bonne appropriation de la posture d'hôtellerie d'entreprise par les équipes ;
- Le renforcement de la posture de renvoi des hôtes vers l'utilisation des outils de traitement des demandes : comment renvoyer un demandeur ou une demandeuse vers l'outil de ticketing, quelle que soit sa position hiérarchique, afin de faciliter le travail des opérationnels et prestataires ?

Les thématiques listées ci-dessus ne sont pas exhaustives ; par conséquent, dans son offre, le Titulaire fait des propositions de thématiques qui lui semblent pertinentes.

La durée de ce module est estimée à une journée de formation. Cependant, le Titulaire devra faire des propositions d'ajustement pertinentes en termes de durée afin de garantir la bonne acquisition des compétences évoquées dans le module.

3. Module optionnel : Recyclage

Ce module sera activé en cas de besoin identifié par le pouvoir adjudicateur.

Il visera à revoir les fondamentaux de la posture client et les enjeux de l'engagement de service de la direction de l'immobilier.

3.2 Public

Les formations proposées s'adressent à différents publics au sein de la direction de l'immobilier.

Chaque groupe bénéficiera d'un parcours de formation sur mesure, afin de garantir une approche cohérente et efficace de l'hôtellerie d'entreprise, également dénommée hôtellerie de bureau. L'objectif est d'aligner les compétences et la posture de tous les acteurs impliqués, internes comme externes, avec les valeurs et les objectifs de la direction de l'Immobilier.

Collaborateurs et collaboratrices de « LESTAF »

Les collaborateurs et collaboratrices de la direction de l'immobilier constituent le premier public cible des formations. Ces formations doivent viser à leur donner les outils nécessaires pour adopter une posture orientée service, en améliorant la gestion des demandes des hôtes et en offrant un environnement de travail plus accueillant et réactif.

Tous les collaborateurs et collaboratrices de la direction de l'Immobilier : 170 personnes environ (pour module 1).

Dont les équipes « expertes » (pour modules 1 et 2) :

Equipe « Cadre de vie » : 12 personnes environ

Equipe « Maintenance » : 8 personnes environ

Equipe « Conduite du changement, aménagements et travaux » : 12 personnes environ

Equipe « Sûreté et sécurité » : 12 collaborateurs environ

Managers de « LESTAF »

Les managers de la direction sont des relais essentiels dans la mise en œuvre des nouvelles pratiques et de la culture de l'hôtellerie de bureau. En plus des formations dédiées aux équipes, ils suivront des modules supplémentaires adaptés à leur rôle de leadership.

Cela représente 40 managers : 30 environ pour les modules 1 et 3, et 10 pour les modules 1,2 et 3.

Les estimations d'effectifs participant aux différents modules, indiquées ci-dessus (collaborateurs/collaboratrices et managers) sont susceptibles de varier dans le temps, en fonction des besoins et des recrutements.

3.3 Modalités pour les formations présentielles

3.3.1 Pilotage de l'accord-cadre

Le commanditaire du besoin est l'Université Caisse des dépôts en lien avec les experts métier.

L'Université CDC assure la co-conception des modules de formation, la mise en œuvre et le déploiement des sessions de formation.

3.3.2 Contraintes de déroulement de la formation présentielle

La journée de formation débute à 09h30 et se termine à 17h30 (à titre indicatif).

9h – 9h30 : Accueil café

9h30 – 17h15 : Déroulé de la formation avec une pause déjeuner d'une heure

17h15– 17h30 : Tour de table de fin de session et évaluation à chaud

Les intervenants et intervenantes doivent être présent(e)s dans les locaux à partir de 8h30. Ils ou elles doivent être équipé(e)s de leurs matériels informatiques et tout matériel nécessaire au bon déroulement de leur formation (adaptateur, clé USB contenant la dernière version de la présentation etc.)

3.3.3 Durée de l'accord-cadre

La durée de la prestation est fixée à douze (12) mois à compter de la notification de l'accord-cadre.

L'accord-cadre pourra être reconduit tacitement 3 fois pour une nouvelle durée de douze (12) mois sans que la durée totale de l'accord-cadre ne puisse excéder 4 ans.

3.3.4 Lieu d'intervention

Les formations se dérouleront au sein des locaux de la Caisse des Dépôts à Paris, principalement à l'adresse suivante : Austerlitz 3 – 17, avenue Pierre Mendès France à PARIS 13.

Cependant, en fonction des contraintes d'organisation, elles pourront être organisées sur toutes les implantations parisiennes de l'Etablissement public de la Caisse des Dépôts.

3.3.5 Modalités pédagogiques

Le Titulaire doit mettre en place les moyens techniques suffisants pour alterner les moments d'acquisition et de savoir théorique.

Une attention particulière doit être portée à l'approche pédagogique. Cette dernière devra faire appel aux savoir-faire spécifiques du Titulaire pour rendre les formations attractives et favoriser un ancrage efficace et durable des messages clés.

En amont de la formation, la définition des objectifs pédagogiques devra faire l'objet d'une phase d'échanges et de co-construction avec le commanditaire. Il est attendu que le mémoire technique détaille les modalités et la durée de cette phase.

En amont de la formation, le Titulaire devra transmettre au service Formation le support finalisé.

A l'issue de la formation, le Titulaire fournira aux stagiaires un support de formation clair et complet. Cet outil pourra ensuite être utilisé par les stagiaires dans leur quotidien professionnel. Les supports remis aux stagiaires devront être pensés pour faciliter leur utilisation post formation.

La pédagogie souhaitée par la CDC est la suivante :

- Mode présentiel mais pédagogie active en rupture avec les modes traditionnels, limitant les séquences de type exposé, diaporama. Des phases d'immersion peuvent également être envisagées de façon optionnelle et adaptée selon les besoins ;
- Adaptation des outils de la formation à l'environnement de la CDC ;

- Les mises en situations réelles sous la forme d'études de cas et de retours d'expériences devront largement être utilisées pour faciliter la compréhension des messages et garantir à la formation une approche ludique ;
- L'interactivité des échanges sera favorisée pour garantir l'implication de tous les participants et participantes, qu'ils ou elles soient en phase d'apprentissage ou plus expérimenté(e)s ; le dispositif devra faire en sorte de valoriser les connaissances maîtrisées par les participants et participantes les plus expert(e)s et permettre au groupe de progresser en construisant à partir de ce qui est déjà connu ;
- Le Titulaire s'engage à assurer une maintenance immédiate et une mise à jour constante de la formation (mise à jour des supports et ajustement de la formation si nécessaire), et transmettre son dernier support à jour au service Formation.

Les modules de formation seront conçus par les prestataires et le contenu sera validé par la Caisse des Dépôts.

3.3.6 Profils du/ des formateurs et formatrices

Les formateurs et formatrices devront répondre aux exigences de l'accord-cadre par leurs compétences et leurs niveaux d'expertise dans le domaine du marché.

Le profil du (de la)/des formateur(s) et formatrice(s) devra répondre à ces exigences :

- Une expérience professionnelle significative d'au moins 3 ans dans le domaine de l'hôtellerie d'entreprise, avec des certifications reconnues ;
- Le Titulaire devra justifier d'une expertise dans la conception de formation et dans l'animation ;
- Le formateur ou la formatrice devra avoir une bonne capacité à adapter le contenu de la formation aux différents niveaux de connaissances des participants et participantes.

3.3.7 Volumétrie des sessions

Nombre estimatif de participant(e)s, sur la durée totale de l'accord-cadre : 170.

Pour l'Intra :

Le nombre de participants et participantes aux formations se situe entre 1 et 10 environ.

Selon les conditions sanitaires, le seuil d'accueil pour les formations en présentiel pourra être modifié.

3.3.8 Sessions test

Une session pilote par module sera réalisée avant le déploiement définitif. Cette session permettra de mettre en évidence, le cas échéant, les quelques ajustements à apporter (pertinence du contenu, des supports, de la forme par rapport aux objectifs initiaux...) à la formation avant son déploiement.

Un bilan qualitatif sera créé par le Titulaire à la fin de chaque session test (débriefing du tour de table de fin de session, impressions du Titulaire sur la taille du groupe, sa composition, son homogénéité etc.).

Le dispositif de formation, dans son ensemble fera l'objet d'un bilan global après 6 mois suivant la date de notification ainsi qu'à la date d'anniversaire afin de corriger ou d'ajuster les modules en conséquence.

Ce bilan sera effectué par le Titulaire. Il prendra la forme d'un rapport préalable qui sera transmis à la CDC.

Il donnera ensuite lieu à un temps d'échanges oraux dont la teneur sera restituée dans un compte rendu écrit, également à la charge du Titulaire. Ce compte rendu sera transmis à la CDC pour validation.

Les sessions tests sont incluses dans les sessions potentielles de formation.

4.CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS COMMUN AUX LOTS

4.1 Modalités administratives

Les demandes d'inscriptions et le suivi opérationnel sont assurés par le pôle Appui de l'Université CDC.

L'UCDC désignera un chef ou une cheffe de projet pour être l'interlocuteur ou interlocutrice unique du Titulaire.

A ce titre, cet interlocuteur ou cette interlocutrice est notamment en charge :

- De l'organisation générale et du suivi de l'accord-cadre,
- De la coordination de l'équipe Appui,

Un interlocuteur ou une interlocutrice dédié(e) devra être désigné(e) par le Titulaire pour être l'interlocuteur ou l'interlocutrice de la Caisse des Dépôts pour le suivi de l'accord-cadre.

A ce titre, cet interlocuteur ou cette interlocutrice sera notamment en charge :

- De l'organisation générale et du suivi de l'accord-cadre,
- De la coordination de ses équipes,
- De l'analyse et de la consolidation des résultats ainsi que de la restitution.

Le Titulaire avertit l'Acheteur de tout changement d'interlocuteur ou d'interlocutrice dans les meilleurs délais.

Pour les formations Intra :

Tâches	Modalité Présentielle/ distancielle
Composition des groupes	CDC
Envoi des convocations aux collaborateurs et collaboratrices	CDC/TITULAIRE
Logistique des sessions (salle de formation / vidéoprojecteur/ feuille d'émargement...)	CDC
Diffusion électronique des supports de formation aux stagiaires	TITULAIRE
Evaluation de la session de formation (LMS Syfadis)	CDC
Emargement digital	CDC

Par ailleurs, les prestataires devront soumettre les factures le mois suivant. Le support de formation doit être envoyé au Titulaire 15 jours avant le déroulé de la formation et doit être partagé avec les collaborateurs et collaboratrices uniquement par voie digitale. En ce qui concerne l'émargement, celui-ci sera digital et fera foi de la présence des collaborateurs et collaboratrices. Les prestataires devront alors passer par cette plateforme pour faire signer chaque collaborateur et collaboratrice, car c'est celle-ci qui sera utilisée.

Il est entendu que la restitution de la feuille de présence conditionne la validation des livrables et le paiement des factures tenant lieu de conventions.

4.2 Conditions de report et d'annulation

Toute annulation ou report par l'Acheteur ou par le Titulaire doit être communiqué par écrit (courriel).

Le remplacement d'un ou d'une stagiaire par un ou une autre stagiaire est possible, sans pénalité, jusqu'au jour de la session de formation. L'Acheteur en informe le Titulaire par courriel ou par téléphone.

4.2.1 - Conditions d'annulation et de report par l'Acheteur

4.2.1.1 Annulation

Toute annulation d'inscription à une formation devra être signalée au Titulaire par le l'Acheteur lui-même (Pôle formation DRH), et non par les participant(e)s désigné(e)s par l'Acheteur pour la ou les formations commandées. L'information sera faite par téléphone ou par courriel, et doit être confirmée par courriel par l'émetteur du bon de commande de la formation au Titulaire.

En cas d'annulation :

- Cinq (5) jours ouvrés avant la date prévue de la formation : aucun frais n'est dû au Titulaire ;

- Pour toute annulation de formation par l'Acheteur intervenant dans les cinq (5) jours ouvrés précédant le début du stage, l'Acheteur peut être amené à verser un montant forfaitaire de 20% de la commande.

4.2.1.2 Report

Pour tout report de formation par l'Acheteur, ce dernier s'engage à repositionner le ou la stagiaire sur une autre session.

L'Acheteur s'engage à informer le Titulaire dès qu'il a connaissance du report.

4.2.2 - Conditions d'annulation et de report par le Titulaire

- **En cas d'annulation ou de report par le Titulaire :**

Quinze (15) jours ouvrés avant la date prévue de la formation, aucune pénalité ne sera appliquée.

Pour toute annulation de formation par le Titulaire intervenant dans les quinze (15) jours ouvrés précédant le début du stage, le Titulaire se verra appliquer les pénalités définies au CCAP.

En cas de report par le Titulaire, ce dernier s'engage à proposer de nouvelles dates dans un délai de dix (10) jours ouvrés, à compter du signalement du report, aux mêmes conditions tarifaires. Si ce délai n'est pas respecté, le report sera considéré comme une annulation et ses conditions s'appliqueront.

- **Remplacement du formateur :**

Dans l'hypothèse où l'un des formateurs ou formatrices qui a été prévu(e) initialement sur une session de formation n'est pas en mesure d'effectuer l'animation programmée, le Titulaire s'engage à le remplacer par un formateur ou une formatrice de niveau équivalent et connaissant parfaitement les formations dispensées. Le Titulaire devra impérativement soumettre ce changement au service Formation de la DRH pour approbation, et transmettre le dossier de compétences du formateur ou de la formatrice proposé(e) en remplacement. Cela au maximum 72 heures avant le début de la formation.

4.3 Plateforme en ligne

Le recours aux plateformes Saas est proscrit dans le cadre du présent accord-cadre.