

Mise en place d'un dispositif de reconnaissance et
d'accompagnement pour les collaborateurs de
l'Etablissement public en situation de proche-aidance

Affaire n° 20255300

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

Sommaire

1.	ELEMENTS DE CONTEXTE.....	3
1.1.	LES MISSIONS DE LA CAISSE DES DEPOTS	3
1.2.	L'ETABLISSEMENT PUBLIC	4
1.3.	LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES	5
1.3.1.	<i>Présentation</i>	<i>5</i>
1.3.2.	<i>Missions et actions de l'entité prescriptrice.....</i>	<i>6</i>
1.3.3.	<i>Organisation</i>	<i>7</i>
2.	CONTEXTE ET OBJECTIFS DE LA PRESTATION	7
2.1.	CONTEXTE PRECIS DE LA PRESTATION.....	7
2.2.	COMITOLOGIE MISE EN PLACE POUR LE PILOTAGE DE LA PRESTATION.....	8
2.3.	OBJET DE LA PRESTATION	8
2.4.	MISSION 1 : DELIVRANCE DES ATTESTATIONS « AIDANTS » ET INFORMATIONS SUR LA MOBILISATION DES AIDES ET DISPOSITIFS	8
2.4.1.	<i>Définition</i>	<i>8</i>
2.4.2.	<i>Réalisation</i>	<i>9</i>
2.4.3.	<i>Livrables.....</i>	<i>11</i>
2.5.	MISSION 2 : ACCOMPAGNEMENT ET PRISE EN CHARGE DE L'ORGANISATION DE PRESTATIONS DE SERVICE A LA PERSONNE ...	11
2.5.1.	<i>Définition</i>	<i>11</i>
2.5.2.	<i>Réalisation</i>	<i>12</i>
2.5.3.	<i>Livrables.....</i>	<i>13</i>
3.	COMPETENCES REQUISES.....	13
4.	CONDITIONS D'EXECUTION	13
4.1.	POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES.....	13
	DEMARCHE ET ENGAGEMENTS RSE	13
	• <i>Dématérialisation des échanges et économie de papier :</i>	<i>14</i>
	• <i>Modalités de déplacement du titulaire :</i>	<i>14</i>
	• <i>Réduction des émissions carbone</i>	<i>14</i>
	• <i>Prise en compte du handicap :</i>	<i>14</i>
	• <i>Egalité femme / homme et Lutte contre les discriminations.....</i>	<i>14</i>
4.2.	LIEU D'EXECUTION DE LA PRESTATION	15
4.3.	DOCUMENTS MIS A DISPOSITION	15

1. ELEMENTS DE CONTEXTE

1.1. Les missions de la Caisse des Dépôts

La Caisse des Dépôts et ses filiales constituent un Groupe public, investisseur de long terme au service de l'intérêt général et du développement économique du pays. Il remplit ses missions en appui des politiques conduites par l'État et les collectivités locales et peut exercer des activités concurrentielles.

Pour décliner ses missions et proposer une gamme complète d'accompagnements, la Caisse des Dépôts est aujourd'hui organisée autour de **quatre métiers** et de **deux partenaires stratégiques**.

Le soutien aux projets des territoires

Créée en 2018, la **Banque des Territoires** accompagne les territoires et leurs acteurs en proposant des solutions adaptées aux enjeux locaux : conseil, prêts et investissements en capital. Avec 16 directions régionales, 37 implantations territoriales et deux filiales, CDC Habitat et la SCET, elle propose une offre complète en ingénierie et en montage de projet aux collectivités, organismes de logement social, entreprises publiques locales, professions juridiques, entreprises et acteurs financiers, avec l'ambition d'agir pour des territoires plus durables et plus solidaires.

Politiques sociales : La **direction des politiques sociales (DPS)** de la Caisse des Dépôts accompagne les parcours de vie des Français. Tiers de confiance, elle concourt à la cohésion sociale et à la réduction de la fracture territoriale, en intervenant principalement dans quatre domaines : les retraites, la formation professionnelle, le handicap, le grand âge et la santé. Gestionnaire de 66 fonds et mandats, partenaire privilégié de 63 000 employeurs publics, la direction des politiques sociales apporte des solutions fiables et innovantes à ses clients et aux pouvoirs publics.

Les **gestions d'actifs (GDA)** gèrent l'ensemble des placements financiers de la Caisse des Dépôts (obligations, actions, non coté, immobilier, forêts, etc.), issus des bilans du Fonds d'épargne et de la Section générale. Premier gérant d'actifs de statut public (avec 288 Md€ d'encours d'actifs sous gestion) et premier investisseur sur les PME françaises cotées, GDA investit dans toutes les classes d'actifs, directement ou au travers de ses filiales (CDC Croissance, La Société Forestière, CDC Investissement Immobilier), dans une perspective de long terme et responsable.

La **gestion des participations stratégiques (GPS)** gère les opérations d'acquisition et de cession, ainsi que le pilotage actionnarial d'une vingtaine de sociétés dont la Caisse des Dépôts est actionnaire de référence. Elle contribue à la définition de la position actionnariale de la CDC ainsi qu'à l'accompagnement stratégique et financier des filiales, tout en coordonnant les priorités entre le Groupe et ses filiales. Investisseur de long terme, elle accompagne dans la durée le développement de ses filiales dont les résultats financiers soutiennent les missions d'intérêt général.

Nos deux partenaires stratégiques sont Bpifrance et le Groupe La Poste :

Bpifrance est une banque publique d'investissement détenue par la Caisse des Dépôts et l'État qui a pour mission de dynamiser et rendre plus compétitive l'économie française, en appui des politiques publiques. Elle finance les entreprises à chaque étape de leur développement, en crédit, garantie et fonds propres. Partenaire de confiance des entrepreneurs, elle développe une offre de conseil, de formation, de mise en réseau, et un programme d'accélération pour les start-up, PME et ETI.

Intégré au périmètre de consolidation financière du groupe Caisse des Dépôts depuis mars 2020, **le Groupe La Poste** accompagne tous les Français en offrant des services utiles et adaptés à leurs besoins. A travers

ses quatre missions de services publics (courrier, services bancaires pour tous, aménagement du territoire via présence postale, presse) il accompagne les grandes transitions écologique, territoriale, démographique et numérique qui impactent la société.

1.2. L'établissement public

Le Groupe compte près de 350 000 collaborateurs dans le monde dont près de 7 500 pour l'Établissement Public (EP). Son bilan social agrégé atteint 1360 Md€, et sa contribution au budget de l'Etat était de 2,5 Md€ en 2023.

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

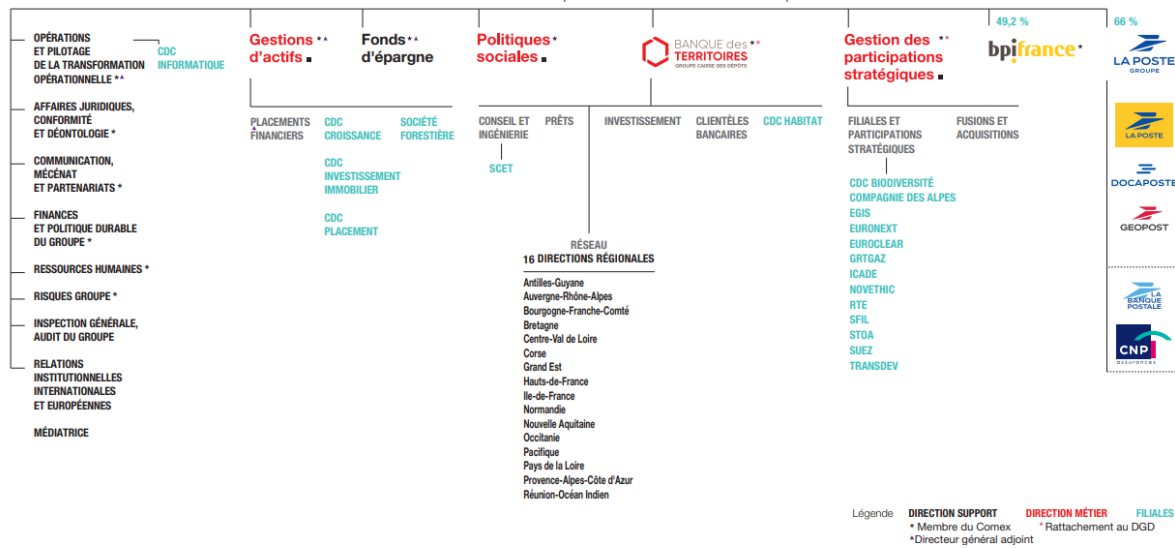
➤ **Les directions opérationnelles :**

- 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



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 des ressources humaines

1.3.1. Présentation

La DRH du Groupe et de l'Etablissement public met en place une politique RH dans une logique de pilote et de régulateur, de prestataire de services pour mieux répondre aux besoins de ses clients (personnels, managers et acteurs de la filière RH), et d'acteur du dialogue social et de la

qualité des relations humaines et sociales. Elle assure à la fois la gestion des ressources humaines de l'Etablissement public et le soutien des politiques portées par les filiales du Groupe.

Sur le périmètre de l'Etablissement public, la direction des ressources humaines a pour missions principales de :

- Définir la stratégie RH, les politiques d'emploi et de rémunération.
- Piloter les projets de développement RH.
- Coordonner les actions conduites en matière de formation et de mobilité et piloter le recrutement.
- Assurer la gestion administrative et financière des 6 500 collaborateurs de l'Etablissement public.
- Définir et mettre en œuvre la politique sociale.

La direction des ressources humaines s'organise autour de **cinq départements métiers** et de **quatre départements transverses**, parmi lesquels le département « relations sociales et vie au travail ».

Au sein du département « relations sociales et vie au travail », le pôle prévention qualité de vie et conditions de travail porte le déploiement d'une politique intégrée de prévention des risques et de qualité de vie et conditions de travail (QVCT).

1.3.2. Missions et actions de l'entité prescriptrice

Le pôle prévention QVCT pilote une politique intégrée de prévention, santé et QVCT visant à l'amélioration continue des environnements et des contextes de travail et mettant en particulier l'accent sur la prévention primaire. Il assure à ce titre, notamment, l'appui à l'élaboration et/ou la réalisation des Documents uniques d'évaluations des risques et plans d'actions afférents, il forme et anime le réseau des assistants de prévention et conseillers de prévention, pilote la démarche d'écoute des collaborateurs via l'enquête annuelle « QVCT » ... et coordonne et anime l'ensemble des acteurs « préventeurs nationaux » (service de santé au travail, inspection santé sécurité au travail, chefs de service etc).

Par ailleurs, le pôle prévention QVCT développe la politique de qualité de vie et conditions de travail et anime le déploiement des mesures nationales au sein de l'EP, telles que l'organisation du travail et l'aménagement du temps de travail, la santé des collaborateurs ou encore l'équilibre des temps de vie, portées par l'Accord relatif à la qualité de vie et aux conditions de travail, et son dernier Plan de progrès triennal en date de décembre 2024.

L'accord QVCT établit dans le cadre de la politique de la caisse de soutien à la parentalité des mesures en faveur des collaborateurs de l'EP en situation de proche-aidance. Le service social de l'EP, intégré au sein du pôle prévention QVCT, est le point d'entrée et l'interlocuteur privilégié des collaborateurs qui souhaitent être accompagnés, tant sur le plan de l'ouverture de droits communs que sur le bénéfice des mesures en lien avec le travail.

1.3.3. Organisation

Le Titulaire est en lien avec le Pôle prévention QVCT (service social et responsable de projet QVCT)

2. CONTEXTE ET OBJECTIFS DE LA PRESTATION

2.1. Contexte précis de la Prestation

La Direction des ressources humaines place au cœur de sa politique sociale le soutien à ses collaborateurs en situation de proche-aidance.

Peuvent avoir le statut de proche aidant à la Caisse des Dépôts tout personnel de l'Etablissement public **ayant une ancienneté minimale de 6 mois**, qui :

1. assumerait la charge d'un enfant, quel que soit son âge, atteint d'une maladie, d'un handicap ou victime d'un accident d'une particulière gravité rendant indispensables une présence soutenue et des soins contraignants. La charge de l'enfant s'entend comme effective et permanente et consiste à assurer son entretien (nourriture, logement, habillement) et assumer à son égard la responsabilité affective et éducative.
2. viendrait en aide à une personne atteinte d'une perte d'autonomie ou présentant un handicap lorsque cette personne est :
 - son conjoint, son concubin, son partenaire lié par un pacte civil de solidarité, un ascendant, un descendant, un collatéral jusqu'au quatrième degré, un ascendant, un descendant ou un collatéral jusqu'au quatrième degré de son conjoint, concubin ou partenaire lié par un pacte civil de solidarité ;
 - une personne âgée ou handicapée avec laquelle il réside ou avec laquelle il entretient des liens étroits et stables et à qui il vient en aide de manière régulière et fréquente, à titre non professionnel.

La situation de proche-aidance permet aux collaborateurs/trices concernées de bénéficier de certaines mesures visant principalement un aménagement de l'organisation et/ou du temps de travail ainsi que d'un soutien financier (semaine en 4 jours, télétravail dérogatoire, congés spécifiques, autorisations spéciales d'absence, dispositif de don de jours). Ils bénéficient également s'ils le souhaitent d'un accompagnement social individualisé et/ou collectif dispensé par le service social de l'EP.

Le dispositif de don de jours mis en place à la Caisse est également ouvert aux collaborateurs :

- dont l'enfant âgé de moins de vingt-cinq ans, la personne de moins de vingt-cinq ans à sa charge effective et permanente est décédé.
- dont l'enfant, (prématuré ou non) aurait été hospitalisé pendant son congé de maternité ou d'adoption dès lors que le congé maternité n'a pas été prolongé par application des dispositions légales.

Pour faciliter et simplifier l'accès à ces différentes mesures, la Caisse des dépôts entend mettre en œuvre une procédure de reconnaissance du statut d'aidant, qui se concrétisera d'une part, par la délivrance d'une « Attestation aidant CDC » et l'accès à un service d'information sur les dispositifs spécifiques à la Caisse et les droits et prestations de droit commun, d'autre part, par un accès facilité à des prestations de services à la personne .

Dans ce cadre, la DRH souhaite mettre en œuvre de nouvelles mesures actées dans son accord relatif à la qualité de vie et les conditions de travail, dans sa version révisée du 31/12/2024 :

- « Reconnaître la situation de proche-aidance à travers une procédure unique et faciliter ainsi l'accès aux différents dispositifs ouverts aux aidants à la Caisse des Dépôts.
- Mettre à disposition une plate-forme d'informations et de services sur les droits et les services à disposition des aidants pour les aider à s'orienter et faciliter l'accès aux dispositifs correspondant à la situation de chacun
- Organiser des événements, de conférences, de formations qui auront notamment vocation à permettre une meilleure appréhension de ces situations et rompre l'isolement des aidants ».

2.2. Comitologie mise en place pour le pilotage de la prestation

La 1^{ère} année d'exécution du marché, le pilotage de la prestation s'appuiera sur une réunion mensuelle entre le Titulaire du marché et le Pôle prévention QVCT en charge du pilotage et du déploiement de la politique en faveur des collaborateurs proches aidants.

Des réunions ad hoc à un rythme plus resserré pourront avoir lieu autant que de besoin à l'initiative du Pôle prévention QVCT ou pour informer le Titulaire sur les mesures aidants internes Caisse et leurs éventuelles évolutions.

2.3. Objet de la prestation

Le marché a pour objet :

- Une prestation d'instruction administrative de demandes de reconnaissance d'un statut de proche-aidance et la délivrance de cette reconnaissance
- Une prestation d'écoute et d'information des collaborateurs par le Titulaire sur les dispositifs de droit commun et les dispositifs propres à la caisse des dépôts
- Une prestation d'orientation personnalisée vers les structures idoines (exemple : lieu de vie adapté aux besoins de la personne aidé, service d'aide à domicile...)
- Une prestation d'intermédiation pour la fourniture de services d'aide à domicile correspondant à la situation de chacun

Détail des prestations attendues

Les prestations décrites ci-après seront découpées :

- En étapes projet : Non
- En phases : Non
- En tranches : Non

2.4. Mission 1 : Délivrance des attestations « aidants » et informations sur la mobilisation des aides et dispositifs

2.4.1. Définition

La prestation consiste d'abord à instruire, pour le compte de l'Etablissement public, les demandes de reconnaissance du statut de proche aidant pour les collaborateurs et délivrer les « attestations Aidant »,

en se positionnant comme le 1^{er} point d'entrée et de contact pour les collaborateurs Caisse des dépôts afin de :

- Leur expliciter la démarche à effectuer pour bénéficier de cette attestation
- Réaliser l'entretien nécessaire à l'évaluation de la situation d'aidance
- Délivrer « l'attestation aidant » le cas échéant

Le prestataire devra également délivrer aux collaborateurs concernés les informations relatives :

- aux dispositifs mobilisables à la Caisse des dépôts, et les orienter vers l'Assistante de service social de la Caisse dont ils relèvent
- les droits et aides de droit commun auxquels ils peuvent prétendre, et si le collaborateur le souhaite, les orienter vers le service social du travail de la Caisse pour être accompagné dans leur démarche d'ouverture de droits.

2.4.2. Réalisation

2.4.2.1 Mise à disposition de l'ensemble des collaborateurs de la Caisse des dépôts, quel que soit leur statut (fonctionnaires, titulaire et stagiaire, CDI, CDD, apprentis) d'une plateforme digitalisée et d'une ligne téléphonique.

La ligne téléphonique est matérialisée sous la forme d'un numéro vert dédié :

- Gratuit et accessible depuis un poste fixe ou mobile
- Accessible sur tout le territoire français (métropole et outre-mer)
- Disponible de 8h à 19h du lundi au samedi

Ce numéro vert sera mis en ligne sur l'intranet de l'Etablissement public et communiqué uniquement depuis l'intranet de la Caisse des dépôts.

Ce premier contact doit permettre d'informer le collaborateur :

- de la procédure de reconnaissance du statut d'aidant mise en place à la Caisse des dépôts et des pièces justificatives à transmettre en fonction de la situation du demandeur et de la personne aidée ;
- des dispositifs existants et mobilisables à la CDC, avec orientation vers l'AS référent.
- les dispositifs de droit commun auxquels ils peuvent prétendre et l'AS référente s'ils souhaitent être accompagnés par le service social du travail pour l'ouverture de ces droits et aides.
- le service d'accompagnement mise en place par le Titulaire du marché pour l'organisation de prestations de services à la personne.

Le nombre d'appel entrant et sortant n'est pas limité.

Le Titulaire vérifie l'éligibilité de l'appelant sur la base du critère suivant : **adresse mél professionnelle « prenom.nom@caissedesdepots.fr » active.**

Le premier échange téléphonique doit donner lieu à la communication d'un identifiant unique « Caisse des dépôts » généré par le Titulaire, et adressé au collaborateur sur son adresse professionnelle Caisse des dépôts, ainsi qu'un lien vers la plateforme digitalisée du Titulaire le cas échéant. A l'issue d'une 1^{ère} connexion à la plateforme, le collaborateur doit avoir la possibilité de personnaliser ses accès en entrant son adresse mél personnelle. Le collaborateur doit communiquer l'identifiant lors de chaque appel ou connexion.

2.4.2.2 Réception des pièces justificatives et instruction du dossier sur la base d'une grille de critères d'évaluation qui sera fourni par l'Etablissement public.

Le Titulaire du marché réalise l'entretien nécessaire à l'évaluation de la situation d'aidance.

Les pièces justificatives sont déposées par le collaborateur sur un espace personnel le cas échéant ou transmis, à partir de son adresse mél personnelle, par courriel sur une adresse mél générique fournie par le Titulaire.

Le collaborateur devra fournir une attestation interne Caisse des dépôts permettant au prestataire de vérifier que le critère des 6 mois d'ancienneté est rempli. Le Titulaire assure un enregistrement suffisant de cette donnée pour que le collaborateur n'ait pas à fournir de nouveau cette pièce justificative lors d'une demande de renouvellement de l'attestation.

A l'occasion d'une transmission de pièces justificatives qui serait incomplète, le Titulaire contacte le collaborateur pour l'obtention d'un dossier complet.

L'instruction des dossiers doit être réalisée dans un délai maximum de 5 jours ouvrés à compter de la réception d'un dossier complet.

L'attestation est délivrée, pour le compte de la caisse des Dépôts, pour une durée d'une année de date à date, sauf pour les dossiers pour lesquels les pièces justificatives (MDPH ou APA) transmises comportent une période de validité supérieure.

L'attestation est adressée par le Titulaire par courriel, ou déposé sur l'espace personnel du collaborateur.

Le Titulaire devra prévoir la reprise des attestations actuellement délivrée, de manière transitoire, par le service social de la Caisse des dépôts. **Le prix de cette prestation devra être indiqué dans la grille financière à compléter par le candidat.**

2.4.2.3 Information à la mobilisation des aides et dispositifs

Le Titulaire du marché informe les collaborateurs de la Caisse des dépôts bénéficiaires de l'« attestation aidant » :

- Des dispositifs existants à la Caisse des dépôts et les oriente vers l'AS dont ils relèvent ;
- Des dispositifs et aides de droit commun mobilisables (acteurs locaux comme les CCAS, mais aussi les associations etc.) et les oriente, si le collaborateur le souhaite, vers l'AS référente afin qu'ils soient accompagnés dans leur démarche.

2.4.2.4 Mise à disposition des éléments de communication

Le Titulaire du marché fournit les supports de communication à destination de l'intranet de la Caisse des dépôts informant des services proposés par la Titulaire, ainsi que les documents nécessaires à une bonne communication (flyer, affiches, plaquettes...) Le Titulaire met à jour les informations en tant que de besoin.

2.4.3. Livrables

Afin de s'assurer de la bonne exécution de sa mission, le Titulaire transmettra à la DRH (pôle prévention QVCT):

- un reporting mensuel relatif au nombre de demandes d'attestation ventilée par nature des situations d'aidance et durée de validité, nombre de demandes en cours de traitement et nombre de refus.
- un bilan qualitatif et quantitatif semestriel comprenant a minima les éléments suivants :
 - Le nombre d'attestation délivrée, ventilée par nature des situations d'aidance et durée de validité sur le semestre
 - La durée moyenne du traitement d'une demande d'attestation
 - Le taux de demande de renouvellement des attestations, pour identifier les bénéficiaires en stock et en flux
 - le ratio moyen du nombre de demandes et dossiers traités/conseillers experts afin de s'assurer de la pertinence de l'adéquation missions/moyens sur la durée de vie du marché
 - Les statistiques par genre, âge et durée d'ancienneté au sein de l'établissement public des bénéficiaires de l'attestation
 - Ainsi que les indicateurs concernant la relation client :
 - TQS : Taux de décroché ou taux de qualité de service > 90% (3 mns)
 - Taux de ré appel
 - Temps d'attente
 - DMC : durée moyenne de conversation
 - DMT : durée moyenne de traitement
 - Taux d'occupation des conseillers
 - NPS annuel.

2.5. Mission 2 : Accompagnement et prise en charge de l'organisation de prestations de service à la personne

2.5.1. Définition

La prestation consiste à mettre à disposition des collaborateurs bénéficiaires de l'attestation aidant :

- les informations nécessaires sur les services d'aide à la personne existants et auxquels peuvent recourir les bénéficiaires en fonction de leur situation ;
- un accompagnement dans la recherche de prestations de service à la personne adaptée ;
- un accompagnement dans le recours et la mise en œuvre de prestations de services à la personne.

2.5.2. Réalisation

Le Titulaire devra être en mesure de proposer un accompagnement personnalisé au collaborateur en évaluant sa situation :

1. Identification des besoins prioritaires du collaborateur
2. Identification des solutions possibles, en particulier en matière d'accompagnement à l'aide au répit et à l'ensemble des dispositifs/outils qui permettent de soulager les aidants au quotidien (ergonomie/ aménagement du domicile).
3. Accompagnement et soutien administratif dans les démarches de recours à des prestations de services à la personne via un rôle d'orientation et d'intermédiation : prise en charge de la recherche de solutions, mise en relation du collaborateur avec le prestataire identifié, et le cas échéant, prise en charge de la mission (devis, établissement des ordres de mission, suivi des demandes et gestion des annulations, recherche de solutions de remplacements). Dans la mesure du possible, le Titulaire proposera à l'aidant au moins 2 devis de sociétés différentes.

L'expertise du Titulaire devra couvrir l'ensemble des dispositifs de :

- Relais et aide à domicile (services d'aide et de relayage de l'aidant pour les activités de la vie quotidienne de la personne aidée) ;
- Aménagements/équipements (services et organismes proches, capables d'adapter le domicile pour le rendre le plus fonctionnel et sécurisé possible tout en favorisant l'autonomie ;
- Déplacements (véhicules, services de transports ou encore formations à la conduite adaptée en proximité) ;
- Santé et soins (organismes de prévention santé, soins à domicile, soins palliatifs...) pouvant intervenir auprès de l'aidé ;
- Mode de garde crèches, baby-sitters et accueils périscolaires adaptés à l'accueil des enfants en situation de handicap proches du domicile ;
- Scolarité, établissement, autonomie (établissements spécialisés ou adaptés à l'accompagnement ou au soutien scolaire pour les enfants en situation de handicap IME, SESSAD, ULIS, associations...) ;
- Diagnostic rééducation : professionnels libéraux ou structures dédiées pour le diagnostic et rééducation ;
- Lieux d'accueil et de vie autonomie : structures proposant de l'accueil temporaire, accueil de jour ou de nuit ou encore de l'hébergement permanent avec soins médicaux, si besoin, en fonction des besoins du proche en situation de handicap ;
- Soutien et entraide : associations, formations et solutions de soutien psychologique pour les aidants et leur proche, à proximité du lieu de résidence ;
- Lien social et loisirs activités de loisirs, sportives, culturelles ou conviviales proposées dans le cadre d'un environnement et d'un accompagnement adaptés au handicap ou personnes âgées en perte d'autonomie ;
- Autres selon situation spécifique.

L'expertise du Titulaire sur l'ensemble de ces dispositifs doit couvrir l'ensemble du territoire métropolitain et DROM. Idéalement, le Titulaire dispose d'un réseau de prestataires/partenaires qui permet un accès privilégié aux services.

2.5.3. Livrables

Afin de s'assurer de la bonne exécution de la mission, le Titulaire transmettra à la DRH (pôle prévention QVCT) :

- un reporting mensuel relatif au nombre de demandes d'accompagnement sur les services d'aides à la personne
- un bilan quantitatif et qualitatif semestriel comprenant a minima les éléments suivants :
 - les typologies de service demandés
 - le taux d'aboutissement (nombre de contrat de service à la personne conclus s/ nombre de demande d'accompagnement
 - le délai moyen de traitement de traitement des dossiers et le taux d'aboutissement des dossiers
 - le ratio moyen du nombre de demandes et dossiers traités/conseillers experts afin de s'assurer de la pertinence de l'adéquation missions/moyens sur la durée de vie du marché
 - NPS

3. COMPETENCES REQUISES

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

- Une expertise forte sur les dispositifs légaux relatifs à l'aidance et d'ouverture aux droits et dispositifs mobilisables de droit commun ;
- Une connaissance actualisée de l'ensemble des structures et dispositifs qui sont de nature à soutenir les aidants (acteurs locaux, associations, fondations, caisse de retraite, structure d'accueil et d'hébergement, ensemble des services d'aide à la personne) ;
- Une capacité à renouveler/enrichir son offre de service de prestataires ;
- Une expérience avérée en matière d'accompagnement des entreprises dans leur démarche interne et de reconnaissance et de soutien à leurs collaborateurs aidants ;
- Une expérience forte en matière de relation client.

4. CONDITIONS D'EXECUTION

4.1. 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 du marché, démontrant ainsi sa conformité à cette clause.

- **Réduction des émissions carbone**

Le Titulaire communique à la Caisse des Dépôts à la fin de chaque appel à projets, 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 publiques 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 publique.

- **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.

4.2. Lieu d'exécution de la prestation

La prestation est dématérialisée. Les réunions entre le Titulaire et la DRH seront réalisées par visio conférence ou dans les locaux de la CDC à Paris.

4.3. Documents mis à disposition

La Caisse des dépôts fournira au Titulaire lors de la 1^{ère} réunion :

- Le nom des collaborateurs d'ores et déjà bénéficiaires d'une Attestation aidant provisoire, sous réserve de l'accord express de ces derniers ;
- La grille de critères de reconnaissance de la situation des aidants et la nature des PJ afférentes ;
- Les typologies d'attestation par durée de validité ;
- La synthèse de l'ensemble des dispositifs internes ;
- Les derniers bilans quantitatifs et qualitatifs concernant la population des collaborateurs en situation d'aidance.