

# Mise à disposition d'une plateforme de gestion de séminaires, formations et prestations associées

*Affaire n° 20255193*

---

## **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 .....	4
1.3.	LA DIRECTION DE L'IMMOBILIER ET DE L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL .....	5
1.3.1.	<i>Présentation</i> .....	5
1.3.2.	<i>Missions et actions de l'entité prescriptrice</i> .....	6
<b>2.</b>	<b>CONTEXTE ET OBJECTIFS DE LA PRESTATION .....</b>	<b>6</b>
2.1.	CONTEXTE PRECIS DE LA PRESTATION.....	6
2.2.	OBJET DE LA PRESTATION .....	6
<b>3.</b>	<b>DETAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES.....</b>	<b>7</b>
3.1.	MISSION 1 : CONSEIL ET ASSISTANCE .....	7
3.1.1.	<i>Définition</i> .....	7
3.1.2.	<i>Réalisation</i> .....	7
3.2.	MISSION 2 : LA NEGOCIATION, LA RESERVATION, ET LA PASSATION DE LA COMMANDE.....	8
3.2.1.	<i>Définition</i> .....	8
3.2.2.	<i>Réalisation</i> .....	8
3.2.3.	<i>Livrables</i> .....	10
3.3.	MISSION 3 : LE SUIVI ADMINISTRATIF ET COMMERCIAL .....	10
3.3.1.	<i>Définition</i> .....	10
3.3.2.	<i>Réalisation</i> .....	10
<b>4.</b>	<b>COMPETENCES REQUISES .....</b>	<b>11</b>

# 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-ups, 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

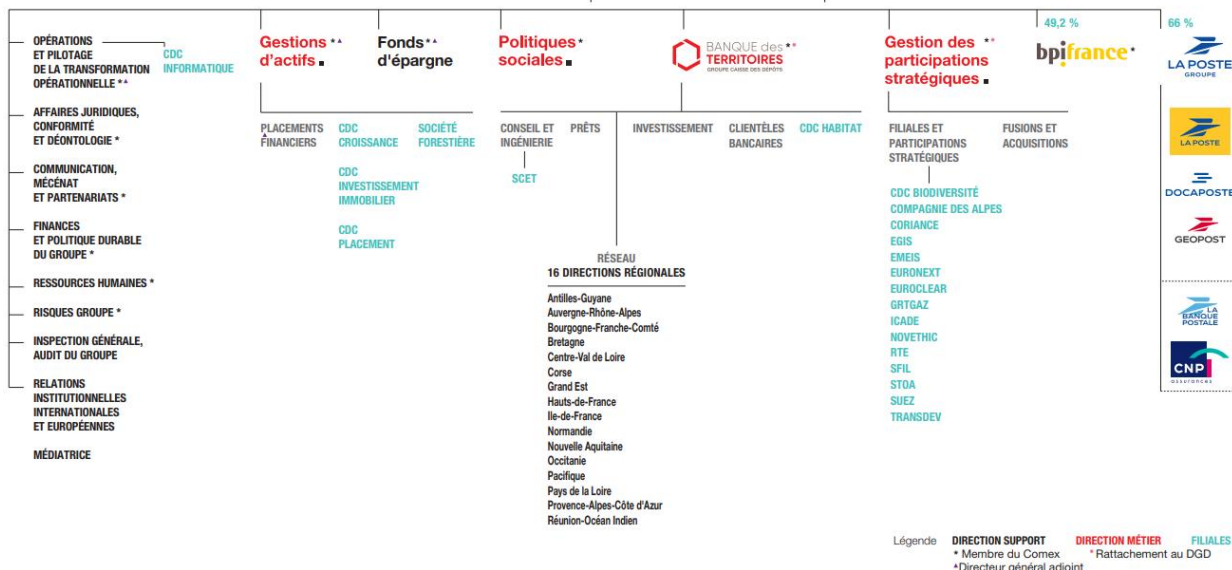
---

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.groupecaisdesdepots.fr](http://www.groupecaisdesdepots.fr)



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

En 2022, la Caisse des Dépôts a adopté sa raison d'être, véritable boussole pour ses missions, qui se traduit par des engagements ambitieux en matière environnementale, sociale et de gouvernance dans le cadre de sa politique durable et notamment sa politique d'achats responsables, déclinée dans son SPASER (Schéma de promotion des achats socialement et écologiquement responsables) 2024-2027.

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

- Réduction de l'impact environnemental : décarbonation, réduction des déchets, sobriété des consommations d'eau et d'énergie.
- Insertion sociale et professionnelle de tous.
- Promotion de l'égalité femmes / hommes et lutte contre les discriminations.
- A ce titre, la Caisse des Dépôts a obtenu les labels « Egalité professionnelle » et « Diversité », délivrés par l'Association française de normalisation (Afnor). Ces distinctions récompensent notre politique volontariste en faveur d'une égalité et d'une inclusion effectives pour toutes et tous.

### 1.3. La Direction de l'immobilier et de l'environnement de travail

#### 1.3.1. Présentation

La Direction de l'Immobilier et de l'environnement de travail est rattachée à la Direction des Opérations et de la Transformation Opérationnelle.

Les missions de la Direction de l'Immobilier comprennent l'immobilier d'entreprise, la restauration interne, la maîtrise des risques, les archives, et les services aux occupants.

### 1.3.2. Missions et actions de l'entité prescriptrice

L'équipe Contrats Transverses est rattachée au département des Services aux Occupants, auprès de la Direction de l'Immobilier et de l'environnement de travail.

L'équipe Contrats Transverses pilote diverses prestations mises à la disposition de l'ensemble des directions de la Caisse des Dépôts.

## 2. CONTEXTE ET OBJECTIFS DE LA PRESTATION

---

### 2.1. Contexte précis de la Prestation

---

La Caisse des Dépôts souhaite disposer d'une plateforme digitale unique pour l'organisation et la gestion de séminaires (journées d'étude et forfaits résidentiels), les locations de salle, des animations et des repas d'équipe, l'hébergement des groupes avec une prestation connexe (par ex. restauration ou animation), les transferts (navettes) de groupe par car entre des gares ou des aéroports et le lieu de la manifestation, ou l'organisation des événements jusqu'à 300 participants.

L'objectif est d'optimiser le choix et de simplifier la logistique et l'expérience utilisateur tout en garantissant une intégration des critères RSE et une conformité aux standards techniques et juridiques.

Des manifestations ont été organisées hors marché. Un des enjeux de la nouvelle prestation sera d'offrir un contexte propice à la consolidation des commandes via la plateforme digitale unique.

Les agents de la Caisse des Dépôts ont le droit à au moins un repas d'équipe par an avec un prix plafonné par participant. Actuellement ces réservations ne sont pas consolidées.

Les prestations suivantes sont exclues du périmètre de cette prestation, et seront réservées auprès de l'agence de voyages référencée par la Caisse des Dépôts :

- Le transport par train, avion ou véhicule de location sera réservée directement par les participants eux-mêmes ou le prescripteur de l'évènement,
- L'hébergement de groupe sans prestation complémentaire.

Dans le cadre d'un séminaire organisé à l'intérieur des locaux de la Caisse des Dépôts à Angers, à Paris ou à Bordeaux, la prestation Traiteurs (si nécessaire) sera réservée directement par les commanditaires auprès des prestataires référencées par la Caisse des Dépôts.

### 2.2. Objet de la prestation

---

L'accord-cadre a pour objet la mise en place d'une plateforme digitale unique pour simplifier la gestion des séminaires professionnels, des animations d'équipe, et l'organisation des événements jusqu'à 300 participants. Cette solution doit permettre aux utilisateurs de rechercher, comparer, réserver et gérer des prestations de séminaires de manière centralisée.

Les prestations attendues comprennent :

- **Mission 1 - Conseil et assistance**

La prestation porte sur :

- Le conseil, la recherche et la mise à disposition de lieux ;
- Le référencement, la remise en concurrence et la négociation des partenaires ;
- L'assistance aux commanditaires de la Caisse des Dépôts lors de la consultation des partenaires référencés ;
- Un plan de communication lors du lancement de la prestation, et de formation des utilisateurs.

- **Mission 2 - La négociation, la réservation, et la passation de la commande**

La mise à disposition d'une plateforme digitale unique présentant un panel de partenaires couvrant les prestations suivantes :

- Lieux de séminaires résidentiels et non-résidentiels ;
- La location des salles, et des prestations connexes si nécessaire, lors de l'organisation des évènements jusqu'à 300 participants ;
- Les animations d'équipe (Team Building) ;
- Les transferts par car ;
- La restauration des groupes à partir de 6 personnes et plus.

La présentation du résultat des négociations comparatifs aux demandeurs de la Caisse des Dépôts (prix, prestations, délais, conditions d'annulation et de report...) ;

La réservation et la commande auprès des partenaires pour le compte de la Caisse des Dépôts

- **Mission 3 - Le suivi administratif et commercial**

La prestation porte sur :

- La gestion des acomptes et paiements des partenaires sélectionnés via la plateforme digitale ;
- La régularisation administrative et comptable des commandes ;
- Le suivi et le reporting des activités avec la Caisse des Dépôts.

### 3. DETAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES

---

#### 3.1. Mission 1 : Conseil et assistance

---

##### 3.1.1. Définition

Cette mission comprend le choix et la qualité des partenaires, la mise à disposition des conditions concurrentielles pour leurs prestations, l'assistance aux utilisateurs de la plateforme, et la capacité du prestataire à répondre aux besoins de la Caisse des Dépôts.

##### 3.1.2. Réalisation

Le prestataire aura la responsabilité de référencement, de contrôle de qualité, et de la gestion des éventuelles réclamations entre les utilisateurs et les partenaires présentés sur la plateforme. Le prestataire

doit remettre en concurrence régulièrement les partenaires, aussi bien concernant la tarification que les conditions des prestations.

Le prestataire doit veiller et mesurer la satisfaction des clients de la Caisse des Dépôts, et présenter périodiquement les résultats de ces enquêtes et leurs actions correctives en cas de dissatisfaction.

Une assistance utilisateur par des interlocuteurs expérimenté du prestataire est attendu pour répondre aux interrogations des utilisateurs, les conseiller dans leurs démarches, et prendre en charge la consultation si nécessaire.

Le prestataire présentera un plan de déploiement et un plan de communication pour accompagner le lancement de l'accord-cadre, et animera des séances de formation pour des utilisateurs (au moins 100 agents au démarrage).

Pendant l'accord-cadre, le prestataire présentera aux utilisateurs des évolutions de la plateforme ou des nouveaux partenaires, et il participera à la formation des nouveaux utilisateurs.

## **3.2. Mission 2 : la négociation, la réservation, et la passation de la commande**

---

### **3.2.1. Définition**

La mise à disposition d'une plateforme digitale unique présentant un panel de partenaires, la présentation du résultat des négociations comparatifs, et les processus de réservation et de passation des commandes.

### **3.2.2. Réalisation**

Le prestataire mettra à la disposition de la Caisse des Dépôts une plateforme digitale unique présentant un panel de partenaires référencés par le prestataire.

La plateforme permettra de paramétrer plusieurs catégories de profils, de générer au moins trois (3) devis comparatifs pour chaque événement, de réserver les prestations et de passer la commande.

Le prestataire présentera aussi les services d'accompagnement et d'assistance par les conseillers de son équipe, pour faciliter le travail des agents de la Caisse des Dépôts.

La plateforme présente les fonctionnalités suivantes :

- La plateforme offre une recherche multicritère permettant de filtrer les prestations par région, type de lieu, capacité, budget et services proposés (hébergement, restauration, etc.).
- Un catalogue de prestataires sera disponible en ligne avec des fiches détaillées incluant descriptions, tarifs, avis et labels (meilleures ventes ou partenaires préférés, etc.), et un maximum d'information utile sur les capacités des fournisseurs.
- La plateforme permet la gestion des demandes sur mesure.
- La plateforme est accessible pour tous, y compris pour les personnes en situation d'handicap. Elle est simple d'utilisation, sans complexité inutile, agile et avec une navigation intuitive.
- La plateforme permet de visualiser facilement la composition de chaque proposition multipartenaire par typologie de prestation et les coûts associés.
- La plateforme doit permettre à un utilisateur la reprise d'un événement passé commandé par le même utilisateur pour que ce dernier puisse le dupliquer.
- La plateforme peut être personnalisée pour la Caisse des Dépôts (logo, politique voyage).
- La plateforme permet de programmer des budgets annuels autorisés par centre de coût.



- La plateforme permet la configuration de plusieurs profils avec des droits différents, et la capacité d'instaurer un Workflow de validation :
  - **Administrateur Caisse des Dépôts** : Personne qui a accès à l'intégralité des fonctionnalités et des données dans la limite de la réglementation en vigueur de manière à pouvoir identifier consulter les échanges, extraire les données d'activités de la Caisse des Dépôts. L'administrateur a la capacité aussi de créer et supprimer d'autres profils et modifier des centres de coûts, entre autres.
  - **Chargé de commande** : Personne qui effectue la commande de réservation sur la plateforme. Le chargé de commande exprime le besoin, sera le destinataire des propositions des partenaires et elle/il est le donneur d'ordre responsable des imputations analytiques.
  - **Approbateur** : Personne déterminée dans l'organisation autoriser à valider/rejeter les réservations. Cette personne peut déléguer sa validation à un autre collaborateur pendant une période.
  - **Contrôleur de gestion et comptable** : Personne ayant accès exclusivement aux relevés comptables et reporting dans un objectif financier ou contrôle de gestion des dépenses d'un centre de coût, ou de l'ensemble des centres de coût.

Les processus de réservation et de passation d'une commande sont conformes aux spécifications suivantes :

- Les propositions des partenaires reçues via la plateforme permettent aux chargés de commande de visualiser facilement : la capacité à poser une option pour une réservation, le délai de réponse définitive pour lever une option, les conditions d'annulation partielle ou totale, et le montant et l'échéancier des versements des acomptes.
- Les conditions générales de vente des partenaires sont annexées à leurs propositions.
- Les chargés de commande ont la possibilité de négocier les propositions reçues et les modalités de négociations sont clairement détaillées.
- La passation d'une commande via la plateforme est impossible sans l'ensemble des éléments comptables suivants :
  - Bon de Commande signé : la plateforme permettra l'enregistrement du Bon de Commande signé et sous format PDF. Les Bons de Commande avec signature électronique par l'Approbateur sont autorisés.
  - Nom du chargé de voyage (commanditaire)
  - Nom de l'approbateur
  - Centre de coût
  - Direction
- Le numéro du Bon de Commande figurera impérativement sur chaque facture et pièce comptable émis par le prestataire.

#### **RSE :**

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 : la réduction de l'impact environnemental, l'insertion sociale et professionnelle de tous, et la promotion de l'égalité femmes / hommes et lutte contre les discriminations.

Le prestataire prendra en compte ces trois axes dans la composition du catalogue des partenaires proposés sur la plateforme.

La plateforme doit proposer :

- Des partenaires éco labellisés ;

- Des lieux partenaires accessibles aux personnes en situation d'handicap ;
- Des partenaires issus de l'économie sociale et solidaire, et/ou du secteur adapté et protégé (STPA) et/ou du secteur de l'insertion par l'activité économique (SIAE).

La plateforme doit inciter les clients à consommer de manière responsable.

### 3.2.3. Livrables

Le prestataire doit fournir en janvier de chaque année un reporting distinct concernant les consommations de CO<sup>2</sup> et les autres indicateurs RSE qu'il aura proposé dans son offre.

## 3.3. Mission 3 : le suivi administratif et commercial

---

### 3.3.1. Définition

Cette mission comprend les processus de paiement des commandes, et le suivi et reporting de l'activité.

### 3.3.2. Réalisation

Le prestataire prendra en charge le suivi administratif, commerciale et comptable de chaque commande. Le prestataire prendra en charge le versement des acomptes aux partenaires sélectionnés, et le paiement de leurs factures.

La Caisse des Dépôts réglera les factures du prestataire, et pas des partenaires. Le prestataire prendra en charge toute réclamation comptable concernant une commande par la plateforme.

Le prestataire répondra directement à toute demande d'information d'un interlocuteur de la Caisse des Dépôts concernant la facturation.

Le prestataire désignera un responsable de compte et interlocuteur unique pour la Caisse des Dépôts.

Le responsable de compte aura la responsabilité de transmettre des reportings trimestriels, de participer aux revues de compte trimestriels, et de répondre ou d'orienter les questions des interlocuteurs Caisse des Dépôts : par exemple, les administrateurs, les utilisateurs, la comptabilité ou les services informatique.

Le titulaire doit consulter et se conformer à l'Annexe au CCAP relative à la facturation. Les factures seront conformes aux indications de cette annexe, et comporteront systématiquement le numéro du bon de commande et les autres indications de l'article 3.2.2 de ce document.

Les revues de compte permettront d'analyser : la performance globale de l'accord-cadre, les indicateurs de performance, les éventuels axes de progrès et d'évolution, et les réclamations.

La plateforme permettra aux administrateurs et aux contrôleurs de gestion et comptable de la Caisse des Dépôts d'accéder aux données de facturation par centre de coût (engagé, payé, à venir) en temps réel. Elle permettra aussi le téléchargement des données sous format Excel et/ou CSV.

Les rapports trimestriels, à transmettre ou à mettre à disposition des administrateurs directement sur la plateforme, comprendront deux parties : un rapport synthétique de l'activité et des indicateurs de performance sous format PDF ; et les données détaillées de consommation sous format Excel et/ou CSV.

Le reporting demandé doit permettre d'avoir une vision globale de la consommation de la Caisse des Dépôts et par directions, il doit prendre en compte

- Les volumes en nombre et en montant des commandes, par type de prestation ;
- La typologie des établissements réservés (hôtels par catégories d'étoile, lieux atypiques, etc.) ;
- La dépense globale moyenne par bénéficiaire, et la dépense moyenne par bénéficiaire de chaque composant de la commande (hébergement, journée d'étude, animation ..)
- Les délais d'anticipation des demandes, des réponses des partenaires, et de validation des commandes ;
- Les canaux de réservation : Online (directement via la plateforme), Offline (pilote par le prestataire), Online mais avec une assistance ou intervention par le prestataire
- Le suivi des économies réalisées ;
- Les résultats de l'enquête de satisfaction pour chaque commande
- Les réclamations concernant chaque commande ;

Les résultats trimestriels des indicateurs de performance (KPI).

## 4. COMPETENCES REQUISES

---

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

- Des compétences managériales de chef de projet pour assurer le pilotage de la prestation ;
- Organisationnelles : activités, processus, mutualisation des ressources ;
- Capacité à proposer une stratégie et des choix de scénarios alternatifs adaptés ;
- Qualités relationnelles et capacité à gérer une communication adaptée dans la conduite du changement ;
- Excellentes qualités relationnelles, capacité à animer des réunions, à présenter en public ;
- Esprit d'analyse et de synthèse, qualités rédactionnelles et aptitude à travailler en mode projet.
- Compétences en Marketing et Vente
- Des compétences en Expérience Utilisateur
- Des compétences Analyse de Données
- Des compétences en Communication
- Des compétences Innovation et Veille Technologique
- Des compétences Gestion Financière