

Hôtellerie de bureau

Mon engagement auprès de la CDC en tant que partenaire de service

4 février 2026



**Caisse
des Dépôts**
GROUPE

Contexte

La direction de l'immobilier et de l'environnement de travail a engagé sa transformation culturelle en intégrant les principes de l'hôtellerie de bureau dans ses activités. Cela signifie qu'au-delà du savoir-faire déjà reconnu de ses collaborateurs et de ses partenaires, le personnel CDC mais également nos prestataires doivent adopter de nouveaux réflexes en termes de savoir être dans l'exercice de leurs fonctions au quotidien.

Depuis 2025 :

- Nous avons adopté la dénomination de **LESTAF**, pour L'Equipe au Service de Tous, Accueillante et Facilitante; cette identité est notamment incarnée par le port d'un tour de cou permettant à nos hôtes de nous identifier facilement.
- Nous considérerons les occupants et occupantes de nos immeubles comme nos hôtes et à ce titre notre niveau de service et notre manière de servir doivent se rapprocher des standards de la place en matière d'hôtellerie de bureau.
- Nous avons partagé avec l'ensemble des collaborateurs de **LESTAF** un engagement de services interne qui leur explique concrètement les attendus en termes d'hôtellerie de bureau.

Dans la continuité de ces premières actions, ce document décrit l'engagement de service attendu par **LESTAF** de ses différents partenaires.

La feuille de route de « LE STAF » et de ses partenaires

Notre objectif

Délivrer un service centré sur la satisfaction de l'hôte : traiter avec empathie les demandes des hôtes dans le cadre d'une véritable relation client.

Adopter une posture client commune, rechercher une efficacité collective et adapter en continu nos services aux besoins des hôtes.

Notre vision

Atteindre l'excellence
dans l'hôtellerie de bureau (manière
d'accueillir et de servir),
pour nos hôtes,
avec plaisir et ensemble,
dans le respect de nos enjeux
environnementaux

Notre rôle

Fournir aux hôtes de la Caisse des
Dépôts des services de qualité et des
environnements de travail sûrs,
confortables, respectueux de
l'environnement, modernes, évolutifs,
efficaces et économiques.

Notre attitude / état d'esprit

Apporter une véritable attention aux
hôtes dans le cadre des services qui
leurs sont proposés : sourire, écoute et
action

Ce que cela signifie concrètement

- Une perception par nos hôtes, dès leur arrivée dans nos immeubles et tout au long de leur présence, qu'ils y vivent une expérience aux meilleurs standards de place
- La délivrance de services immobiliers et logistiques rapides et d'excellente qualité dans le cadre d'une relation client orientée solution, positive, avenante et respectueuse,
- La prise en compte des avis positifs et négatifs émis par les hôtes,
- Un engagement à œuvrer pour le confort de nos hôtes, avec la discrétion nécessaire, afin qu'ils puissent réaliser au mieux leurs missions.

Les valeurs de LE STAF et de ses partenaires

Les points ci-dessous sont valables vis-à-vis des hôtes mais également vis-à-vis de tous nos interlocuteurs quotidiens.

la posture

Soyons souriants, polis, courtois et prévenants avec nos hôtes

Traitons les autres comme nous souhaiterions l'être

la coopération

Construisons un climat de confiance entre nous et créons un collectif de travail harmonieux

Travaillons ensemble pour la réussite et le succès de nos missions.

Nos Fondamentaux

Lorsqu'un hôte s'adresse directement à un prestataire, celui-ci doit adopter une attitude cordiale, respectueuse et professionnelle.

Intervenir pour un hôte ne se résume pas à réaliser un acte technique. Ce qui est essentiel, c'est de vérifier que le problème soulevé par l'hôte est bien résolu par nos actions

Afin d'éviter les déclarations d'incidents par les hôtes, les équipes des prestataires doivent signaler auprès de **LESTAF** les dysfonctionnements qu'elles constatent.

100% des demandes doivent trouver une réponse et être suivies / pilotées. Si la solution technique est longue à mettre en œuvre, une solution transitoire doit être proposée (exemple : chauffage d'appoint en cas de panne du système de chauffage)

Tous les travaux générant des nuisances pour les hôtes doivent être signalés par avance à votre correspondant de **LESTAF** avec un délai de prévenance suffisant afin qu'une solution transitoire puisse leur être proposée si nécessaire.

Quelques codes essentiels à adopter au quotidien

1. Soignons notre apparence

- Portons le signe distinctif de notre société (tee-shirt, polo, blouson, ...)
- Ayons une apparence soignée en toute circonstance.

2. Soyons avenants

- Lorsque nous croisons des hôtes, n'hésitons pas à leur dire bonjour
- Utilisons le sourire sans modération !
- Restons calmes, chaleureux et empathiques en toute circonstance

3. Parlons bien

- Adoptons des tournures de phrases simples et courtoises.

4. Soyons à l'écoute

- Pensons à bien écouter et comprendre le besoin de l'hôte avant d'agir.

5. Respectons l'environnement de travail des hôtes

- Sollicitons l'accord des hôtes avant d'intervenir dans leur espace de travail