



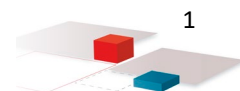
Direction de la Communication du Groupe
56 rue de Lille
75007 PARIS

Outil de gestion des réseaux sociaux et d'un programme ambassadeurs pour la direction de la communication de la Caisse des Dépôts

Consultation n°20210080

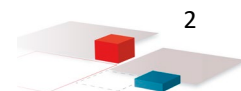
MARCHE DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

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



Sommaire

1. ELEMENTS DE CONTEXTE.....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
LES MISSIONS DE LA CAISSE DES DEPOTS.....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
LA DIRECTION CLIENTE	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
2. CONTEXTE ET OBJECTIFS DE LA PRESTATION	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
3. DETAIL DES PRESTATIONS FORFAITAIRES	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
3.1. MISE A DISPOSITION D'UN OUTIL DE GESTION DES RESEAUX SOCIAUX ET D'UN PROGRAMME AMBASSADEURS	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
3.1.1. Mise à disposition d'un outil de gestion des réseaux sociaux.....	5
3.1.2. Fonctionnalités de la plateforme.....	Erreur ! Signet non défini.
3.2 . ACCOMPAGNEMENT A L'EXPLOITATION DES DONNEES ET A LA PRISE EN MAIN DE L'OUTIL	7
4. PRESTATIONS OPTIONNELLES : REALISATION D'ANALYSES PONCTUELLES.....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
5. CADRAGE ET PILOTAGE	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
6. COMPETENCES REQUISES	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
7. CONDITIONS D'EXECUTION	8
7.1. LIEU D'EXECUTION DE LA PRESTATION	8



1- ELEMENTS DE CONTEXTE GENERAL

1.1. Les missions de la Caisse des Dépôts

La Caisse des Dépôts est un établissement financier public qui remplit des missions d'intérêt général en appui des politiques publiques. Une mission confiée par la loi. Gestionnaire de confiance pour le compte de tiers, investisseur et prêteur de long terme, la Caisse des Dépôts facilite la réalisation de projets innovants, durables et solidaires et participe au développement économique du pays.

Avec l'arrivée en 2020 du groupe la Poste au sein du groupe Caisse des Dépôts, celui-ci devient le premier pôle financier public français, l'un des plus importants au monde.

Organisé autour de 5 métiers, il s'engage au quotidien à réduire les inégalités sociales et territoriales :

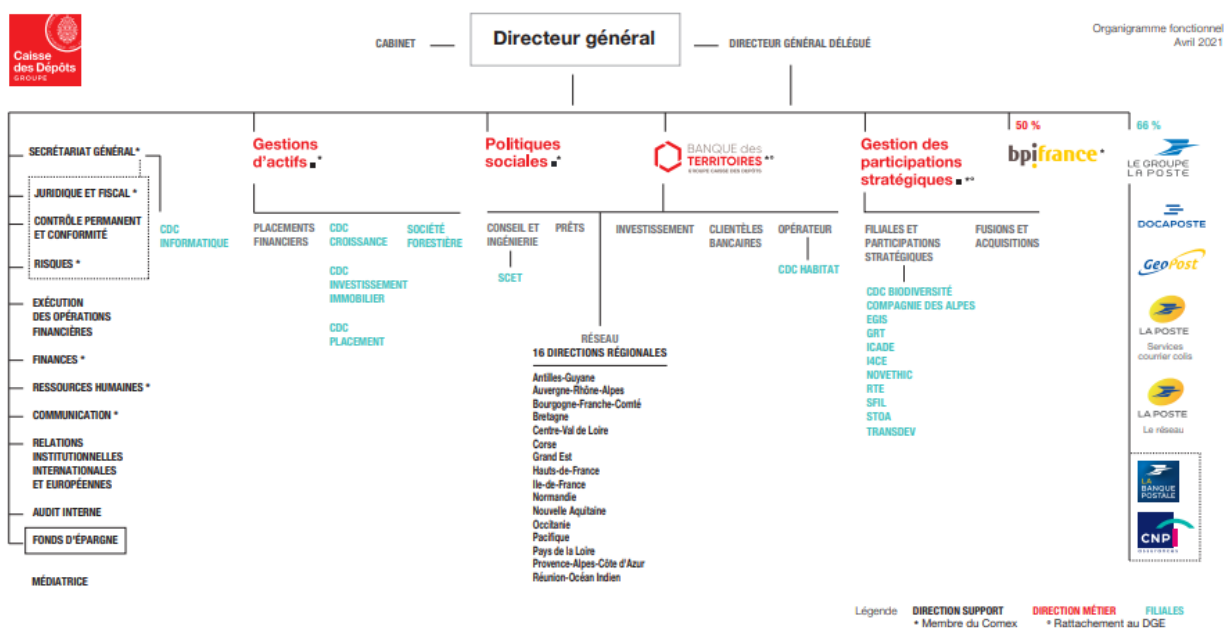
Le soutien aux projets des territoires : La Banque des Territoires conseille, finance, opère tous les projets auprès des collectivités locales, des organismes de logement social, des entreprises publiques locales et des professions juridiques pour des territoires plus durables, inclusifs, attractifs et connectés ;

Le financement des entreprises : Bpifrance accompagne les entreprises avec un continuum de financement (prêts, garanties, prises de participation, conseil et accompagnement) à toutes les étapes de leur développement, en France et à l'international ;

Politiques sociales, métier historique de gestionnaire de mandats publics, la Caisse des Dépôts est un acteur majeur de la cohésion sociale, assurant un rôle dans la qualification professionnelle de 33 millions de Français et contribuant au défi du régime universel des retraites. Elle est aussi en charge du nouveau Compte personnel de formation ;

La gestion des actifs permet à la Caisse des Dépôts de financer et d'accompagner des projets d'intérêt général sur tous les territoires. Le Groupe contribue au financement de l'économie française avec une prise en compte toujours plus forte des critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG) ;

Gestion des participations stratégiques, elle accompagne dans la durée le développement de ses filiales dont les résultats financiers soutiennent ses missions d'intérêt général (Transdev, Egis, Icade, Compagnie des Alpes, RTE...).



Pour plus d'informations : www.caissedesdepots.fr.

1.2. La direction cliente : La Direction de la communication du Groupe

La direction de la communication du Groupe définit la stratégie de communication et la politique d'image du Groupe. Elle élabore et met en œuvre le plan de communication. Elle est un acteur clé de la stratégie et se pose en garant de la réputation du Groupe. A ce titre, elle s'attache à valoriser les actions du Groupe de manière interactive, afin d'en accroître la lisibilité et la visibilité, tant vis-à-vis des publics externes qu'internes.

Son principal enjeu est de faire la preuve de la modernité du Groupe, d'asseoir son utilité comme incubateur de projets clés pour notre futur collectif.

Son objectif est triple :

- Accroître la notoriété du Groupe et favoriser la connaissance de l'institution et de ses activités
- Renforcer la réputation et développer la préférence
- Développer la proximité, pour agir au plus près des cibles concernées

2- CONTEXTE ET OBJECTIFS DE LA PRESTATION

La Direction de la communication souhaite se doter d'une plateforme centralisée permettant :

- La gestion quotidienne des réseaux sociaux des comptes corporates de la Caisse des Dépôts et Banque des Territoires, accessible 24h/24 et 7j/7 (LinkedIn, Facebook, Instagram, TikTok...)
- La gestion complète du programme ambassadeur (employee advocacy) pour les collaborateurs (100-200 personnes concernées)
- L'intégration des comptes des dirigeants pour lesquels la Direction produit et publie du contenu
- La modération centralisée des comptes nationaux
- La génération de rapports statistiques détaillés et exportables

L'équipe réseaux sociaux est composée de 4 personnes à temps plein et 2 personnes à temps partiel.

Les comptes concernés :

Corporates :

- LinkedIn : Groupe Caisse des Dépôts, Banque des Territoires
- Instagram : @caissedesdepots, @banquedesterr
- Facebook : Caisse des Dépôts
- Tik Tok : @caissedesdepots

6 comptes de dirigeants. (leader advocacy)



3- DETAIL DES PRESTATIONS FORFAITAIRES

3.1. Mise à disposition d'un outil de gestion des réseaux sociaux et d'un programme ambassadeurs

3.1.1. Mise à disposition d'un outil de gestion des réseaux sociaux

Le Titulaire devra fournir une plateforme SaaS sécurisée offrant :

- Un dashboard pour tous les administrateurs (minimum 10 accès) permettant :
 - Veille en temps réel des publications et interactions
 - Programmation et publication multi-réseaux
 - Gestion des messages, réponses et commentaires sur tous les comptes plugués
 - Production de publications et accès au suivi du programme ambassadeur
 - Production de publication et accès aux comptes des dirigeants
 - Modération centralisée des comptes nationaux
- Possibilité de programmer des publications sur tous les réseaux de la Caisse des Dépôts
- Intégration des comptes dirigeants pour la publication de contenus
- Création de rapports statistiques sur la performance des comptes, le programme ambassadeur et l'engagement sur les contenus des dirigeants
- Gestion multi-utilisateurs avec définition des niveaux d'accès, création de groupes et ajout/suppression facile des utilisateurs
- Plateforme accessible 24/7 sur smartphone et ordinateur, compatible avec les principaux navigateurs
- Interface permettant d'affilier des tâches et de suivre leur exécution

Les utilisateurs pourront varier au cours de l'exécution du marché, il est donc nécessaire de permettre l'ajout ou la suppression facilitée d'utilisateurs.

3.1.2 Programme Ambassadeurs

Le programme ambassadeur

En plus de la gestion des réseaux sociaux, le Titulaire doit proposer un programme ambassadeurs qui soit accessible sur cette même plateforme afin d'en faciliter les usages.



La plateforme devra être :

- Accessible depuis la même plateforme via desktop et application mobile sécurisée
- Possibilité pour les ambassadeurs de proposer et partager des contenus validés
- Suivi et génération de rapports statistiques sur l'activité des ambassadeurs
- Programme prévu pour 100 collaborateurs, avec possibilité d'ajouter des ambassadeurs
- Formation initiale des ambassadeurs sur l'application, la prise en main et les bonnes pratiques
- La direction de la communication pourra réaliser et demander des rapports statistiques sur ce programme.

3.1.3 Modération

La plateforme sera :

- Accessible depuis la même plateforme via desktop
- Permettra la Gestion centralisée des publications et interactions sur les comptes nationaux
- La possibilité de modérer les commentaires et messages entrants depuis la plateforme
- Ainsi qu'un outil de suivi et rapport sur les actions de modération

3.2 Fonctionnalités de la plateforme

Le Titulaire doit mettre à disposition de l'administration 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 une plateforme de veille. Cette plateforme prend la forme d'un site web, accessible en mode SaaS sur smartphone et ordinateur, sur les principaux navigateurs utilisés (chrome, IE ou Firefox).

La plateforme doit proposer un calendrier de publications, la possibilité de publier directement sur les réseaux sociaux via la plateforme.

La plateforme donne accès à un service de production de rapports statistiques, un accès aux boîtes de réception des réseaux sociaux plugués ainsi que la gestion des réponses en direct via la plateforme.

Il doit être possible d'affilier des tâches sur la plateforme.

- Interface Administration

L'interface de travail devra être disponible directement via Internet, et donc disponible partout sur n'importe quel poste informatique.

L'administrateur pourra gérer les accès des utilisateurs de l'interface selon leur profil sans faire intervenir le Titulaire (sauf en cas de besoin).

Important : Un service de support technique (hotline) sera mis à disposition de la direction de la communication de 8h à 20h, du lundi au vendredi, avec un correspondant identifié et dédié.

- Interface utilisateur

Accès : La plateforme devra être accessible à distances sans nécessité d'installation d'un logiciel sur les postes des différents utilisateurs. L'interface devra être disponible directement via Internet, et donc accessible depuis n'importe quel poste. La gestion multi-utilisateur offrira la possibilité de travailler à plusieurs.

La plateforme doit permettre la possibilité d'exporter les données, au format Excel (pour les rapports de statistiques), générées au format PDF ou envoyées par courriel.

Maintenance : le Titulaire doit mettre en place un dispositif de maintenance applicative et d'assistance aux utilisateurs. Pour faire face à d'éventuels problèmes informatiques, le Titulaire devra, en permanence et en nombre suffisant (pour que la prestation ne se trouve pas interrompue) prévoir autant de moyens informatiques (matériels et humains) que nécessaire.

3.2. Accompagnement à l'exploitation des données et à la prise en main de l'outil

Afin d'accompagner L'Acheteur dans la prise en main de l'outil, des formations seront délivrées aux collaborateurs de la direction de la communication, utilisateurs (entre 5 et 10 personnes). Le format, la durée et le nombre de sessions est laissé libre. Le titulaire est libre de proposer un dispositif et de le soumettre à la validation de l'Acheteur.

- Formations pour l'équipe de la Direction de la communication (5 à 10 personnes) et les ambassadeurs
- Support humain accessible sur des créneaux horaires raisonnables (fuseau horaire Paris) via helpdesk ou hotline
- Assistance continue pour la maintenance et la résolution d'incidents

L'Acheteur, pendant toute la durée du marché, et dans des créneaux horaires raisonnables (fuseau horaire de Paris), doit pouvoir contacter un support humain. Un accompagnement privilégié pouvant prendre la forme d'un helpdesk ou d'une hotline sera fortement apprécié pour accompagner les équipes de la Caisse des dépôts dans leur utilisation.

Des formations seront également à prévoir auprès des ambassadeurs membres du programme ambassadeurs.

Ces formations devront notamment comprendre :

- Une aide à la prise en main de l'application et de l'accès desktop
- L'explication de l'utilité du programme
- Une veille tendance

4- PRESTATIONS OPTIONNELLES : REALISATION D'ANALYSES PONCTUELLES

L'Acheteur pourra éventuellement demander au titulaire l'ajout d'options telles que :

- Plug-in de sites corporate pour récupération automatique des actualités
- Ajout de licences utilisateurs supplémentaires
- Extension du programme ambassadeur
- Autres options innovantes proposées par le Titulaire

Ces prestations feront l'objet d'une demande expresse de la part de l'Acheteur et feront suite à l'édition d'un bon de commande.

5- CADRAGE ET PILOTAGE

Un accompagnement est à prévoir concernant le plan de chauffe, afin d'assurer des premiers envois de mails efficaces.

Une réunion de lancement de la prestation sera organisée à la notification du marché.

L'outil devra être opérationnel, les comptes utilisateurs activés, et le plan de chauffe réalisé pour la fin du mois de Juin 2026

Le titulaire met en œuvre l'organisation de travail nécessaire à la réalisation des différentes prestations au sein de l'équipe dédiée à ce projet. Il assure également la bonne coordination avec L'Acheteur.

Il s'engage enfin à maintenir le niveau de compétence de l'équipe durant la durée du marché, à garantir la continuité du service et la qualité éditoriale de ses livrables.

6- COMPETENCES REQUISES

Le Prestataire doit justifier d'une véritable expérience dans le domaine de la prestation demandée.

En cas de situation d'urgence, le Titulaire doit être en mesure de déployer une équipe pour assister la direction de la communication afin d'assurer la continuité des services de la plateforme.

7- CONDITIONS D'EXECUTION

7.1. Lieu d'exécution de la prestation

La prestation sera principalement réalisée à distance, et si la direction le juge nécessaire, le titulaire pourra être amené à se déplacer rue de Lille, 75007 Paris et éventuellement aussi sur un site de la Caisse des Dépôts situé dans le quartier de la Gare d'Austerlitz (13^e). Les éventuels frais professionnels liés à l'exécution de cette prestation seront facturés en sus du prix de la prestation à l'Acheteur, dans le cadre strict des modalités prévues à l'article 6 du CCAP.

L'ensemble des équipes concernées est doté d'outils permettant les réunions à distance et l'échange de documents. Teams est l'appliquatif homologué par la direction de la sécurité informatique de l'Etablissement public. L'utilisation de Zoom est strictement interdite.

La direction de la communication ne mettra pas à disposition du titulaire de postes informatiques dans le cadre de cette prestation.

Le Titulaire devra donc être en possession du matériel nécessaire à la réalisation de la mission notamment lors de séance de travail ou de réunions dans les locaux de la CDC.