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

Veille média, réseaux sociaux et de crise pour la direction de la communication du groupe Caisse des Dépôts

Consultation n°20265270

ACCORD-CADRE DE PRESTATION INTELLECTUELLES

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

Interne

Sommaire

1- ELEMENTS DE CONTEXTE GENERAL 3

1.1. LES MISSIONS DE LA CAISSE DES DEPOTS 3
1.2. L'ETABLISSEMENT PUBLIC 4
1.3. LA DIRECTION CLIENTE : LA DIRECTION DE LA COMMUNICATION DU GROUPE L'ETABLISSEMENT PUBLIC 5

2- CONTEXTE ET OBJECTIFS DE LA PRESTATION 5

3- DETAIL DES PRESTATIONS FORFAITAIRES 6

3.1 MISE EN PLACE D'UN DISPOSITIF DE VEILLE EN CONTINU POUR LES RESEAUX SOCIAUX, LES FORUMS, LA PRESSE ET LES MEDIAS 6
3.2. ACCOMPAGNEMENT DANS L'APPREHENSION DES RAPPORTS ET L'EXPLOITATION DES DONNEES 8

4- PRESTATIONS UNITAIRES : SUIVI HORS PRESTATIONS FORFAITAIRES 8

4.1 COUVERTURE ÉTENDUE (HORS HORAIRES OUVRES) 9
4.2 GESTION DE CRISE ET SUIVI (ACTIVATION IMMEDIATE) 9

5- CADRAGE ET PILOTAGE 9

6- COMPETENCES REQUISES 10

7- CONDITIONS D'EXECUTION 10

7.1. LIEU D'EXECUTION DE LA PRESTATION 10

8- ANNEXES 12

8.1 MOTS CLES 12
8.2 DIRIGEANTS SURVEILLES 13
8.3 FOCUS THEMATIQUES (SI PERTINENT) 13

Interne

1- ELEMENTS DE CONTEXTE GENERAL

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.

Interne

1.2. L'établissement public

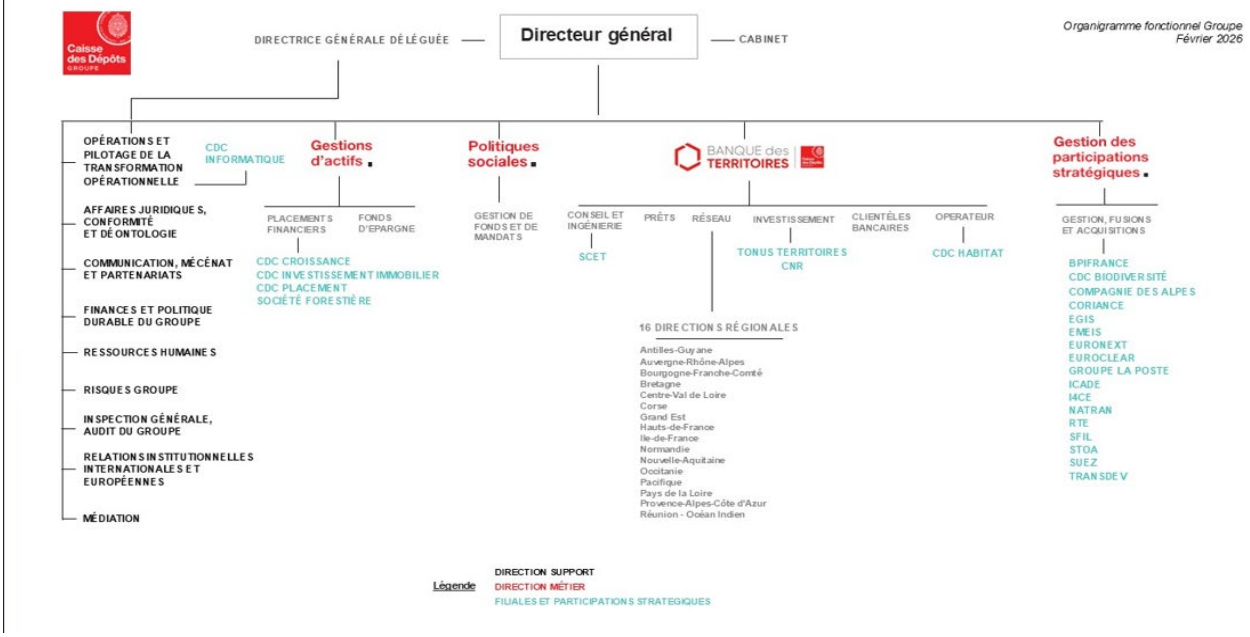
Le Groupe compte près de 350 000 collaborateurs dans le monde dont près de 7 500 pour l'Établissement Public (EP). Son bilan social agrégé atteint 1360 Md€, et sa contribution au budget de l'Etat était de 3,3 Md€ en 2025.

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.

Interne

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.

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

1.3. La direction cliente : La Direction de la communication du Groupe L'établissement public

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 de la Caisse des dépôts et Consignations souhaite mettre en place, à compter du 1er janvier 2027, un dispositif de veille en continu sur les réseaux sociaux, médias, blogs et forums, portant sur les thématiques adressées par le Groupe, ainsi que d'« *alerting* » sur les signaux faibles, et de conseil, avec la capacité mettre en place rapidement une cellule de crise dédiée.

Interne

3- DETAIL DES PRESTATIONS FORFAITAIRES

3.1 Mise en place d'un dispositif de veille en continu pour les réseaux sociaux, les forums, la presse et les médias

Le titulaire doit proposer un dispositif qui repose sur une combinaison d'outils de social listening de référence et d'une équipe dédiée assurant une veille et analyse éditoriale quotidienne afin d'identifier les signaux faibles de crise, l'émergence de nouveaux alliés ou d'opposants et plus largement en faire un outil de pilotage stratégique et d'aide à la décision efficace.

Chaque alerte remontée doit être qualifiée par un analyste avant transmission et doit faire l'objet d'une recommandation d'action.

- Le titulaire doit notifier et qualifier chaque alerte en fonction des niveaux définis ci-après et transmise au fil de l'eau via un fil d'actualité en continu. Le support est libre dans la mesure où il répond aux exigences de l'acheteur qui devra le valider. Le nombre de destinataires est illimité et défini par l'acheteur.

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

- **Signal faible** ; Identification précoce des narratifs émergents, des tendances de fond et des communautés actives.

- **Signal intermédiaire** ; Mentions de Key Opinion Leader (influenceurs, élus, journalistes), articles de presse en ligne à fort impact, pics de conversation. Le titulaire doit alerter immédiatement l'acheteur et lui proposer une analyse approfondie

- **Signal fort** ; Alerte immédiate sur tout contenu à potentiel viral, attaque coordonnée ou mention sensible nécessitant une réponse. Conseil de crise disponible à la demande. Le titulaire enverra des notifications push à l'acheteur ou cherchera à joindre le référent en direct (+/- 15 mins).

Le titulaire doit proposer un canal de veille réactif, animé par un **consultant senior** spécialiste de la veille sensible, du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00. Le **titulaire sera libre de proposer ses propres outils de veille**, sous réserve :

- **D'une couverture exhaustive** de l'ensemble des réseaux sociaux et de la presse française ;
- **D'une conformité RGPD** et sécurité et confidentialité des données (stockage en France, chiffrement).
- **D'une utilisation mesurée, raisonnée et maîtrisée** des nouvelles technologies (dont IA).

Le titulaire doit proposer des alertes en temps réel sur les mentions sensibles, crisogènes ou significatives, et réaliser des publications de KOLs et tendances émergentes.

Le titulaire devra proposer un rapport hebdomadaire à la charte graphique de la Caisse des Dépôts.

Ces rapports devront répondre à des thématiques prioritaires (mais non exhaustives) :

Interne

- Transformation écologique et environnementale, dont toutes les mentions associant Caisse des Dépôts / Caisse des Dépôts et Consignations / CDC ou Banque des Territoires / BdT aux mots-clés « nucléaire », « EPR », « EDF »

- Sujets crisogènes ou sensibles en lien avec la Caisse des Dépôts ou la Banque des Territoires et ses filiales

- Mouvements politico-sociaux numériques susceptibles d'impacter l'institution

- Logement social et crise du logement (si associés à la Caisse des Dépôts, à la Banque des Territoires, au Livret A, LDDS, LEP, épargne réglementée ou au Fonds d'épargne)

- Épargne (si associée à la Caisse des Dépôts, à Banque des Territoires, au Livret A, LDDS, LEP épargne réglementée ou au Fonds d'épargne)

- Un focus « dirigeants » : identifier les prises de parole des membres du Comex ou leur mention

Ce suivi et ces rendus devront répondre à une périodicité définie :

- **Quotidien** : le titulaire proposera un fil d'alerte quotidien recensant les différents signaux identifiés via un canal de discussion type whatsapp / signal… Le canal ne requiert pas d'outil SAAS.

  Le titulaire devra proposer une veille en continu couvrant l'ensemble des réseaux sociaux, blogs et forums ainsi que les médias français (les réseaux méta comme instagram, facebook, tiktok ; les réseaux télégram, reddit, linkedIn ; les agences de presse en France telles que Bloomberg, Reuters, Afp ; la presse nationale quotidienne ; la presse nationale hebdomadaire et mensuelle ; la presse régionale et spécialisée ; les média en ligne.

- **Hebdomadaire** : bilan hebdomadaire des signaux faibles et forts identifiés, avec un focus spécifique sur les grandes thématiques récurrentes sus cités (épargne / logement social / dirigeants). Certains focus pourront être demandés ponctuellement.

- **Semestriel** : synthèse éditoriale tous les semestres, avec un focus sur les dirigeants (mentions citations, analyses), thématiques (logement social, épargne, Transition écologique, souveraineté…), une analyse des tendances (graphiques et évolution par rapport au semestre précédent et pour le bilan annuel par rapport à l'année N-1). Le bilan du premier semestre doit être présenté avant le 14 juillet de l'année en cours et le bilan du second semestre avant le 15 janvier de l'année suivante.

Le rapport semestriel éditorialisé pourra faire l'objet d'une réunion de décryptage et d'analyse en présentiel dans les locaux de la Caisse des Dépôts selon un format validé par la Caisse des Dépôts.

<u>Chaque rapport devra intégrer :</u>

- Une synthèse éditoriale des sujets marquants et des publications majeures
- Un focus sur les dirigeants
- Un focus sur les thématiques stratégiques (se référer aux annexes)
- Un focus logement social et crise du logement (plusieurs slides dédiées)
- Un focus crise du logement (plusieurs slides dédiées)

Interne

- Un focus épargne (plusieurs slides dédiées)

D'autres focus pourront être demandés ponctuellement en fonction de l'actualité.

Au sein de chaque rapport, les focus devront faire l'objet d'une ou plusieurs pages analytiques quantitative et qualitative.

Annuel : le titulaire devra livrer une analyse complète et 360° de la veille réalisée sur l'année écoulée via un document type PowerPoint, à la charte de l'acheteur, en début d'année N+1, présentant une analyse approfondie des signaux faibles à surveiller, des grandes tendances identifiées, les signaux forts ayant émergé, et la maîtrise de ces signaux à l'occasion d'une restitution en présentiel.

Tous les rapports, réalisés sur la charte de l'acheteur, doivent faire l'objet d'une harmonisation tant dans leur structure que dans leur méthodologie.

Bilan de crise : toute crise devra faire l'objet d'un bilan détaillé du début de la crise à sa résolution.

3.2. Accompagnement dans l'appréhension des rapports et l'exploitation des données

Afin d'accompagner l'Acheteur dans la prise en main des données, en regard de la présentation des rapports fournis, des comptes-rendus écrits commentés en présentiel ou par visioconférence seront délivrés aux référents de la direction de la communication à l'occasion d'une rencontre en présentiel.

Le format, la durée et le nombre de sessions en présentiel est libre dans la mesure d'un minimum de deux rencontres par an à l'occasion du bilan semestriel et annuel.

Le titulaire a toute latitude pour proposer un dispositif et de le soumettre à la validation de l'Acheteur.

Cette rencontre devra notamment permettre :

- La présentation des bilans semestriel et annuel
- Une aide à la prise en main du processus d'échange et de veille dans son ensemble ;
- Une présentation et explication des innovations.

L'Acheteur, pendant toute la durée du marché, et dans les créneaux horaires établis (fuseau horaire de Paris – 9h - 19h), doit pouvoir contacter un support humain. Un accompagnement privilégié pouvant prendre la forme d'un helpdesk ou d'une hotline sera fortement apprécié.

4- PRESTATIONS UNITAIRES : SUIVI HORS PRESTATIONS FORFAITAIRES

Les missions suivantes ne sont pas incluses dans le forfait de base et feront l'objet de bons de commande ponctuels, facturés selon des tarifs spécifiques.

Interne

4.1 Couverture Étendue (Hors horaires ouvrés)

Les week-ends et soirées ne sont pas compris dans le périmètre du forfait annuel standard. Une couverture étendue est possible via l'activation d'un forfait de crise additionnel, à la demande de la Caisse des Dépôts et Consignations.

Le titulaire pourra être amené à étendre la couverture de sa veille au-delà des horaires prévus, les week-ends, et jours fériés.

Périmètre :
Même couverture que la veille quotidienne (réseaux sociaux, presse, forums, média en ligne ...).

Modalités :

- Activation sur demande expresse de la Caisse des Dépôts (via email ou fil d'actu).
- Délai de mise en œuvre : < 1h après la demande.
- Focus possible certains comptes actifs et/ou forums

Cette couverture inclut les soirées hors horaire prévu, les week-ends et les jours fériés.
Des bilans spécifiques pourront être demandés aux titulaires à cette occasion.

4.2 Gestion de Crise et suivi (Activation Immédiate)

Le titulaire proposera une cellule de crise dédiée.

Périmètre :

- Surveillance renforcée (Niveau 1 à 3).
- Analyse en temps réel + conseil et recommandations stratégiques.

Modalités :

- Réaction d'un ou plusieurs post(s) sur les réseaux sociaux
- Participation à la création d'un plan de communication stratégique
- Activation sous 30 min après la demande après déclenchement par l'Acheteur de la situation de crise.

Les jours étendus de la cellule de crise seront compris à J+1 après le lancement.

5- CADRAGE ET PILOTAGE

Un accompagnement est à prévoir concernant la mise en place des différents modes de veille, afin d'assurer des premiers échanges efficients. Une réunion de lancement de la prestation sera organisée à la notification du marché.

L'ensemble du processus, y compris le fil de veille, devra être opérationnel, et le plan de mise en route réalisé pour la fin du mois de janvier 2027.

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.

Interne

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 de service.

Le titulaire présentera une équipe dédiée en tout ou partie au compte. Cette équipe doit être en mesure d'assure la veille forfaitaire et une continuité d'activité. L'équipe dédiée doit également comprendre un conseillé disponible en astreinte en cas de veille étendue.

Le manque d'effectifs du titulaire ne doit pas constituer un frein à la bonne exécution de la mission.

Dans cette logique, le Titulaire doit impérativement justifier d'au moins 20 collaborateurs. Le Titulaire devra également justifier d'une complémentarité au sein de ses effectifs / dans les profils afin d'assurer les différents aspects de la mission et la bonne tenue du compte.
Le Titulaire doit pouvoir dédier un nombre de collaborateurs suffisant lui permettant d'assurer pleinement sa mission, comprenant les extensions de veille potentielle, mais aussi d'assurer une continuité d'activité au besoin.

Le Titulaire doit pouvoir justifier d'une complémentarité des profils présentés, tant dans l'expertise que dans le niveau de séniorité.

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 dans les locaux franciliens de la Caisse des Dépôts ou de ses filiales.
L'ensemble des équipes concernées est doté d'outils permettant les réunions à distance et l'échange de documents. Teams est l'applicatif 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.

Retards
Tout retard concernant la livraison des alertes fera systématiquement l'objet d'une information de la part du prestataire à l'attention de la direction de la communication, du mécénat et des partenariats de la Caisse des Dépôts. Dans ce cas, un message sera envoyé dans les meilleurs délais et au plus tard à 9h00 aux administrateurs précisant :

Interne

- La nature du problème rencontré ;
- Le délai de mise à disposition estimé des prochaines alertes

Les retards pourront donner lieu à l'application de pénalités dans les conditions décrites du CCAP.

Interne

8- ANNEXES

8.1 Mots clés

Les entités et personnalités ci-dessous sont surveillées uniquement lorsqu'elles sont associées aux mots-clés « Caisse des Dépôts » ou « Banque des territoires » ou « Olivier Sichel » ou « Antoine Saintoyant ».

La veille pour ces focus devra comprendre une couverture anglaise pour « Transdev », « EGIS », Euroclear, I4CE, Emeis. Cette liste est non exhaustive.

Institutions financières

- Bpifrance
- Groupe La Poste
- CNP Assurances
- La Banque Postale
- SFIL
- Société Forestière
- Euronext
- Euroclear

Immobilier

- CDC Habitat et ses filiales (Adoma, etc.)
- Icade
- Tonus Territoires

Infrastructures

- Compagnie des Alpes
- Transdev
- Natran
- RTE
- Suez
- Coriance
- Stoa
- Logivolt
- ATMB (Autouroute et tunnel du Mont-Blanc)
- SFTRF (société française des Tunnels routiers du Fréjus)

Services

- Groupe La Poste / La Poste / GeoPost
- Emeis (ex-Orpea)
- Egis
- CDC Biodiversité
- I4CE (Institute for Climate Economics)
- SCET- HTC (nom du nouvel ensemble à venir)

Interne

- Théâtre des Champs-Élysées
- Numspot
- Toits Temporaires Urbains (TTU)
- Ciclade

Politiques sociales

- Ircantec
- CPF / Mon Compte Formation
- Mon compte élu
- Soltea
- CNRACL
- Retraites des Mines

8.2 Dirigeants surveillés

- Olivier Sichel
- Antoine Saintoyant
- Nathalie Tubiana
- Olivier Mareuse
- Marianne Kermoal-Berthome
- Catherine Mayenobe
- Sophie Quatrehomme
- Virginie Chaperon-du jeu
- Aurélie Robineau-Isarël
- Juliette-Agathe Bakalowicz
- Pierre Chevalier
- Audrey Girard
- Jean-René Cazeneuve uniquement si associé à CDC, Caisse des Dépôts ou Banque des Territoires, BdT)
- Eric Lombard (ex-dirigeant, uniquement si associé à CDC, Caisse des Dépôts ou Banque des Territoires, BdT)

8.3 Focus thématiques (si pertinent)

- Caisse des Dépôts / Banque des Territoires
- Livret A, LDDS, LEP / épargne réglementée
- Nucléaire / Nouveau Nucléaire Français
- Défense / Emergence
- Transition écologique / TEE
- Crise du logement et logement social
- Souveraineté numérique / Horizon numérique 2030 / Eurocommons
- Aménagement du territoire
- Banque de la démocratie (uniquement si associée à la Caisse des Dépôts ou à la Banque des Territoires)

Interne