Conciergerie d’entreprise

Affaire n° 20265055

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

Interne

Sommaire

1. ELEMENTS DE CONTEXTE 3

1.1. LES MISSIONS DE LA CAISSE DES DEPOTS 3
1.2. L'ETABLISSEMENT PUBLIC 3
1.3. LE PROJET CAMPUS 5
1.4. LA DIRECTION CLIENTE : LA DRH 6
1.5. UTILISATEURS 7

2. CONTEXTE ET OBJECTIFS DE LA PRESTATION 8

2.1. CONTEXTE 8
2.2. PRESTATIONS ATTENDUES 8
2.3. DESCRIPTION DES ESPACES MIS A DISPOSITION 9
2.3.1. Implantation sur A6 10
2.3.2. Implantation sur A5 11
2.3.3. Implantation sur le 56 Rue de Lille 11

3. DETAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES 11

3.1. LE SOCLE DE SERVICES 11
3.1.1. Les services « gain de temps » 12
3.1.2. Les prestations bien-être 12
A. Les prestations de bien-être payantes pour les collaborateurs 12
B. Les prestations bien-être du Dispositif QVCT 13
3.1.3. L'atelier vélo, payant pour les collaborateurs 13
3.2. LES PRESTATIONS OFFERTES AUX COLLABORATEURS ET COLLABORATRICES 14
3.2.1. Les salles de déconnexion 14
A. Les espaces de déconnexion sur Campus 14
B. L'espace déconnexion au 56 Rue de Lille 15
3.2.2. Les salles des mamans 15
3.3. LES OPTIONS 15
3.3.1. Les prestations bien-être QVCT en province (PSE facultative) 15
3.3.2. Les activités culturelles & de loisirs (PSE facultative) 16
3.3.3. Distributeur automatique (PSE facultative) 17
3.4. LE PARCOURS UTILISATEUR 18
3.4.1. L'accueil conciergerie 18
3.4.2. Les casiers connectés 19
3.4.3. Application et site internet 20
A. Le Smartbuilding 21
B. Le SSO 21
C. Les fonctionnalités 21
3.4.4. Communication 22

4. MODALITES D'EXECUTION 22

4.1. MISE EN PLACE DU SERVICE 22
4.2. SELECTION DES INTERVENANTS 22
4.2.1. Sélection des intervenants Bien-être 22
4.2.2. Sélection des autres intervenants 23
4.3. CONTINUITE DE SERVICE ET DYSFONCTIONNEMENTS 23
4.4. EXIGENCES DE SECURITE SI 24
4.5. KPI 24
4.6. RSE 25
4.6.1. Engagement RSE global 25
4.6.2. Engagements Environnementaux 25
4.6.3. Engagements Sociaux et Économiques 25
4.6.4. Engagements sur la qualité de Service, l'innovation et la formation 26

Interne

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 3,3 Md€ en 2025.

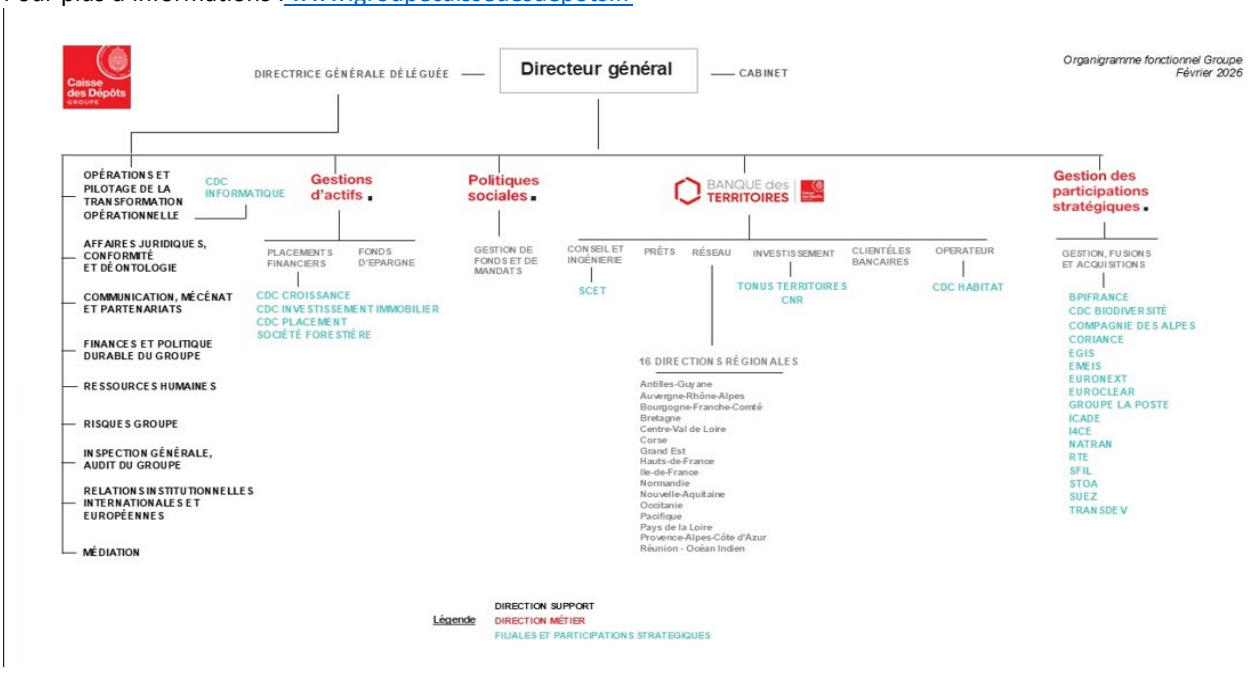
Interne

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.

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 :

Interne

- 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.

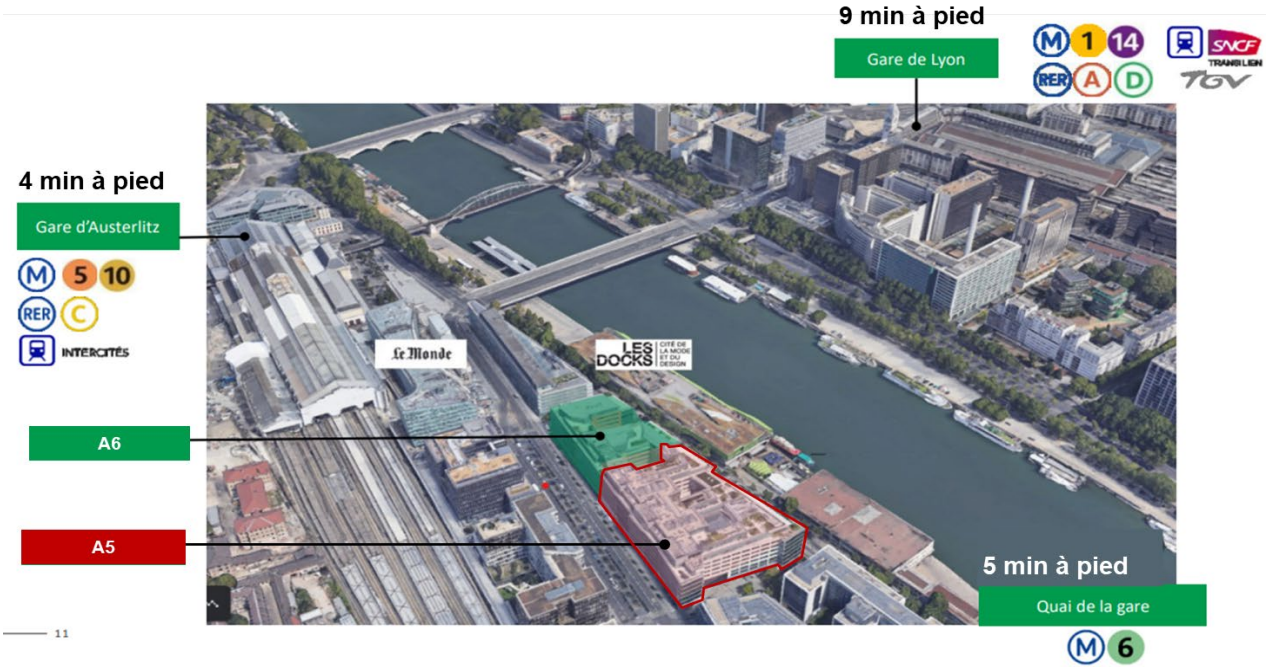
1.3. Le projet Campus

La Caisse des Dépôts et Consignation s'est engagée dans un schéma directeur immobilier national ambitieux se traduisant par la transformation de ses actifs immobiliers pour répondre aux enjeux immobiliers de demain.

Le projet Campus vise à rationaliser le nombre d'implantations et donc d'actifs immobiliers, à moderniser le parc immobilier pour intégrer de forts enjeux environnementaux et smart building, et pour offrir aux collaborateurs des espaces vertueux, qualitatifs, responsables et connectés.

C'est dans ce contexte que la CDC conserve son site historique dans **le 7ème arrondissement au 56 Rue de Lille** et a contractualisé deux BEFA :

- La prise en BEFA de l'immeuble réhabilité d'environ 45 000 m², **A5 sis au 50 rue Pierre Mendès France dans le 13ème arrondissement.**
- La prise en BEFA de l'immeuble réhabilité d'environ 24 000 m², **A6 sis au 60 rue Pierre Mendès France dans le 13ème arrondissement.**



Plan de localisation des immeubles A5 et A6

La stratégie immobilière de la CDC est une trajectoire définie il y a plusieurs années pour répondre et accompagner les ambitions fortes de l'ensemble du Groupe CDC et ayant l'objectif de positionner la CDC comme La Banque aux services des Territoires. Cet objectif s'accompagne par la transformation de son patrimoine d'exploitation qui doit également pleinement s'axer sur les enjeux immobiliers d'aujourd'hui et de demain pour projeter la CDC dans les enjeux qu'elle s'est fixée pour le XXIe siècle.
Cette transformation consiste à améliorer le cadre de vie au quotidien des collaborateurs avec des locaux et des services attractifs et de qualité, et ainsi accroître la performance opérationnelle des activités et s'adapter en continu aux évolutions économiques, conjoncturelles et structurelles : évolution des modes de travail, usage des outils du numérique, transformation des services, répondre aux enjeux écologiques et à la transition environnementale, ….
Pour cela, l'immobilier doit être au service de tous les collaborateurs en leur offrant un cadre de travail optimal en termes d'aménagement, de localisation et d'usage tout en restant modulable et adaptable.

Interne

Les espaces de travail doivent refléter la confiance du Groupe envers ses collaborateurs avec des espaces transformés ouverts et accessibles à toute entité.
De plus et par son engagement sur le long terme, la CDC promeut un immobilier durable et engagé, en axe avec les politiques publiques et les attentes futures et nécessaires des prochaines générations.
Enfin, il s'agit de concevoir une offre immobilière innovante aux meilleurs standards de connectivité et proposant une offre de services aux occupants diversifiées et de qualité.
Le projet Campus est piloté conjointement par la Direction de l'Immobilier et la Direction des Ressources Humaines. Il prépare ses décisions en prenant des avis auprès de la Commission de surveillance de la CDC, des instances représentatives du personnel, du comité d'engagement financier et du comité consultatif composé de personnels de la CDC.
La mise en œuvre des actions de transformation et la réalisation des opérations immobilières sont réalisées par le Cockpit qui comprend neuf chantiers centraux :

- Service aux occupants et bien-être au travail ;
- Restauration ;
- Gestion et exploitation des futurs sites ;
- Immobilier / bâtiment ;
- Santé et sécurité au travail ;
- Environnement digital et audio-visuel ;
- Accompagnement au changement et communication ;
- Relations sociales ;
- Intégration dans l'écosystème.

1.4. La direction cliente : la DRH

La direction des ressources humaines (DRH) 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 externe,
- Assurer la gestion administrative et financière des collaborateurs de l'Etablissement public,
- Définir et mettre en œuvre la politique sociale.

Le Département support et pilotage de la performance - DHP"

Le département « support et pilotage de la performance » regroupe l'ensemble des fonctions ressources au service de la performance et de la sécurisation des processus. Il a la charge d'apporter le support nécessaire à la réalisation des missions de la direction des ressources humaines et de piloter la performance opérationnelle des projets, en respectant la trajectoire budgétaire, les exigences de conformité des organes de contrôle, et en veillant à apporter aux équipes de la direction un environnement de travail de qualité, au quotidien.

Le département agit autour de 5 axes :
• Pilotage et performance : achats, pilotage budgétaire, SSI, etc.
• Données sociales RH : offre de reporting & data
• Environnement de travail : logistique, projet immobilier Campus, Kiosque services (boutique) et Usac (association sportive & culturelle)
• Mission Sociale Groupe
• RDCP

Le service environnement de travail

Les activités du service se définissent comme des fonctions supports, transversales au département et plus largement à la direction.
Au titre du projet Campus, le service :
- est le référent métier RH de la direction de l'immobilier, et est à ce titre associé à toutes les instances du projet

Interne

- définit les implantations de la DRH dans les futurs espaces de travail (macro et micro zoning) et pilote pour la DRH toutes les actions d'accompagnement des collaborateurs jusqu'au déménagement
- pilote, en lien avec les départements de la DRH concernés, l'ensemble des aménagements / déménagements des espaces collectifs et individuels de travail dans le respect de la charte immobilière de l'établissement public,
- copilote le chantier services aux occupants /bien-être au travail et est en charge plus spécifiquement de définir l'offre de services qui sera proposée aux collaborateurs de l'établissement public.

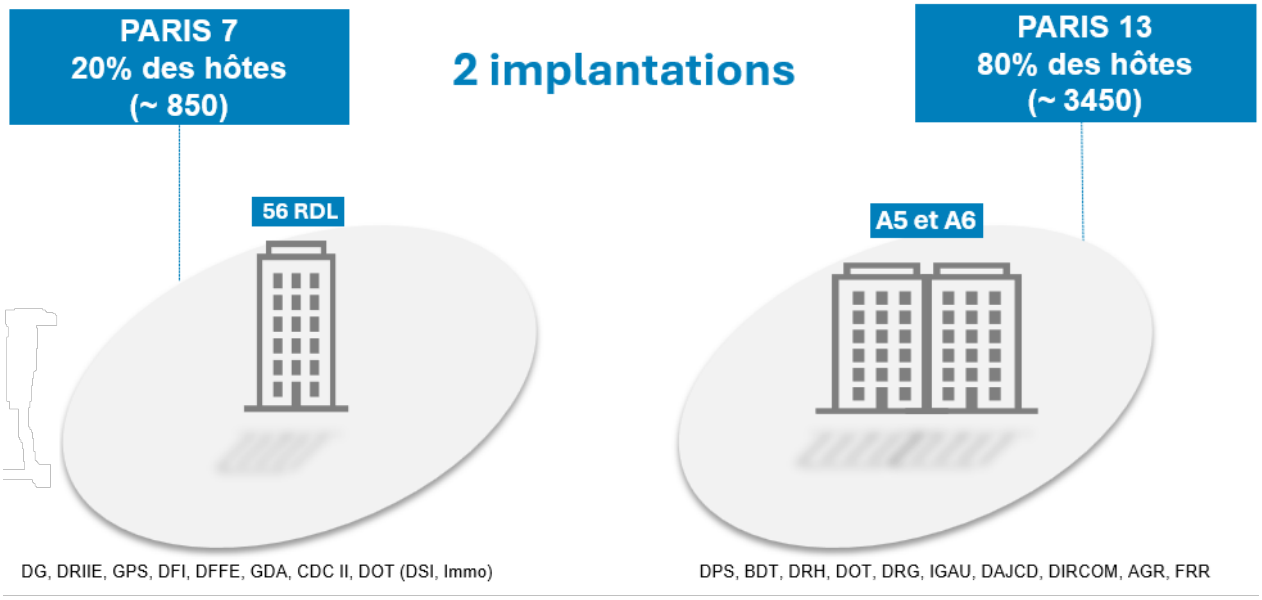
C'est dans le cadre de cette mission que la DRH porte cet appel d'offre.

1.5. Utilisateurs

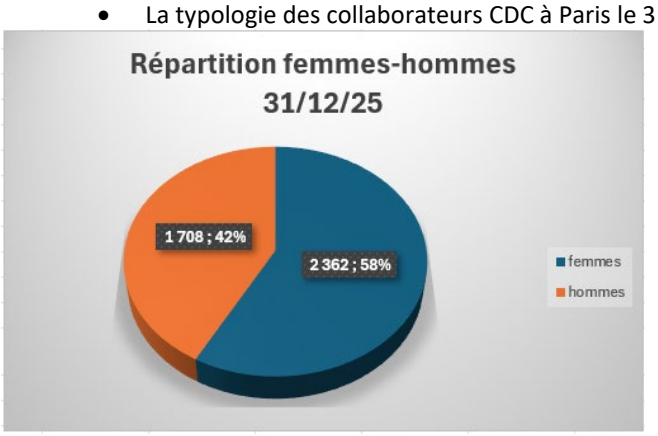
L'offre de conciergerie est accessible à l'ensemble des collaborateurs en fonction à la Caisse des Dépôts.

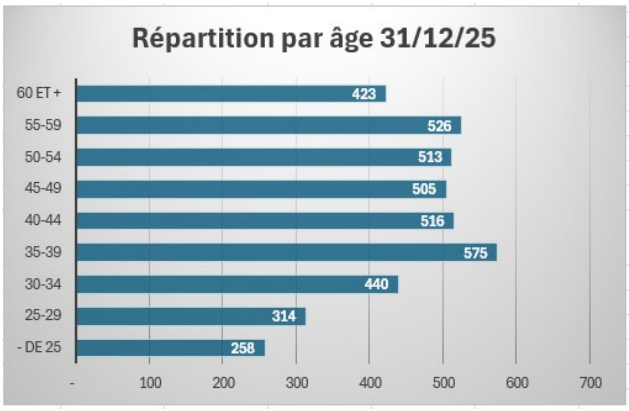
L'effectif cible pour 2027 est de 4300 collaborateurs CDC.

- Implantation des collaborateurs par site :
  - Campus : 3 450 collaborateurs CDC
  - 56 Rue de Lille : 850 collaborateurs CDC



- La typologie des collaborateurs CDC à Paris le 31 décembre 2025 était la suivante :





La Caisse des Dépôts permet à ses collaborateurs de télétravailler jusqu'à 3 jours par semaine.

Au 31 décembre 2025, les modalités de télétravail à Paris étaient les suivantes :

Interne

- 41% de collaborateurs en télétravail ponctuel : 90 jours de télétravail dans l'année maximum avec 2 jours de présence minimum par semaine
- 33% de collaborateurs avec 3 jours de télétravail régulier
- 18 % de collaborateurs avec 2 jours de télétravail régulier
- 7% de collaborateurs sans télétravail
- 1% de collaborateurs avec 1 jour de télétravail régulier

Les jours de plus forte présence constatée sur site sont les mardis et jeudis.

2. CONTEXTE ET OBJECTIFS DE LA PRESTATION

2.1. Contexte

Dans un souci de qualité de vie au travail, La Caisse des Dépôts souhaite mettre à la disposition de ses collaborateurs une conciergerie d'entreprise, offrant un panel de prestations de services utiles et adaptées à leurs besoins.

2.2. Prestations attendues

Le présent accord-cadre a pour objet **la mise en service et l'exploitation d'une conciergerie pour les collaborateurs de la Caisse des Dépôts.**

Le titulaire exécute les prestations suivantes via un service de conciergerie d'entreprise proposant un panel de services articulé autour de 3 axes :

- Gain de temps : services pratiques et logistique du quotidien
- Bien-être et détente : espaces dédiés et prestations sur site (salles de bien-être individuel et de QVCT, salles de déconnexion, salles des mamans)
- Mobilité douce : atelier vélo et services associés

L'ensemble des prestations sera accessible à l'ensemble des collaborateurs de la Caisse des Dépôts, avec une attention particulière portée sur la qualité, la simplicité d'accès et la maîtrise des coûts.

Deux blocs de casiers connectés (un par bâtiment A5 et A6) complèteront l'offre pour faciliter la gestion des services.

La gamme de services devra être large et attractive, et correspondre aux besoins des collaborateurs de la Caisse des Dépôts.

Interne

Les prestations proposées ne pourront pas faire concurrence aux acteurs sociaux existants de la CDC :

Association	Emplacement	Rôle / Objet social de l'association	Exemples de prestations
La Boutique du Kiosque Services	-A5 Rez de quai -56 Rue de Lille	Vente directe ou par commande en ligne de produits alimentaires & non alimentaires	Alimentaire : snackings, boissons, paniers de légumes, produits festifs (chocolat…) Non alimentaire : produits Durance (bougie), Isotonère, hygiène…
		Accueil de partenaires pour expo-ventes sur les pauses méridiennes	Alimentaire, vêtement, décoration…
		Accès à des produits & services à tarifs négociés	Partenariat avec Kinougarde, Complétude, abonnement aux magazines Easialy, parfumerie, Calicéo…
Le COSOG	-Accueil : A5 rez de jardin & 56 rue de Lille -Médiathèque : A5 7ème étage mezzanine	Gérer, sur le fondement d'une convention de délégation conclue avec la Caisse des dépôts et consignations, les activités sociales et culturelles exercées principalement au bénéfice d'ouvrants droit.	- Voyages individuels & collectifs - Colonies de vacances… - Billetterie - Médiathèque
L'AGR	Plusieurs points de vente sur A5, A6 et au 56 Rue de Lille	Gérer les Restaurants & cafétérias	- Restaurant en libre-service - Cafétéria - Restauration rapide - Tisaneries - Click & Deliver et traiteur - Club de direction

En complément, un prestataire de sport gérera les activités sportives sur site (salle de sport équipée et salles de cours collectifs doux & toniques), sur A5,A6 et au 56 Rue de Lille.

Le bouquet de prestations proposées par la conciergerie devra être validé par le référent de la Caisse des Dépôts.

Il est attendu du titulaire de :

- Proposer une gamme de services qui s'enrichit au fil des besoins exprimés, dans le socle de services et dans l'enveloppe budgétaire préalablement définis, ou en supplément si le service est spécifique. Cette gamme de services devra être adaptée aux usages constatés et ne pourra pas faire concurrence aux autres acteurs de la Caisse des Dépôts. Les indicateurs d'activité devront permettre d'orienter l'offre de prestations ;
- Assurer et faire évoluer une qualité de service durant toute la durée de l'accord-cadre ;
- Proposer aux collaborateurs des tarifs négociés, inférieurs aux prix du marché
- Respecter les délais et services proposés et informer l'utilisateur sur le suivi de ses commandes ;
- Mettre en place des outils de communication pour présenter régulièrement les services proposés aux collaborateurs du site (site Internet, application mobile, présentoirs, etc.) ;
- Privilégier les circuits-courts, les entreprises respectueuses de l'environnement et socialement responsables

2.3. Description des espaces mis à disposition

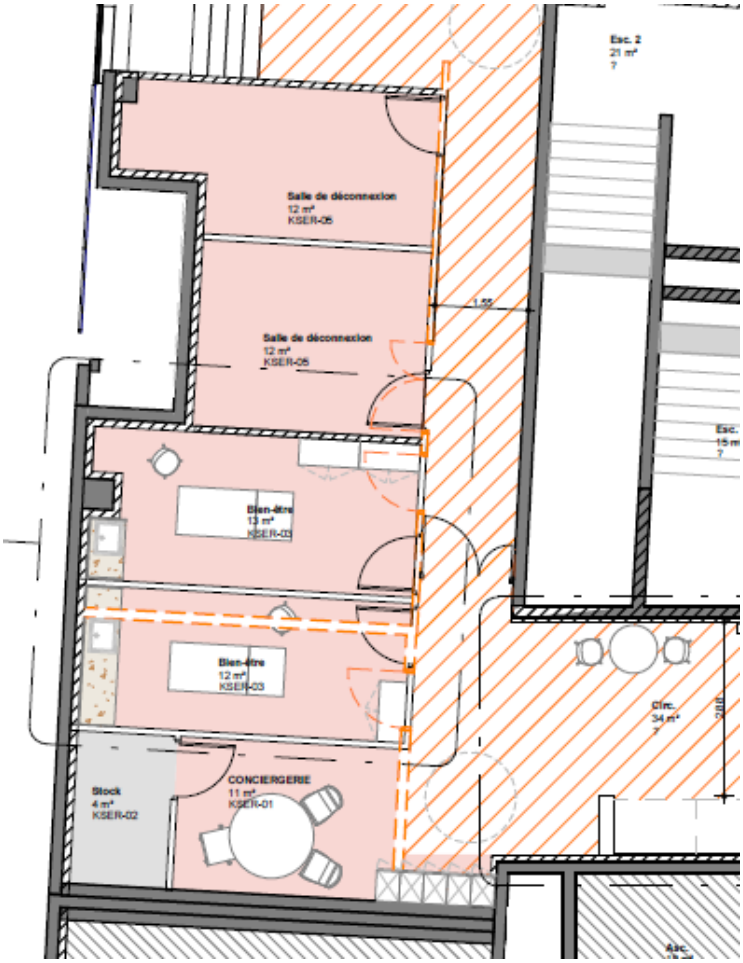
La Caisse des dépôts met à disposition du titulaire des espaces stratégiquement situés au sein des bâtiments Campus A5/A6 (dont les plans sont disponibles en annexe) ainsi que sur son site historique du 56 rue de Lille.

Interne

Ces locaux, livrés en l'état et clés en main, sont conçus pour accueillir les activités de conciergerie dans des conditions optimales. Ils excluent cependant les matériels spécifiques dédiés aux prestations proposées (tels que tables de massage, bacs de lavage pour les cheveux, etc.), qui restent à la charge du titulaire pour répondre aux besoins propres de son activité.

2.3.1. Implantation sur A6

- <u>Implantation sur le bâtiment A6, en rez de jardin :</u>
  - Accueil conciergerie : 10.75 m2 avec guichet et casiers connectés
  - Espace de stockage 3.95 m2
  - 2 espaces bien-être dédiés aux services à la personne (coiffure, massage, etc…) : 12 et 13 m2. Ces 2 espaces bénéficient d'un point d'eau
  - 2 espaces de déconnexion de 12 m2 équipés par la Caisse des dépôts de mobilier type fauteuil massant, cocon de sieste
  - Espace dédié pour casiers connectés
  - Espace dédié pour distributeur automatique de produits de première nécessité



- <u>Implantation sur le bâtiment A6 en rez de quai</u>
  - Un atelier vélo : ~50 m2

Interne

	Salles de bien-être	Salles de déconnexion	Conciergerie
Revêtement de sol	Sol en PVC étanche	Moquette	Moquette
Revêtement mural	Peinture blanc perle avec fresque végétale (Voir détail en PJ)	Peinture blanc perle avec fresque végétale et un habillage mural acoustique Haut 93cm	Peinture blanc perle
Plafond	Plafond mono Acoustic	Plafond mono Acoustic	Plafond mono Acoustic
Equipements fournis par la CDC	Point d'eau	Equipements spécifiques (fauteuil massant, cocon de sieste)	Desk d'accueil

2.3.2. Implantation sur A5

- Implantation sur le bâtiment A5 en rez de quai
  - Un espace de déconnexion de 30m2 équipés de mobilier type fauteuil massant, cocon de sieste

- Implantation sur le bâtiment A5 au 2ème étage
  - Une salle des mamans : ~ 10 m2 avec frigos sécurisés et point d'eau.

  Il est précisé qu'une deuxième salle des mamans est prévue sur Campus. A ce stade, son implantation est à déterminer (A5 ou A6)

- Implantation sur le bâtiment A5 (implantation à déterminer)
  - Un espace facile d'accès dédié aux casiers connectés.

2.3.3. Implantation sur le 56 Rue de Lille

- Un espace de déconnexion déjà équipé d'un fauteuil massant et d'un cocon de sieste
- Un espace bien-être dédiés aux services à la personne (coiffure, massage, etc…)

Les emplacements définitifs ne sont pas arrêtés à la date de la consultation. Le titulaire sera informé des implantations retenues ultérieurement, préalablement au démarrage des prestations concernées.

3. DETAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES

3.1. Le socle de services

Le présent article définit le bouquet de services minimum attendu du titulaire par la Caisse des Dépôts.

Interne

3.1.1. Les services « gain de temps »

Il est précisé ci-dessous le type des prestations « gain de temps », payantes pour les collaborateurs, attendues sans que cette liste soit limitative :

- Pressing, blanchisserie, repassage
- Couture, retouche,
- Cordonnerie/clefs,
- Réparation de petits articles hi-tech type changement d'écran ou de batterie de smartphone personnel…

Dans la mesure du possible, les articles déposés à la conciergerie seront retournés dans un délai de 72 h maximum. En complément, un dispositif de casiers connectés permettra aux collaborateurs de déposer et de récupérer des objets ou commandes en libre-service.

Le titulaire s'engage à s'assurer de la qualité du service rendu par les commerçants choisis (partenaires locaux notamment) et à les remplacer dans les meilleurs délais pour garantir la continuité du service s'il était constaté une insuffisance ou une insatisfaction récurrente des usagers (qui peut se traduire notamment par un bilan défavorable dans le cadre du suivi de la qualité).

Cette liste est susceptible d'évoluer au cours du marché, en fonction des demandes des collaborateurs et selon l'offre de service du titulaire.

3.1.2. Les prestations bien-être

A. <u>Les prestations de bien-être payantes pour les collaborateurs</u>

Le titulaire recherchera les intervenants et organisera les rendez-vous sur site (coiffeur, barbier, manucure, massage bien-être, etc…)

La ventilation des espaces ne permet pas la pose de vernis permanent ou de coloration de cheveux.

Aucune prestation ne pourra être déployée sans l'accord du référent désigné.

La Caisse des dépôts assure par l'intermédiaire de son prestataire de nettoyage l'entretien régulier des surfaces (nettoyage des sols, vidage des poubelles le cas échéant, mise à disposition de savon et dérouleur papier). Cette prestation couvre exclusivement le ménage classique des espaces.

La Caisse des Dépôts ne fournit aucun matériel spécifique lié aux prestations (table de massage, équipement de coiffure, appareils spécifique, consommables…). Il incombe au titulaire du marché et à ses intervenants d'équiper l'espace, d'entretenir et de maintenir les équipements adaptés aux activités de bien-être.

A ce titre, le titulaire et les intervenants sont tenus :
- D'assurer le nettoyage et la désinfection de leur matériel après chaque utilisation, conformément aux règles d'hygiène applicables à leurs activités
- De maintenir en parfait état de propreté les plans de travail et zones directement utilisées dans le cadre de ces prestations
- De prendre toutes les précautions nécessaires afin d'éviter toute dégradation ou salissure des locaux (projection, résidus…)

Le titulaire et les intervenants assurent en outre la gestion complète des stocks liés à ces activités, notamment :
- Produits d'hygiène (savon spécifique, solution désinfectante…)
- Consommables (bobine papier pour table de massage, serviettes…)
- Produits techniques nécessaires à la réalisation des prestations

Le titulaire devra signaler sans délai à la Caisse des Dépôts tout dysfonctionnement général (point d'eau, éclairage, ventilation…), toute dégradation des locaux et toute anomalie constatée dans l'entretien général de la salle.

Interne

Le respect des règles d'hygiène, de propreté et de gestion autonome des équipements constitue une obligation contractuelle essentielle du marché.

1) Les prestations sur Campus

La Caisse des Dépôts met à disposition du titulaire 2 salles dédiées à ces activités, chacune équipée d'un point d'eau sur le bâtiment A6.

Le titulaire est responsable de la coordination de ces 2 salles avec les intervenants et de leur supervision.

2) Les prestations au 56 rue de Lille

La Caisse des Dépôts met à disposition du titulaire une salle dédiée à ces activités, il sera précisé au titulaire ultérieurement les équipements et installations dans cette salle.

En l'absence de conciergerie physique sur ce site, le titulaire est responsable de la coordination des intervenants, de l'organisation des rendez-vous et de la bonne tenue des prestations.

B. <u>Les prestations bien-être du Dispositif QVCT</u>

En complément et dans le cadre de l'accord QVCT de la Caisse des Dépôts, chaque collaborateur en fonction de la Caisse de Dépôt bénéficie, une fois par année civile, de la prise en charge d'une séance d'ostéopathie et d'une séance de massage Amma assis.

Le titulaire devra mettre en œuvre et piloter ce dispositif en organisant les sessions sur les sites de Paris, au 56 rue de Lille et sur Campus A6, mais aussi à Angers & à Bordeaux si l'option 3.3.1 est activée.

- **Séances d'ostéopathie :**
  - Financement : prise en charge forfaitaire de 20€ par la Caisse des Dépôts
  - Reste à charge : le reliquat du prix de la séance est réglé par le collaborateur au praticien
  - Remboursement mutuelle : le praticien (obligatoirement certifié et inscrit au RNCP/ADELI) doit remettre systématiquement une facture acquittée au collaborateur pour permettre son remboursement par sa mutuelle

- **Séance de massage Amma assis (20 minutes)**
  - Financement : pris en charge 100% par la Caisse des Dépôts
  - Reste à charge : gratuité totale pour le collaborateur

La plateforme de réservation doit bloquer automatiquement l'usage de la gratuité au-delà d'une séance par an et par collaborateur pour chacune des 2 prestations.

A la fin de chaque mois, le titulaire adresse une facture détaillée par type de séance à la Caisse des Dépôts pour règlement.

3.1.3. L'atelier vélo, payant pour les collaborateurs

Le titulaire recherchera l'intervenant et organisera les rendez-vous sur site.

Il proposera des services de réparation et d'entretien de vélos lors de permanences hebdomadaires et sur RDV.

En complément, il pourra organiser des ateliers pour apprendre aux collaborateurs à entretenir ou réparer leurs vélos.

La capacité des parkings à vélos est de 970 places.

L'aménagement de l'atelier vélo fera l'objet d'une coordination entre le titulaire et la Caisse des Dépôts, selon la répartition suivante :

Interne

- Aménagements structurels : La Caisse des Dépôts réalise dans le cadre des travaux preneurs l'enveloppe de base de l'atelier
- Mobiliers de services : La Caisse des Dépôts fournira le mobilier complémentaire nécessaire (établi, rangements, stockage…)
- Equipements et outillages : La fourniture du matériel technique et de l'outillage de réparation est exclusivement à la charge du titulaire. Ce dernier devra veiller à ce que le matériel proposé soit conforme aux normes de sécurité.

Le titulaire est responsable de l'entretien courant généré par son activité, notamment :
- Le nettoyage immédiat des traces de graisse, d'huile ou de résidus mécaniques
- L'évacuation régulière des déchets issus de son activité (chambre à air, pièces usagées, …)
- Le maintien des plans de travail et équipements en bon état de propreté

Il devra prendre toutes les précautions utiles afin d'éviter toute projection ou dépôts de graisse sur les sols, murs ou équipements communs. L'utilisation de bacs de rétention, tapis techniques ou dispositifs absorbants est obligatoire lors des opérations susceptibles de générer des salissures.

La caisse des Dépôts assure par l'intermédiaire de son prestataire de nettoyage l'entretien régulier des surfaces (nettoyage des sols). Cette prestation ne se substitue pas aux obligations du titulaire.

3.2. Les prestations offertes aux collaborateurs et collaboratrices

Dans le cadre de la prestation de conciergerie, le titulaire aura pour missions de superviser et gérer les espaces spécifiques suivants.

3.2.1. Les salles de déconnexion

Le coût de ce service est intégré au forfait facturé à Caisse des Dépôts et n'est en aucun cas facturé aux utilisateurs.

A. <u>Les espaces de déconnexion sur Campus</u>

La CDC met à disposition 3 salles dites « de déconnexion » équipées notamment de matériels spécifiques réemployés :
- 2 Fauteuils massants
- 1 Cocons de sieste

Le titulaire proposera en complément, la mise en place des équipements de bien-être pour les espaces de déconnexion Campus. Ces équipements viendront compléter l'offre de services de la conciergerie et contribueront au confort et à la qualité de vie des utilisateurs, et comprendront, sans s'y limiter :
- Fauteuils massants (avec différentes fonctionnalités de massage),
- Cocons de sieste (espaces privatifs et confortables pour des pauses),
- Autres équipements de détente à proposer…

Le concierge contrôlera les espaces et les équipements (propriétés de la CDC), et fournira les consommables spécifiques (type têtière par exemple)

La Caisse des Dépôts assure par l'intermédiaire de son prestataire de nettoyage l'entretien régulier des surfaces (nettoyage des sols, vidage des poubelles le cas échéant, fourniture de produits désinfectants).

En complément, le titulaire, dans le cadre de sa mission de conciergerie et de supervision des espaces, assure :
- La mise en place d'un système de réservation par plages de 15 minutes
- Le nettoyage des équipements spécifiques
- Un contrôle régulier du bon fonctionnement des équipements mis à disposition
- La fourniture et la gestion de stock des consommables spécifiques (type têtière)
- Une vérification visuelle de leur état général
- Le signalement de toute anomalie technique nécessitant une intervention de maintenance

Interne

Le titulaire devra signaler sans délai à la Caisse des Dépôts toute dégradation du mobilier et toute anomalie constatée dans l'entretien général de la salle.

B. <u>L'espace déconnexion au 56 Rue de Lille</u>

La CDC met à disposition une salle dite « de déconnexion », équipées notamment de matériels spécifiques réemployés :

- 1 Fauteuil massant
- 1 Cocons de sieste

En l'absence de concierge sur place, la Caisse des Dépôts assure par l'intermédiaire de son prestataire de nettoyage l'entretien régulier des surfaces (nettoyage des sols, vidage des poubelles le cas échéant, fourniture de produits désinfectants) et des équipements.

En complément, le titulaire, dans le cadre de sa mission de conciergerie, assure :

- La mise en place d'un système de réservation par plages de 15 minutes
- La fourniture et la gestion de stock des consommables spécifiques (type têtière), en lien avec le service immobilier *LESTAF*.

3.2.2. Les salles des mamans

La CDC met à disposition 2 salles des mamans sur le site de Campus aménagées avec le mobilier et les équipements nécessaires, incluant :

- Équipements de confort (fauteuils, etc.)
- Un réfrigérateur sécurisé destiné à l'usage exclusif des utilisatrices

En lien avec le service Sûreté de la Caisse des Dépôts ; le concierge gérera les accès dans des 2 salles des mamans de Campus et communiquera les codes d'accès aux collaboratrice concernées. Le concierge contrôlera ces espaces et assurera le nettoyage des réfrigérateurs sécurisés (propriétés de la CDC).

La Caisse des Dépôts assure par l'intermédiaire de son prestataire de nettoyage l'entretien régulier des surfaces (nettoyage des sols et des points d'eau, vidage des poubelles et mise à disposition de savons et dérouleur papier).

En complément du dispositif de nettoyage général, le titulaire du marché est tenu :

- D'assurer le nettoyage régulier et complet du réfrigérateur sécurisé
- Vérifier son bon état sanitaire et fonctionnel (température, étanchéité…)
- Procéder le cas échéant à l'évacuation des denrées non identifiées ou périmées selon une procédure préalablement validée par la Caisse des Dépôts

Il devra mettre en place un dispositif de traçabilité formalisé des opérations réalisées qui sera tenu à la disposition de la Caisse des Dépôts.

Le titulaire devra signaler sans délai à la Caisse des Dépôts tout dysfonctionnement des réfrigérateurs ou dégradation du mobilier et toute anomalie constatée dans l'entretien et le fonctionnement général de la salle.

Le coût de ce service est intégré au forfait facturé à la Caisse des Dépôts et n'est en aucun cas facturé aux utilisatrices.

La salle des mamans du 56 rue de Lille ne fait pas partie du présent marché.

3.3. Les options

3.3.1. Les prestations bien-être QVCT en province (PSE facultative)

Le titulaire proposera, en option, la mise en place d'une offre bien-être en province :

- Angers : 770 collaborateurs
  Adresse : 27 rue Jean Zay

Interne

- Bordeaux : 950 collaborateurs
  Adresse : 6 place des Citernes

Le titulaire recherchera les intervenants et organisera les rendez-vous sur site de prestations bien-être :
- Prestations définies par l'accord QVCT de la Caisse des Dépôts (ostéopathie et massage Amma assis) : selon les mêmes modalités détaillées en article 3.1.2.B
- En complément, le titulaire pourra proposer d'autres prestations de bien-être payées directement par les collaborateurs, par exemple : réflexologie, massage bien-être…

En cas d'activation de l'option, La Caisse des Dépôts mettra à disposition des intervenants des espaces dédiés avec point d'eau en proximité, sans présence de conciergerie physique sur ces 2 sites.

La Caisse des Dépôts ne fournit aucun matériel spécifique lié aux prestations (table de massage, équipement de coiffure, appareils spécifique, consommables…). Il incombe au titulaire du marché et à ses intervenants d'équiper l'espace, d'entretenir et de maintenir les équipements adaptés aux activités de bien-être.

A ce titre, les intervenants sont tenus :
- D'assurer le nettoyage et la désinfection de leur matériel après chaque utilisation, conformément aux règles d'hygiène applicables à leurs activités
- De maintenir en parfait état de propreté les zones directement utilisées dans le cadre de ces prestations
- De prendre toutes les précautions nécessaires afin d'éviter toute dégradation ou salissure des locaux (projection, résidus…)

Le titulaire assure en outre la gestion complète des stocks liés à son activité, notamment :
- Produits d'hygiène (savon spécifique, solution désinfectante…)
- Consommables (bobine papier pour table de massage, serviettes…)
- Produits techniques nécessaires à la réalisation des prestations

Le titulaire devra signaler sans délai à la Caisse des Dépôts toute dégradation des locaux et toute anomalie constatée dans l'entretien général de la salle.

Le respect des règles d'hygiène, de propreté et de gestion autonome des équipements constitue une obligation contractuelle essentielle du marché.

En l'absence de concierge physique, le titulaire proposera une solution de gestion dématérialisée et autonome incluant :
- Le sourcing et la sélection des praticiens : recrutement des prestataires capables d'intervenir de manière ponctuelle ou régulière
- Une plateforme de réservation digitale : mise à disposition d'un outil de réservation en ligne
- La gestion opérationnelle : coordination des praticiens, gestion des accès avec la sécurité, transmission des consignes
- L'animation de l'offre : communication pour dynamiser l'usage du service sur ces 2 sites

Aucune prestation ne pourra être déployée sur les sites sans l'accord du référent désigné.

3.3.2. Les activités culturelles & de loisirs (PSE facultative)

Dans le cadre de sa mission de conciergerie, le titulaire pourra être amené à concevoir, organiser, promouvoir et gérer une offre d'activités culturelles, artistiques et de loisirs destinée aux collaborateurs.

Cette offre pourra notamment comprendre, sans que cette liste soit exhaustive :
- Des cours de théâtre
- Des ateliers de dessin, peinture…
- Des cours de photographie,
- Des ateliers d'écriture
- Des cours de chant
- Toute autre activité répondant aux attentes des collaborateurs

Interne

Ces activités ont vocation à s'inscrire prioritairement dans des cycles récurrents permettant aux participants de bénéficier d'un apprentissage dans la durée (cycle trimestriel ou semestriel par exemple), l'objectif recherché étant de favoriser le développement d'une offre de qualité contribuant à l'animation du site et au renforcement du lien social entre les collaborateurs.

Le titulaire assurera :

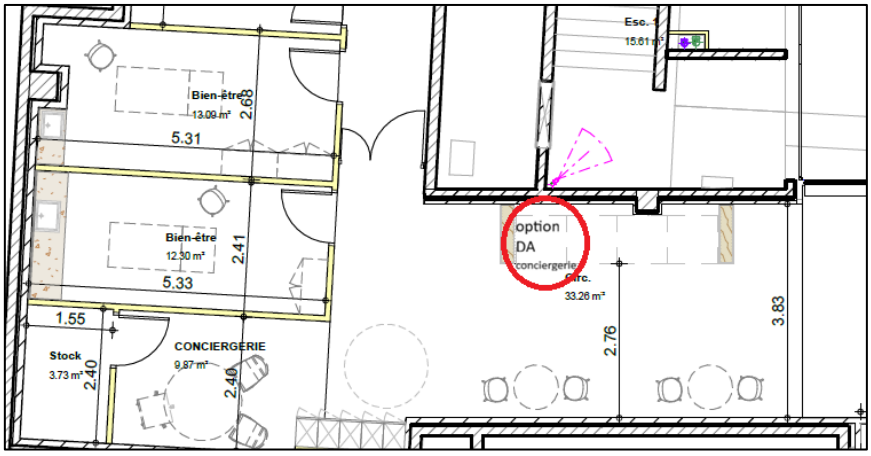
- Le sourcing et la sélection des intervenants spécialisés
- La gestion des inscriptions
- La gestion opérationnelle : coordination des intervenants, gestion des accès avec la sécurité, réservation des espaces en lien avec le service immobilier *LESTAF*
- La communication auprès des collaborateurs

Les activités proposées dans ce cadre ne donnent lieu à aucune prise en charge de la Caisse des Dépôts, sauf dispositions particulières expressément définies par cette dernière.
Les collaborateurs intéressés s'inscrivent directement auprès du titulaire et règlent à celui-ci le montant des participations afférents aux activités choisies.

A la date du lancement de cette consultation, les activités culturelles et de loisirs sont organisées et gérées par l'association sportive et culturelle historique. La Caisse des Dépôts se réserve la possibilité, pendant toute la durée du marché, de transférer la gestion de ces activités à la conciergerie.

3.3.3. Distributeur automatique (PSE facultative)

Le titulaire proposera, en option, la mise en place d'un distributeur automatique de produits de première nécessité et non alimentaire, au sein du bâtiment A6. Ce distributeur viendra compléter l'offre de la boutique située dans le bâtiment A5.
Le distributeur automatique sera installé dans le bâtiment A6, à proximité de l'accueil de la conciergerie :



Il proposera une gamme variée de produits de première nécessité pouvant répondre aux besoins immédiats des utilisateurs, par exemple :

- Pansements et trousses de premiers secours
- Produits d'hygiène (mouchoirs, dentifrice, brosses à dents, déodorant, etc.)
- Piles de différentes tailles
- Chargeurs de téléphone (câbles et adaptateurs)
- Produits de nettoyage de base (lingettes, spray désinfectant, etc.)
- …

Le titulaire devra assurer une maintenance régulière du distributeur pour garantir son bon fonctionnement et le réapprovisionnement des produits.

Un suivi régulier sera mis en place pour évaluer l'utilisation et la satisfaction des utilisateurs vis-à-vis du distributeur automatique. Des ajustements pourront être apportés en fonction des retours et des besoins identifiés.

Interne

L'installation du distributeur automatique de produits de première nécessité est proposée en tant qu'option. Cette option pourra être activée ou non par le titulaire en fonction des besoins et des décisions prises par la direction de la Caisse des Dépôts. L'activation de cette option fera l'objet d'un accord spécifique entre les parties.

En cas d'activation, le titulaire devra impérativement se coordonner avec les équipes immobilières de la Caisse des dépôts pour l'organisation des livraisons, l'installation du distributeur et sa mise en service.
Il participera aux réunions techniques préalables avec la Caisse des Dépôts pour valider les contraintes techniques (alimentation électrique, réseau, sécurité), le calendrier d'installation et les modalités de mise en service.

3.4. Le parcours utilisateur

Le parcours utilisateur définit les exigences relatives aux points de contact de la conciergerie. L'objectif est de mettre en place un écosystème hybride permettant de garantir la continuité du service et la fluidité au sein des bâtiments.

3.4.1. L'accueil conciergerie

Dans un premier temps il est prévu que le concierge soit présent 30 heures par semaine sur le site de Campus.
Les plages horaires et jours de présence seront à définir avec le titulaire du marché.
Les horaires incluent les prestations de back office et de supervision associées au poste**.** Le titulaire s'organisera en conséquence.

L'accueil physique de la conciergerie sera fermé 3 semaines par an pendant les périodes suivantes :

- 1 semaine pendant les congés scolaires de fin d'année
- 2 semaines pendant les congés scolaires de l'été

Les dates précises feront l'objet d'échanges entre la Caisse des Dépôts et le titulaire du marché.

Pendant ces périodes de fermeture de l'accueil physique, la conciergerie digitale ainsi que les casiers connectés devront permettre d'assurer la continuité de service pour les collaborateurs, notamment pour les dépôts et retraits de prestations. Malgré l'absence d'accueil physique, le titulaire sera tenu d'assurer l'entretien et le bon fonctionnement des salles de déconnexion et des salles des mamans du site Campus.

En fonction du niveau d'activité du site, des besoins exprimés par les collaborateurs ou de l'organisation d'événements particuliers sur le site, le volume et les tranches horaires pourront être adaptés par le titulaire, après validation de la Caisse des Dépôts.
Les évolutions des volumes horaires et les évolutions du coût de la prestation associée devront être validés par la Caisse des dépôts et formalisées par voie d'avenant au contrat sous réserve d'un préavis d'un mois pour leur mise en place. Le titulaire s'engage à fournir préalablement à toute mise en œuvre, une proposition financière détaillée précisant l'impact des modifications demandées.

L'accueil conciergerie est aménagé par la Caisse des Dépôt et dispose d'un accueil, de fauteuils et d'une réserve avec des étagères. Le titulaire aura la possibilité de compléter l'aménagement s'il l'estime nécessaire, sans surcoût pour la Caisse des Dépôts et après validation du référent.
Le matériel présent initialement devra être remplacé par le titulaire, en cas de dégradation ou d'incidents dont le titulaire serait responsable.

La Caisse des Dépôts assure par l'intermédiaire de son prestataire de nettoyage l'entretien régulier des surfaces (nettoyage des sols, vidage des poubelles).

Un badge d'accès sera délivré au concierge.
La fourniture de l'équipement informatique tel qu'ordinateur, connexion internet, imprimante, téléphone, TPE est à la charge du titulaire du marché et doit être intégrée au coût forfaitaire.

Le concierge devra assurer une permanence présentielle et distancielle (email, téléphone…) de la conciergerie afin de veiller au bon fonctionnement du suivi des commandes de prestations et des réservations des espaces bien-être. Il a pour missions de répondre aux besoins de services des salariés sur leur lieu de travail et/ou à domicile. Il est

Interne

responsable de l'animation de l'espace d'accueil et de tous les services proposés. Le concierge devra assurer un service de qualité, garantir une constance dans le niveau de service requis et permettre l'appréciation de la prestation au moyen d'indicateurs de performance pertinents.
En complément, le titulaire met à disposition des collaborateurs une boite mail et un numéro de téléphone joignable de 8h à 20h, du lundi au vendredi.

Il est souhaité que la conciergerie de la Caisse des Dépôts ait son **concierge dédié**, qui pourra ainsi être identifié par les utilisateurs. Le profil du concierge affecté à la conciergerie physique ainsi que les potentiels remplaçants seront présentés au référent dès que le recrutement sera finalisé et/ou le choix effectué par le titulaire. Tout remplacement devra faire l'objet d'une information préalable auprès de la personne référente qui sera désignée.

Pour tous les services, les collaborateurs de la Caisse des Dépôts feront **leurs demandes directement auprès de la conciergerie**. Les commandes de prestations et fournitures seront au tarif préférentiel négocié auprès de ses partenaires et directement facturées aux salariés.

Le concierge s'assurera de la bonne tenue de l'espace conciergerie et du mobilier. Il devra être vêtu à l'image de la conciergerie, dans une tenue soignée. L'entretien de sa tenue reste à la charge du titulaire.

En cas d'absence, le titulaire s'engage à prévenir immédiatement le référent, et à recourir à un concierge qualifié ayant des compétences avérées pour effectuer la mission dans les 24 heures qui suivent l'absence.

Avant l'ouverture de la conciergerie, le titulaire en collaboration avec les services de la Caisse des Dépôts devra démarrer une campagne de communication visant à informer l'ensemble des collaborateurs des prestations offertes par la conciergerie.

Le titulaire est seul responsable de la gestion financière du service de la conciergerie. Il devra mettre en place l'organisation et les moyens qui lui permettront de garantir des prestations de qualité dont il aura l'entière responsabilité. Aucun frais d'inscription, de coût d'abonnement ni d'engagement ne sera demandé aux utilisateurs de la conciergerie.

3.4.2. Les casiers connectés

Le titulaire devra mettre à disposition 2 blocs de « casiers connectés » dédiés exclusivement aux services de conciergerie : 1 espace casier sur A5 et 1 espace casier sur A6. Chaque espace sera composé d'un nombre de casiers adapté au nombre d'utilisateurs du bâtiment et validé par la Caisse des Dépôts. Il n'est pas prévu de casiers connectés au 56 rue de Lille.

Les casiers connectés permettant à minima :
- La réception d'articles et commandes auprès du concierge
- La dépose d'articles (ex. : pressing, cordonnerie…) confiés au concierge

La Caisse des Dépôts souhaite que cette prestation soit proposée sans interruption tout au long de l'année et sur chacun des bâtiments A5 et A6.

Aucune denrée périssable ne pourra être déposée ou livrée dans les casiers connectés.

Interne

- **Installation initiale**

Avant l'ouverture du site, le titulaire aura procédé à l'installation complète des casiers et vérifié leur bon fonctionnement.
Le titulaire devra impérativement se coordonner avec les équipes immobilières de la Caisse des dépôts pour l'organisation des livraisons, l'installation des casiers connectés et leur mise en service.
Il participera aux réunions techniques préalables avec la Caisse des Dépôts pour valider les contraintes techniques (alimentation électrique, réseau, sécurité), le calendrier d'installation et les modalités de mise en service.

- **Entretien des casiers**

Les casiers devront faire l'objet d'un entretien extérieur, d'une désinfection intérieure régulière, et d'une maintenance préventive et corrective afin d'assurer un taux de disponibilité supérieur à 95%.

- **Suivi de commandes**

Tout collaborateur utilisant le service de conciergerie des casiers connectés doit pouvoir suivre l'état d'avancement du traitement de sa/ses prestation(s) et être informé du moment et du casier où récupérer ses affaires.
Il est attendu qu'une commande déposée dans le bloc de casiers d'un bâtiment soit retournée dans ce même bloc de casiers.
Les commandes devront être prises en charge par le Titulaire **dans un délai de 24 heures ouvrées au maximum à compter de la validation du dépôt**. La livraison des prestations interviendra elle dans le délai mentionné par le titulaire dans son offre pour le service concerné.

- **Gestion des pannes et incidents liés aux équipements**

Le titulaire doit gérer les anomalies, les incidents ou pannes intervenues lors de l'installation et/ou pendant l'exécution des prestations liés aux équipements.
Un numéro d'appel destiné aux pannes et incidents sera affiché sur les casiers connectés. Ce numéro de téléphone sera également affiché sur le site web/appli.
La Caisse des Dépôts souhaite que le titulaire ait la capacité de débloquer les casiers à distance et de les remettre en service dans les meilleurs délais.
En cas d'équipements défectueux, ne pouvant faire l'objet d'une réparation à distance, la réparation ou le remplacement interviendra selon le délai indiqué par le titulaire dans l'acte d'engagement qui ne pourra pas dépasser les 48h ouvrées.
En cas de non-respect de ce délai, le Titulaire se verra appliquer les pénalités prévues au CCAP.

Afin d'adapter le dispositif aux usages réels, la Caisse des Dépôts se réserve la possibilité de réévaluer le dimensionnement et le nombre de casiers connectés au regard du taux de fréquentation et d'utilisation constatés. Ainsi, après une période d'exploitation permettant d'observer les usages, la Caisse des Dépôts pourra décider en concertation avec le titulaire de réduire le dispositif à un seul bloc de casiers connectés si le niveau d'utilisation ne justifie pas le maintien de deux équipements.
Cette évolution devra être formalisée par voie d'avenant au contrat sous réserve d'un préavis d'un mois pour le retrait d'un bloc de casiers. Le titulaire s'engage à fournir préalablement à cette évolution, une proposition financière détaillée précisant l'impact de la modification demandée.

3.4.3. Application et site internet

Pour offrir une expérience utilisateur optimale et fluide, le titulaire devra proposer une application mobile et/ou Web intégrée à l'environnement digital de la Caisse des Dépôts et dans le respect des exigences d'accessibilité RGAA.

Le titulaire du marché identifiera et communiquera une organisation dédiée au pilotage et à l'exploitation des outils numériques mis à disposition. Cette organisation précisera les interlocuteurs dédiés, leurs rôles et responsabilités (matrice RACI), les modalités de gestion et d'escalade des dysfonctionnements, les dispositifs d'assistance et de support ainsi que des actions de formation et d'accompagnement nécessaires.

Le titulaire veillera à garantir la continuité de service, la qualité des données, la réactivité dans le traitement des incidents et la bonne coordination avec la Caisse des Dépôts et les éventuels prestataires techniques concernés.

Interne

A. Le Smartbuilding

L'écosystème Smart Building retenu par la Caisse des Dépôts est composé d'un building operating system (BOS) SpinalCore de SpinalCom et d'une application servicielle occupant déployé par Cardiweb

Idéalement, afin de s'intégrer dans l'outil de smartbuilding, l'application proposée devra *disposer* d'API (Application Programmation Interface) et devra être compatible avec un système d'authentification unique (SSO) de la Caisse des Dépôts.

Cette application devra s'intégrer dans l'écosystème de smart building de la Caisse des Dépôts.
4 niveaux d'intégration sont envisageables :

- **Niveau 0** (non souhaité) : Pas de SSO, ni d'API, pas de version web. Le service conciergerie est prévu pour être distribué via un store public.
- **Niveau 1** (basique) : Pas de SSO, ni d'API. Intégration par encapsulation de la page web (webview) sous forme de tuile dans l'application de service CDC : « GROUM ». L'utilisateur doit se reconnecter avec un compte dédié lors de l'accès à la tuile.
- **Niveau 2** (intermédiaire) : Mise en place d'un SSO. Une fois authentifié dans GROUM, l'utilisateur accède à la tuile (via webview) sans nouvelle authentification, les informations étant partagées entre les systèmes.
- **Niveau 3** (avancé) : Niveau 2 + Dispose d'une API suffisante pour permettre à la CDC et son prestataire smartbuilding d'intégrer un ou plusieurs parcours utilisateurs à l'interface GROUM et aux couleurs de la CDC, en s'appuyant uniquement sur les API mise à disposition par le soumissionnaire. (ie.Intégration native dans GROUM)

L'hébergement de l'application sur un store privé n'est pas prévu à ce stade.

B. Le SSO

Le soumissionnaire démontrera dans sa réponse sa capacité à déployer un SSO.
L'application (Web) devra s'authentifier via le système **Single Sign-On (SSO)** de la CDC, basé sur **Microsoft Azure Active Directory (Azure AD)**.
Le soumissionnaire devra :

- **Rejoindre la fédération d'identité** configurée par la CDC, en utilisant l'un des protocoles suivants :

- **SAML 2.0** (en tant que Service Provider – SP),
- **OpenID Connect (OIDC)** (en tant que *Relying Party* – RP).

- **Respecter les paramètres de configuration** fournis par la CDC

- **Prendre en charge la MFA (Multi-Factor Authentication)**

C. Les fonctionnalités

L'application et le site internet sont accessibles pour les collaborateurs depuis leur ordinateur ou leur smartphone, les fonctionnalités attendues sont les suivantes :

- Commande et réservation
- Information sur les services proposés, les tarifs…
- Paiements en ligne des prestations (paiement sécurisé),
- Suivi de commandes
- Notifications et alertes : envoi de notifications pour les actualités, les événements spéciaux, les promotions et les mises à jour importantes.
- Support utilisateur : Assistance en ligne via chat ou courriel pour répondre aux questions et résoudre les problèmes techniques (inscription, règlement…) ; FAQ et guides d'utilisation de l'application.
- En cas de dysfonctionnement de l'outil, une solution de temporaire permettant aux collaborateurs de suivre leurs commandes ou réservation.
- Evaluations : système de feedback permettant aux adhérents de donner leur avis suite à une prestation
- Réclamation : un système doit être prévu et intégré au site et à l'application
- Mode visiteur : l'interface Web pourra offrir des briques d'usages différentes en fonction du profil du visiteur. Un consultant externe n'aura pas les mêmes droits sur les usages qu'un employé de la CDC.
- Personnalisation suivant la charte graphique de la CDC

Interne

Le titulaire du marché identifiera et communiquera une liste d'interlocuteurs dédiés pour faciliter les échanges et le suivi.

3.4.4. Communication

Le titulaire devra mettre en place une stratégie de communication efficace pour promouvoir les services de la conciergerie et fidéliser les collaborateurs. Il devra mettre en avant les offres et informer les collaborateurs des actualités et des événements.

Afin de garantir l'adéquation des services proposés avec les attentes des collaborateurs, le titulaire devra concevoir, en coordination avec le référent du marché, un sondage en amont de l'ouverture.

Le titulaire devra travailler en étroite collaboration avec les directions de la communication, de l'immobilier et des ressources humaines.

4. MODALITES D'EXECUTION

4.1. Mise en place du service

La mise en place des prestations de conciergerie s'inscrit dans le cadre du projet immobilier Campus de la Caisse des Dépôts.

Les prestations débuteront entre novembre et décembre 2027.La date précise du démarrage effectif fera l'objet d'échanges entre la Caisse des Dépôts et le titulaire du marché.

Entre la notification du titulaire et la date de démarrage effective de la prestation, une phase préparatoire sera mise en place.
Elle constitue une phase obligatoire visant à sécuriser le déploiement technique, organisationnel et opérationnel des prestations de conciergerie.

Le titulaire s'engage à participer activement à la coordination de projet et à mobiliser les ressources nécessaires.

Le titulaire devra :

- Participer aux différentes réunions de cadrage avec les parties-prenantes internes, concernant notamment :
  - Le volet immobilier : aménagement, planning de livraison…
  - Le volet digital : intégration de ses services dans l'écosystème digital de la Caisse des Dépôts
  - Le volet offre de services : définition du catalogue des offres détaillées et de la tarification, plan de communication…
- Fournir un rétroplanning détaillant le plan de déploiement opérationnel et les comptes-rendus d'avancement de la mise en place du marché (recrutement du concierge, prestataires retenus…)
- Réaliser un sondage sur les besoins et attentes des collaborateurs avec analyse des résultats et recommandations

4.2. Sélection des intervenants

4.2.1. Sélection des intervenants Bien-être

Lors de la sélection des praticiens pour des prestations de bien-être, plusieurs critères sont attendus pour garantir la qualité et la sécurité des services proposés. Voici une liste des éléments à considérer :

- Diplômes et Certifications :

Interne

- Inscription au RNCP : les intervenants doivent être titulaire d'une certification inscrite au RNCP
- Formation initiale : Vérifiez que le prestataire possède des diplômes reconnus dans le domaine du bien-être (ex : diplôme d'État pour les masseurs-kinésithérapeutes, diplôme de coiffure, etc.).
- Certifications spécifiques : Certaines prestations peuvent nécessiter des certifications spécifiques (ex : certification en aromathérapie, en sophrologie, etc.).
- Les professionnels de santé doivent disposer d'un numéro ADELI et sont habilités à émettre des factures nominatives susceptibles d'être prises en charge par la Mutuelle Générale.

- Approche et Méthodologie :
  - Approche personnalisée : Le prestataire doit être capable de proposer des solutions adaptées aux besoins spécifiques de chaque client.
  - Méthodologie claire : Il est important que le prestataire explique clairement sa méthodologie et les techniques utilisées.
- Tarification et Transparence :
  - Tarification claire : Les tarifs doivent être clairement indiqués et justifiés.
  - Transparence sur les prestations : Le titulaire doit être transparent sur les prestations incluses et les éventuels frais supplémentaires.

Il est précisé que les prestations de bien-être proposées dans le cadre du présent marché sont susceptibles de faire l'objet d'une validation préalable par le médecin du travail de la Caisse des Dépôts.

Reprise des prestataires du Kiosque services

Afin de préserver la qualité du lien social et l'historique de l'accompagnement, le titulaire évaluera la possibilité de conserver certains intervenants actuels du kiosque services à Paris, mais aussi à Angers & à Bordeaux (si l'option 3.3.1 est activée), sous réserve de leur adhésion aux exigences du nouveau cahier des charges.

4.2.2. Sélection des autres intervenants

Tout recours à un sous-traitant pour une prestation sensible (doubles de clés, réparation de smartphones personnels…) est soumis à des exigences de compétence.
Le titulaire doit s'assurer d'une sélection rigoureuse de ses sous-traitants et présenter les garanties avérées de probité et de fiabilité.
Dans les cas spécifiques de réparations d'équipements numériques, le sous-traitant doit garantir la confidentialité absolue des contenus et les interventions doivent être réalisée selon les procédures limitant les risques d'altération, de perte ou de fuite de données.
Le titulaire demeure pleinement responsable des prestations réalisées par ses sous-traitants et tout manquement pourra entrainer la suspension des prestations concernées, l'application de pénalités prévues au marché.

4.3. Continuité de service et dysfonctionnements

- **Continuité de service**

Le titulaire est tenu à une obligation de continuité de service. Il doit mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour pallier les aléas humains.

En cas d'absence programmée ou imprévue, le titulaire doit assurer le remplacement du concierge ou de l'intervenant sans rupture de service.

A défaut, des pénalités décrites dans le CCAP seront appliquées.

Le personnel de remplacement devra posséder les mêmes qualifications et les mêmes agréments que le personnel remplacé. Les coûts de remplacement seront intégrés dans les coûts fixes d'exploitation.

En cas de grève de son personnel, le titulaire s'engage à faire tout son possible pour assurer un service minimum.

- **Dysfonctionnements**

Le titulaire s'engage à prévenir immédiatement la CDC en cas de panne du matériel ou de dysfonctionnement des installations (fuite d'eau, ampoules, climatisation…).

Interne

4.4. Exigences de sécurité SI

- **Hébergement de la Plateforme**

Le candidat décrit la solution d'hébergement de sa solution (données et traitements) : sites de production, sites de back-up, sites de sauvegarde, si ces sites relèvent de sa propriété ou de celles de sous-traitants, la localisation géographique de ces sites,
Le candidat décrit les certifications relatives à sa solution d'hébergement (par exemple SecNumCloud)

- **Gestion des utilisateurs et de l'accès à la Plateforme**

Le Titulaire doit sécuriser les accès à la plateforme et mettre à disposition une gestion des identités et habilitations de chaque utilisateur
Les accès à la Plateforme doivent pouvoir être authentifiés *via* une solution d'authentification multifacteurs.
En particulier la gestion des mots de passe devra se conformer aux règles suivantes :

- Les mots de passe sont entièrement confidentiels et le premier mot de passe fourni fait obligatoirement l'objet d'un changement par l'utilisateur dès sa première connexion : avec une politique de gestion des mots de passe associée (règles sur la longueur minimale et la complexité)
- Le Titulaire prévoit une solution sécurisée de récupération de mot de passe en cas de perte de celui-ci ;
- Le contrôle des accès peut en outre être renforcé par le biais de mesures complémentaires tel qu'un filtrage par adresse IP ;

Le candidat décrit aussi les solutions de délégation d'authentification qu'il peut mettre en place.

- **L'intégrité et la confidentialité des données**

Le titulaire doit garantir la confidentialité et l'intégrité des données stockées et échangées sur sa plateforme.
L'Acheteur pourra faire procéder par lui-même ou par un organisme de son choix à des tests d'intrusion et de corruption sur les données contenues dans la Plateforme ;

- Le candidat décrit quels sont les mécanismes qui permettent d'assurer la confidentialité et l'intégrité des données stockées sur sa solution (données au repos et en sauvegarde) / Les solutions de chiffrement ou de masquage utilisées.
- Le candidat décrit quels sont les mécanismes qui permettent d'assurer la confidentialité et l'intégrité des données en transit / Les solutions de chiffrement ou de masquage utilisées.

- **Gestion des traces**

Le Titulaire doit mettre à disposition une gestion des traces techniques et applicatives.
Le candidat décrit les dispositifs de trace et précise les types d'évènements pouvant donner lieu à des traces, le niveau de granularité et les modalités de consultation.

- **Tests d'intrusion**

Des tests d'intrusion/revues de code et audit sécurité doivent être couramment menés par un acteur reconnu. Le Titulaire précisera le nom de la société de l'auditeur, la date du dernier audit (max 18 mois), et fournira une synthèse managériale du résultat.

- **Prestataire de Service de Paiement (Payment Services Provider – PSP)**

Le candidat décrit la solution de paiement en ligne au sein de sa solution (données et traitements) et le prestataire de Services de Paiement (PSP) qui l'opère : hébergement des données de paiement (sites de production, sites de back-up, sites de sauvegarde), si ces sites relèvent de la propriété du PSP ou de celles de sous-traitants, la localisation géographique de ces sites.
Le candidat décrit les certifications relatives à la solution de paiement en ligne (certification PCI-DSS du PSP)

4.5. KPI

Pour mesurer la qualité des services fournis, les indicateurs de performance suivants seront utilisés par le titulaire du marché :

- Taux de satisfaction des collaborateurs : Mesuré via des enquêtes de satisfaction à chaud et à froid.

Interne

- Taux de fréquentation des espaces bien-être, déconnexion… Mesuré par le nombre de réservations aux prestations ou espaces par rapport à la capacité maximale.
- Taux d'utilisation par service proposé
- Taux de fidélisation des collaborateurs : Mesuré par le nombre de renouvellement de réservation des espaces ou services.
- Taux de disponibilité des espaces : Mesuré par le nombre d'espaces disponibles et fonctionnels par rapport au nombre total d'espaces.
- Taux de résolution des incidents : Mesuré par le nombre d'incidents résolus dans les délais impartis par rapport au nombre total d'incidents signalés

Cette liste n'est pas exhaustive, les propositions du titulaire seront étudiées.

Le titulaire devra fournir un rapport mensuel la première année, puis trimestriel les années suivante, détaillant les performances par rapport aux KPI définis.

Ce rapport inclura :

- Le nombre d'usagers utilisateurs
- Analyse des performances : Evolution des résultats obtenus
- Actions correctives : Proposition d'actions correctives pour améliorer les performances en cas de non-atteinte des objectifs.
- Feedback des adhérents : Synthèse des retours des adhérents et des suggestions d'amélioration.

Le titulaire s'engage à mettre en place des mesures d'amélioration continue pour garantir une qualité de service optimale. Cela inclut :

- Évaluations régulières : Réalisation d'évaluations régulières des services et des équipements pour identifier les points d'amélioration.
- Formations continues : Organisation de formations continues pour les coachs et le personnel pour maintenir et améliorer leurs compétences.
- Innovation : Proposition de nouveaux services, prestations pour répondre aux évolutions des besoins des adhérents.

4.6. RSE

4.6.1. Engagement RSE global

Le titulaire s'engage à intégrer une démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) dans la gestion des prestations, en alignement avec les valeurs et les engagements de la Caisse des Dépôts.

Ces engagements incluent des actions concrètes en matière de développement durable, de responsabilité sociale et de gouvernance éthique.

À ce titre, le titulaire devra fournir un suivi régulier et documenté de ses actions RSE, sous forme de rapports périodiques (semestriels ou annuels) incluant des indicateurs quantitatifs et qualitatifs, des preuves de réalisation (ex : certifications, audits, bilans carbone), ainsi qu'un plan d'amélioration continue.

4.6.2. Engagements Environnementaux

Le titulaire s'engage à réduire son empreinte écologique et promouvoir la circularité, par exemple :

- Utilisation de produits/matériaux durables (ex : pièces de vélo de qualité, cosmétiques bio et sans substances nocives pour le bien-être)
- Équipements économes en énergie et en eau (ex : appareils basse consommation pour le bien-être)
- Sélection de fournisseurs engagés dans le respect des droits humains
- Partenariats avec des prestataires éco-responsables (ex : pressings utilisant des solvants non toxiques, livraisons dernier kilomètre en véhicule propre).

4.6.3. Engagements Sociaux et Économiques

Le titulaire s'engage pour l'inclusion, l'équité et le développement local, par exemple :

- Politiques de recrutement favorisant la mixité, l'inclusion des personnes en situation de handicap, et l'égalité professionnelle

Interne

- Soutien à l’économie locale : privilégier les prestataires, fournisseurs et artisans locaux

4.6.4. Engagements sur la qualité de Service, l’innovation et la formation

Le titulaire s’engage à allier performance, sécurité et responsabilité, par exemple :

- Intégration de technologies vertes (ex : outils de réparation éco-conçus pour les vélos, produits de soin innovants pour le bien-être)
- Proposition de services et produits toujours plus respectueux de l'environnement et de la santé.
- Information claire des clients sur les produits utilisés, leurs compositions, et les éventuels risques allergènes
- Sensibilisation et formations des équipes du titulaire aux valeurs RSE

Interne