

CAHIER DE CHARGES

FORMATION GESTION DELEGUEE DES AIDES ADEME

A destination des délégataires de Contrat Chaleur Renouvelable territorial (CCRt)

Cibles : Opérateurs territoriaux délégataires d'un Contrat Chaleur Renouvelable territorial (CCRt)

1. CONTEXTE

1. 1. Présentation du Fonds Chaleur

Le Fonds Chaleur, géré par l'ADEME depuis 2009, participe au développement de la production de chaleur et de froid renouvelables en mobilisant des sources renouvelables locales.

La vocation du Fonds Chaleur est d'encourager le remplacement d'installations consommant des énergies fossiles par la mise en place d'équipements de production de chaleur et de froid renouvelables utilisant la biomasse, la géothermie, le solaire, le biogaz et les énergies de récupération, couplés à des réseaux de chaleur et de froid. Il est destiné à l'habitat collectif, aux collectivités et aux entreprises. Plus de 7000 collectivités et entreprises ont bénéficié des aides à ce jour.

L'ADEME attribue des aides à l'investissement adaptées (subventions, aides remboursables...) pour permettre au projet d'être économiquement équilibré et de proposer un prix compétitif de la chaleur aux usagers. Les aides de l'ADEME peuvent dans certains cas se cumuler avec des aides de partenaires (Région, FEDER...) et des certificats d'économie d'énergie.

Le Fonds Chaleur accompagne le financement des installations de production de chaleur renouvelable et de récupération de chaleur fatale, ainsi que des réseaux de chaleur et de froid liés à ces installations.

Le dispositif des CCRT s'adresse aux collectivités et aux entreprises afin de leur permettre de réaliser leur transition énergétique par le recours massif à la chaleur et au froid renouvelables sur leurs territoires et dans leurs activités.

1. 2. Présentation du dispositif des CCRT

Dans un objectif de démultiplication de ses interventions financières dans un contexte où le périmètre de ses concours financiers est large, l'ADEME dispose d'un cadre juridique **permettant de déléguer la gestion des aides du Fonds Chaleur en la confiant à une structure tierce à travers le mécanisme de la gestion déléguée**¹. Les Contrats de Chaleur Renouvelable territoriaux (CCRT) sont les contrats qui matérialisent la gestion déléguée du Fonds Chaleur à un opérateur territorial², considéré alors comme **délégataire**.

Les CCRT ont été mis en place par le Fonds Chaleur en 2016 pour le déploiement conséquent des filières EnR&R thermiques sur l'ensemble du territoire. L'objectif des CCRT est d'aider à la réalisation de « grappes de projets » d'énergies renouvelables thermiques portés sur un territoire en confiant à un opérateur la gestion d'une enveloppe d'aides financières dans le cadre d'opérations financées par le Fonds Chaleur. Les tâches réalisées par le délégataire dans ce cadre peuvent aller de la phase d'instruction du dossier jusqu'au paiement par la structure de l'aide au bénéficiaire final, le porteur de projet.

Le délégataire contractualise - au nom et pour le compte de l'ADEME - directement avec les porteurs de projets. Il rédige les actes d'attribution des aides, décisions et conventions de financement, verse les subventions et se fait ensuite rembourser des subventions versées auprès de l'ADEME.

La gestion déléguée se formalise par la conclusion d'une convention de mandat³ entre l'ADEME et le délégataire, qui fait du délégataire un exécutant de la décision prise par le délégant. Aussi, le délégataire est transparent et les décisions sont prises « au nom et pour le compte » du délégant qui est seul à engager sa responsabilité. Il est donc obligatoire que l'ADEME, lorsqu'elle décide de déléguer la gestion de ses aides, se prononce seule sur l'attribution de ces dernières (décision d'octroyer ou non l'aide) et valide chacun des projets identifiés par l'opérateur de CCRT.

¹ Article 40 de la loi n°2014-1545 du 20 décembre 2014 (dite « loi Mandon ») relative à la simplification de la vie des entreprises point III

² Personnes morales de droit public (à l'exception des services de l'Etat) : collectivités, établissements publics et structures les représentant : EPCI, agglomérations, métropoles, conseils départementaux, syndicats d'énergie, etc.

³ Décret n° 2016-544 du 3 mai 2016 portant dispositions relatives aux conventions de mandat conclues par les établissements publics et les groupements d'intérêt public nationaux et les autorités publiques indépendantes avec des tiers

L'ADEME accompagne le délégataire à mettre en place le CCRT à travers un contrat d'objectifs définissant les moyens de faire émerger les projets de chaleur renouvelable, dans un objectif de performance et de qualité globale, de la phase de conception / dimensionnement des jusqu'au suivi de la performance des installations, en passant par la phase de réalisation / travaux.

1. 3. Présentation du besoin

La mise en place d'un CCRT nécessite pour le délégataire des compétences :

- D'animation, de communication et de prospection : pour mobiliser les porteurs de projets potentiels et faire émerger les opérations sur son territoire ;
- Techniques pour accompagner les porteurs de projet vers des opérations de qualité ;
- Juridiques, financières et comptables pour mettre en place la gestion déléguée, appliquer les règles de l'ADEME et le suivi des dossiers de subvention.

La formation des délégataires sur ces compétences est actuellement assurée au niveau local par les directions régionales de l'ADEME, elles-mêmes formées et informées par les services centraux du Fonds Chaleur et du siège. Cependant, le dispositif ayant vocation à se déployer massivement et les règles relatives à la gestion déléguée étant complexes, cette formation et la montée en compétence des délégataires nécessitent de faire appel à une prestation externe.

Notamment, les compétences juridiques, financières et comptables relatives à la gestion déléguée requièrent

- Une connaissance pointue des modalités d'intervention et systèmes d'aide de l'ADEME, des règles européennes encadrant l'attribution d'aides d'Etat et des règles juridiques spécifiques aux CCRT ;
- La connaissance des règles qui s'appliquent pour le paiement des subventions, et à l'inverse les où des indus éventuels sont à récupérer ;
- La mise en place d'une comptabilité permettant le suivi des subventions versées et remboursées ;

Pour aborder ce sujet, les délégataires de CCRT ont fait remonter les besoins :

- D'une présentation de ce qu'est concrètement la gestion déléguée : les fondements juridiques, les règles de droit français et les règles propres à l'ADEME, les attendus et responsabilités d'un délégataire, etc,
- D'un partage des bonnes pratiques entre les territoires
- D'un kit complet de documentation nécessaire au fonctionnement d'un CCRT (délibération, arrêtés de financements, rapports de paiements, modèles de contrat d'aide...)

2. OBJET DE LA CONSULTATION

La présente consultation concerne le recrutement d'un prestataire pour :

- La conception d'un module de formation en e-learning (expertise pédagogique et digitale)
- L'animation de la communauté des stagiaires : la mise en place d'une FAQ, l'animation de la fonction 'chat' dans le e-learning, l'animation des webinaires réguliers et le suivi des échanges avec les stagiaires

L'ensemble des informations nécessaires au contenu de la formation mise en œuvre par le prestataire pourra être transmis par l'ADEME, et l'ensemble des informations délivrées par le prestataire aux stagiaires pourra être contrôlé par l'ADEME.

1. Conception d'un module de formation en e-learning

1. 1. Attendus du module de formation en e-learning

Public visé : Les cibles de la formation (les stagiaires) sont les agents ou salariés des opérateurs délégataires d'un Contrat Chaleur Renouvelable territorial (CCRT) avec l'ADEME.

Compétences attendues avant la formation : pas de prérequis.

Objectifs de la formation : Le module e-learning devra permettre aux stagiaires de :

- Connaître et comprendre le dispositif des CCRT et notamment la gestion déléguée
- Connaître et comprendre les règles juridiques et financières d'application des systèmes d'aides de l'ADEME (systèmes d'aides, Règles générales d'attribution des aides de l'ADEME, règles d'éligibilité, d'incitativité, de cumul des aides publiques, etc)
- Maîtriser les aspects juridiques, administratifs et d'un dossier de demande d'aide
- Comprendre les rôles et les responsabilités de chacun (délégataire/porteur de projet/ADEME)
- Comprendre les aspects techniques des [Conditions d'Eligibilité et de Financement](#) des Contrat Chaleur Renouvelable et des conditions des aides du Fonds Chaleur
- Savoir faire l'instruction technique et financière d'un dossier
- Savoir définir le bon montant à verser au bénéficiaire et récupérer les éventuels indus
- Maîtriser le format des pièces justificatives de la dépense
- Maîtriser la structuration des données à remonter à l'ADEME via l'utilisation du module opérations filles sous AGIR

Une liste de questions détaillées auxquelles la formation devra répondre est annexée au présent cahier des charges.

1. 2. E-learning : pédagogie, évaluation, actualisation, livrables

a. Pédagogie

La pédagogie utilisée dans le e-learning devra favoriser chez le stagiaire une appropriation progressive des notions abordées. Le prestataire proposera la stratégie pédagogique la plus appropriée. Il précisera les modalités pédagogiques les plus pertinentes à intégrer au e-learning : tv-learn, vidéo, quizz, animation, simulation, etc.

Les séquences devront être conçues pour permettre au stagiaire de se former en autonomie et de façon asynchrone. Chaque séquence du e-learning devra être autoportante. Des quizz seront mis en place pour évaluer les acquis, et tous les éléments de réponses à ces quizz devront se trouver dans les séquences. Des supports tels que des vidéos et des modules interactifs seront privilégiés. Des exemples concrets et témoignages par des pairs viendront illustrer les notions abordées. Le prestataire précisera de quelle façon le contenu sera interactif et ludique, et améliorera la participation des stagiaires.

Le contenu devra être intuitif et fluide, par exemple le passage d'une séquence à une autre, ou un lien vers un document à télécharger ou une vidéo à regarder. Le prestataire sera force de proposition sur l'organisation et le découpage des séquences pédagogiques en fonction du contenu abordé.

Tout le contenu devra être accessible en continu pour que le stagiaire puisse revenir s'il le souhaite vers une partie du contenu qu'il a déjà vue. Le stagiaire devra pouvoir choisir les contenus qui l'intéressent, et y accéder facilement. Aucun contenu ne sera obligatoire. Néanmoins, les personnes souhaitant participer à un webinaire thématique devront avoir suivi le module e-learning correspondant.

Durée de la formation : La durée totale du e-learning n'excédera pas 6h. Le prestataire déterminera la durée la plus appropriée.

Eléments techniques attendus pour la production des contenus : Les formations e-learning de l'ADEME sont hébergées sur la plateforme 360 Learning. L'ADEME recommande que le prestataire utilise l'outil auteur de 360 Learning pour la conception. L'ADEME mettra à disposition du prestataire un accès à l'outil auteur de 360 Learning afin de concevoir les modules directement sur la plateforme. Des fiches explicatives seront mises à disposition du prestataire pour la prise en main de la plateforme. Une assistance technique sera apportée si besoin.

Ces tâches sont réalisées par le prestataire Webcompétence qui gère la plateforme ADEME Formation (<https://formations.ademe.fr/>) et la plateforme 360 Learning pour les formations e-learning. WebCompétence formera si nécessaire le prestataire.

La plateforme ADEME Formation permet notamment :

- D'envoyer des questionnaires d'évaluation en fin de formation aux participants
- De produire les attestations de formation aux participants
- Au prestataire de consulter les synthèses des réponses des stagiaires
- Au prestataire de consulter des rapports de suivi des sessions et de diffusion du module

Dans le cas où le prestataire utilise son propre outil auteur pour la conception des modules e-learning, les liens ci-dessous précisent les modalités d'import d'un fichier SCORM et les formats compatibles avec la plateforme 360 Learning :

- Importer un fichier SCORM :

https://support.360learning.com/hc/fr/articles/115001426606#h_01EVGMYMMATY41V0FCAKS3W2Z9

- Outils externes intégrables à 360 Learning :

<https://support.360learning.com/hc/fr/articles/360062151732>

À noter que l'import de fichiers de format SCORM sur 360Learning implique certaines limites à l'utilisation de la plateforme :

- Aspects collaboratifs : les apprenants ne peuvent pas publier de messages dans un module SCORM, ni réagir aux activités.
- Ajouts ou modifications : Un module SCORM ne peut contenir qu'un seul fichier SCORM, et ne permet pas l'ajout de fiches, questions ou documents supplémentaires. Pour ajouter des activités après le module SCORM, il faudra créer un autre module, puis rassembler les deux modules dans un parcours.
- Taux de progression / Etat d'avancement : l'avancement envoyé par le fichier SCORM est interprété dans la plateforme 360Learning et peut prendre trois valeurs uniquement :
 - 0 % si le module n'a pas été commencé
 - 50% dès que l'apprenant clique sur Commencer depuis la page d'accueil du module
 - 100% lorsque l'utilisateur a terminé le module et rempli toutes les conditions de complétion propres au fichier SCORM

Dans le cas où le prestataire utilise son propre outil auteur pour la conception des modules e-learning, il proposera un mode opératoire pour que l'ADEME puisse réaliser des actualisations mineures en autonomie (voir aussi la partie Actualisations ci-dessous).

b. Evaluation

Des évaluations formatives seront proposées tout au long du e-learning (par exemple par séquence), afin de s'assurer de la bonne acquisition des connaissances.

Des fiches de synthèses seront à concevoir par le prestataire qui reprendront les éléments clés du e-learning et permettront aux stagiaires formés de repartir avec des supports (téléchargeables par séquence par exemple).

Un lien vers les questionnaires de satisfaction est envoyé automatiquement par la plateforme aux stagiaires à la fin du e-learning. La synthèse des questionnaires est accessible au prestataire.

c. Actualisations

Dans le cadre de l'amélioration continue et de l'analyse des remontées de besoins des stagiaires (séquences ou exercices à modifier) et/ou d'évolutions liées à l'actualité ou à la méthode, le prestataire fera des propositions pour l'actualisation et l'amélioration des séquences à l'ADEME.

Le prestataire assurera l'actualisation et les mise à jour mineures du e-learning (par exemple le changement d'une date, une image, un document, un lien, une référence réglementaire, etc) à la demande de l'ADEME ou en autonomie, via l'outil auteur proposé par le prestataire. Cette possibilité de mise à jour en autonomie sera à privilégier. Le prestataire proposera un mode opératoire pour que l'ADEME puisse également réaliser des actualisations mineures lorsqu'elle le souhaite.

Actualisations majeures du e-learning : Le prestataire prévoira la possibilité d'actualisations majeures du e-learning (ajouts ou suppressions ou modifications de séquences, modification du déroulé pédagogique).

Livrables attendus :

- Déroulé pédagogique détaillé du e-learning
- Modalités d'évaluation
- Story boards
- Contenus e-learning au format SCORM si autre outil que 360Learning
- Fiches de synthèse téléchargeables et autres documents à disposition des participants
- Comptes rendus des réunions de travail

2. Animation de la communauté des stagiaires

L'accompagnement des stagiaires du e-learning par le prestataire est un élément clef de la montée en compétences des cibles. Les stagiaires ont besoin d'un accompagnement en complément du e-learning. Le prestataire devra être en mesure de répondre à leurs questions et de les suivre et les accompagner pour permettre de mener à bien la formation.

La plateforme 360Learning permettant la création d'une communauté, il est attendu que le prestataire suive et accompagne les stagiaires via cette plateforme pour les éléments suivants (listes non-exhaustive) : suivi de l'avancement des stagiaires, accompagnement des stagiaires, réponse aux questions, gestion de la fonction 'chat' dans le e-learning, la mise en place et gestion d'une FAQ, identification des axes d'amélioration, la mise en place et animation de webinaires réguliers. Le prestataire rédigera des bilans semestriels qui résument cet accompagnement des stagiaires.

Le prestataire s'appuiera sur les informations communiquées par l'ADEME pour répondre aux questions des stagiaires dans le cadre de la formation. L'ADEME pourra transmettre au prestataire les éléments de contenu (notes internes, supports de formation, éléments de doctrine, informations d'actualité, etc) à communiquer aux stagiaires. Sur le fondement de ces éléments, le prestataire assurera la préparation des webinaires, la communication vers les participants, l'organisation, les inscriptions des participants, les liens de connexion, etc. en informant en avance l'ADEME du planning des webinaires.

2. 1. Animation des webinaires

Le prestataire animera des webinaires en visio-conférence pour des groupes d'environ 15 participants. Les webinaires seront dédiés soit par thématique (par exemple un webinaire spécifique sur les aspects juridiques), soit par direction régionale, soit d'autres éléments pertinents (à préciser par le prestataire).

Pour éviter des niveaux de connaissance trop hétérogènes lors des webinaires thématiques, le prestataire veillera à ce que les participants aient suivi la séquence thématique correspondante du e-learning.

Le contenu des webinaires devra être participatif pour rendre actifs les stagiaires. Le prestataire proposera des activités ludiques : des jeux de rôles, jeux sérieux, exercices, quizz, et/ou brainstormings collectifs en utilisant des outils comme Wooclap. Un temps d'échanges libres sera nécessaire à chaque webinaire pour que les stagiaires puissent poser leurs questions. Ces questions devront alimenter la FAQ.

Le prestataire proposera la durée qu'il recommande pour un webinaire ainsi que le déroulé du webinaire (ordre du jour + timing).

2. 2. Livrables

- Kit complet pour assurer un jeu de rôle et/ou un jeu sérieux, avec fiches de rôles, descriptifs de situations à résoudre, enjeux ou difficultés, etc.
- Fiches d'exercices, des quizz, des brainstorming collectif etc utilisés pendant les webinaires
- Liste des webinaires prévus et planning
- Liste des participants aux webinaires (avec par webinaire les informations comme noms des participants, structure, région, etc)
- Les bilans semestriels de l'animation de la communauté des stagiaires
- Les comptes rendus des réunions de travail

3. CONDITIONS DE REALISATION

3. 1. Pilotage du projet

Natalie Baart, chargée de Formation au sein du Service Mobilisation des Professionnels de l'ADEME sera l'interlocutrice contractuelle du prestataire. Laurianne HENRY et Emma VIZIOZ, ingénieures au sein du service Chaleur Renouvelable de l'ADEME seront les interlocuteurs techniques. Clara BOURHIS, juriste au sein de la Direction des Affaires Juridiques de l'ADEME, sera l'interlocutrice juridique, Florence CHANTRE, coordinatrice de pôle au sein de la Direction des Affaires Financières de l'ADEME, sera l'interlocutrice financière.

Un comité de pilotage composé des personnes nommées ci-dessus ainsi que d'un ou deux représentants des Directions Régionales de l'ADEME, validera les déroulés pédagogiques, les choix de modalités pédagogiques et le contenu des livrables demandés au prestataire.

Une réunion de lancement sera programmée à Angers ou en visio-conférence. Les autres réunions se feront dans la mesure du possible en visio-conférence. Les réunions font partie de la prestation globale et ne sont pas à facturer séparément. Afin de préparer efficacement les réunions, le prestataire sera chargé de transmettre au plus tard une semaine avant les réunions du comité de pilotage l'ordre du jour et les documents de travail nécessaires. Le prestataire rédigera un compte rendu de chaque réunion de travail qui sera envoyé sous une semaine.

Par ailleurs, l'ADEME mettra à la disposition du prestataire l'ensemble des documents ressources dont elle dispose sur le sujet pour faciliter la mise en œuvre des contenus des modules.

3. 2. Démarche RSE

Le prestataire précisera les engagements qu'il prend pour limiter l'impact de ses prestations sur l'environnement et, plus généralement, comment son entreprise prend en considération les préoccupations environnementales de ses activités lors de l'exécution du marché : description de ses produits et services, livraison de ses prestations, choix de ses fournisseurs et/ou des sous-traitants, capacité à innover sur ces sujets.

Dans le cadre de cette prestation, le prestataire sera attentif à favoriser l'envoi des documents uniquement par voie dématérialisée. Il optera pour des transports limitant les impacts carbone (transports en commun, vélo) et si possible, privilégiera des sous-traitants ayant des pratiques responsables.

Le prestataire exposera la démarche et/ou les actions concrètes qui seront mises en place pour assurer un progrès social dans le cadre de sa prestation, par exemple en matière d'insertion professionnelle et sociale des personnes en difficulté et éloignées du marché de l'emploi, de formation des employés, y compris les employés moins qualifiés, de lutte contre la précarité professionnelle, de lutte contre la discrimination.

3. 3. Planning estimatif du projet (non contractuel)

- o Sélection du prestataire, négociation, contractualisation, et réunion de lancement : décembre 2024 – janvier 2025
- o Conception des contenus du e-learning, test, livraison : à partir de février 2025

Annexe : Attendus de la formation

La formation devra notamment permettre de répondre aux questions suivantes :

1- Aspects généraux :

- Qu'est-ce qu'un CCRT : Qu'est-ce que le Fonds Chaleur et quelles règles en découlent ?
- Quel est le rôle d'un délégataire de CCRT ?
- Quelles sont les Règles générales d'attribution des aides de l'ADEME ?

2- Aspects juridiques :

- Qu'est-ce qu'une aide ?
- Qu'est-ce qu'une demande d'aide ?
- Qu'est-ce qu'une activité économique ou non économique et quels impacts ?
- Quels sont les plafonds d'aides publiques et quels impacts ?
- Qu'est-ce que l'effet incitatif d'une aide ?
- Qu'est-ce que la gestion déléguée ?
- Quelles sont les limites en termes de responsabilités entre le délégataire et l'ADEME ?
- Cas où le délégataire est également bénéficiaire d'une aide du CCRT
- Les différentes pièces d'un contrat :
 - Qu'est-ce qu'une décision ou une convention de financement ?
 - Qu'est-ce qu'une convention de mandat ?
 - Qu'est-ce qu'une annexe technique ? Qu'est-ce qu'une annexe financière ?
 - Différence entre critère d'éligibilité des CEF (conditions d'éligibilités et de financement) et engagements contractuels dans les contrats ?

3- Aspects comptables et financiers :

- Quelle différence entre un engagement juridique et un crédit de paiement ?
- Comment, quand, et avec quelles pièces le délégataire doit-il faire remonter son suivi comptable ?
- Quels documents faut-il archiver en cas de contrôle ?

4- Instruction technique et financière d'un dossier :

- Quelles sont les pièces d'une demande d'aide ?
- Qu'est-ce qu'un dossier complet ?
- Comment faire une instruction ? Quels sont les éléments techniques à vérifier ? Et où les retrouve-t-on ?
- Quels sont les éléments économiques à vérifier ?
- Comment vérifier le respect des règles de cumul des aides publiques ?
- Présentation des comitologies ADEME et des règles de passage à ces comitologies.
- Quel est le rôle de chacun ? (ADEME/délégataire/bénéficiaire final)
- Présentation de la Commission d'Attribution des aides, son rôle, les éléments à présenter dans le PV (procès-verbal) ?
- Quelles sont les données à remonter à l'ADEME et comment utiliser le module opérations filles sous AGIR ?

5- Gestion d'un dossier :

- Quelle est la chronologie d'une aide (demande d'aide, engagement, suivi du dossier, solde) ? Présenter un schéma récapitulatif.
- Notion d'entrée en vigueur, de rétroactivité du contrat et date d'éligibilité des dépenses
- Comment engager juridiquement un dossier ?
- Quelles sont les différentes échéances financières d'un dossier ?
- Comment fonctionnent les avances à notification ?
- Comment réaliser un paiement ? Notion d'éligibilité des dépenses, comment réaliser un ERD (état récapitulatif des dépenses) ? Quelles sont les pièces à vérifier ? Qu'est-ce qu'un rapport intermédiaire, final ?
- Que faire lorsqu'un porteur de projet n'a pas transmis les justificatifs dans les temps ?
- Comment réaliser un avenant ?

- Que faire lorsqu'une installation est abandonnée en cours de route ? Comment désengager un contrat ? Comment réaliser un indu ?

Commenté [CF1]: Comment réaliser un indu ?