

# **CAHIER DES CHARGES – ANIMATION ET MUTUALISATION DE MOYENS POUR LE RESEAU DES CONTRATS CHALEUR RENOUVELABLE DE LA REGION AUVERGNE- RHÔNE-ALPES**

ADEME Direction Territoriale Auvergne Rhône-Alpes / Pôle Transition Energétique  
Rédaction : SITZ Camille et BAZZOLI Frédéric  
Contact : LAFAYE Nelly – [nelly.lafaye@ademe.fr](mailto:nelly.lafaye@ademe.fr)

14/02/2025 – Version 2.5

## TABLE DES MATIERES

1. Eléments de contexte.....	4
1.1. Les activités de l'ADEME .....	4
1.2. Contexte de l'étude à réaliser.....	4
1.2.1. Production de la chaleur renouvelable en France .....	4
1.2.2. Chiffres-clés de la chaleur renouvelable en Auvergne-Rhône-Alpes .....	5
1.2.3. Structuration de l'accompagnement des projets de chaleur renouvelable en région Auvergne-Rhône-Alpes.....	5
1.3. Rôle actuel de l'ADEME dans l'animation du réseau régional des opérateurs des Contrats Chaleur Renouvelable .....	9
1.3.1. Journées de rencontre du réseau CCR en AURA.....	9
1.3.2. Temps d'échange mensuels.....	9
1.3.3. Espace collaboratif Intr'ADEME.....	9
2. Les attentes de l'ADEME vis-à-vis de la prestation à réaliser .....	11
2.1. Finalités et objectifs .....	11
2.2. Périmètre et cibles de la prestation.....	11
2.3. Compétences attendues de la part du prestataire .....	11
2.3.1. Animation de réseau et organisation d'évènements .....	12
2.3.2. Connaissance des filières chaleur renouvelable.....	12
2.3.3. Connaissance des dynamiques de la transition énergétique en région Auvergne-Rhône-Alpes ...	12
2.3.4. Communication et maîtrise des outils numériques.....	13
2.4. Expérience.....	13
3. Descriptif des tâches à effectuer dans le cadre de la prestation.....	14
3.1. Tâche 1 : Organisation des séminaires du réseau des opérateurs CCR .....	14
3.2. Tâche 2 : Animation et gestion de l'espace collaboratif "Intr'ADEME" .....	15
3.3. Tâche 3 : Animation continue du réseau.....	16
3.3.1. Participation aux points mensuels du réseau .....	16
3.3.2. Mail d'information "newsletter réseau" espace collaboratif.....	16
3.3.3. Enquête annuelle retours et besoins du réseau .....	16
3.4. Tâche 4 : animation de groupes de travail au sein du réseau des opérateurs CCR.....	16
3.5. Tâche 5 : Appui aux opérateurs CCR sur la communication et la promotion de la chaleur renouvelable	17
3.5.1. Création de supports de communication .....	17
3.5.2. Evènements de promotion de la chaleur renouvelable à l'échelon départemental .....	19

4.	Organisation et pilotage de la prestation.....	20
4.1.	Encadrement et suivi de la prestation .....	20
4.2.	Synthèse des tâches à effectuer .....	20
4.3.	Synthèse des livrables attendus .....	22
4.4.	Frais de débours.....	23
5.	Annexes .....	24
5.1.	Glossaire .....	24
5.2.	Liste des CCR de la région AURA .....	24

# 1. Éléments de contexte

## 1.1. Les activités de l'ADEME

À l'ADEME - l'Agence de la transition écologique -, nous sommes résolument engagés dans la lutte contre le réchauffement climatique et la dégradation des ressources.

Sur tous les fronts, nous mobilisons les citoyens, les acteurs économiques et les territoires, leur donnons les moyens de progresser vers une société économe en ressources, plus sobre en carbone, plus juste et harmonieuse.

Dans tous les domaines - énergie, économie circulaire, alimentation, mobilité, qualité de l'air, adaptation au changement climatique, sols... - nous conseillons, facilitons et aidons au financement de nombreux projets, de la recherche jusqu'au partage des solutions.

À tous les niveaux, nous mettons nos capacités d'expertise et de prospective au service des politiques publiques.

L'ADEME est un établissement public sous la tutelle du ministère de la Transition écologique, de l'énergie, du climat et de la prévention des risques et du ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.

## 1.2. Contexte de l'étude à réaliser<sup>1</sup>

### 1.2.1. Production de la chaleur renouvelable en France

Le terme **Chaleur Renouvelable** concerne la production de chaleur par le biais d'énergies renouvelables et de récupération (EnR&R) que sont principalement le **bois énergie**, la **géothermie** et le **solaire thermique**. La récupération de chaleur fatale est également intégrée dans le périmètre visé par ce cahier des charges. Au contraire, la production de biogaz en est exclue. Des réseaux de chaleur et de froid renouvelable peuvent par ailleurs être associés aux installations de production.

En France, la production de chaleur représente la moitié des consommations d'énergie, et repose essentiellement sur l'utilisation de combustibles fossiles. Ainsi, dans le cadre de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte (LTECV) de 2015, qui fixe un objectif de porter la part des EnR&R à 32 % de la consommation énergétique nationale d'ici à 2030, la production de chaleur par le biais d'EnR&R représente un axe majeur pour atteindre cet objectif.

Financièrement, la chaleur renouvelable est encouragée par :

- Les aides de l'Etat aux particuliers (Ma Prime Rénov, éco-prêts, etc.)
- Les CEE (Certificats d'Economie d'Energie)
- **Le Fonds Chaleur (tous porteurs de projets hors particuliers), porté à 820 M€ en 2024**
- Les aides des collectivités territoriales (conseil régional, conseils départementaux, autres EPCI...) envers les particuliers et les maîtres d'ouvrage professionnels.

---

<sup>1</sup> A ce stade il convient de rester synthétique afin de développer par la suite au 2.1, les finalités et objectifs des prestations.

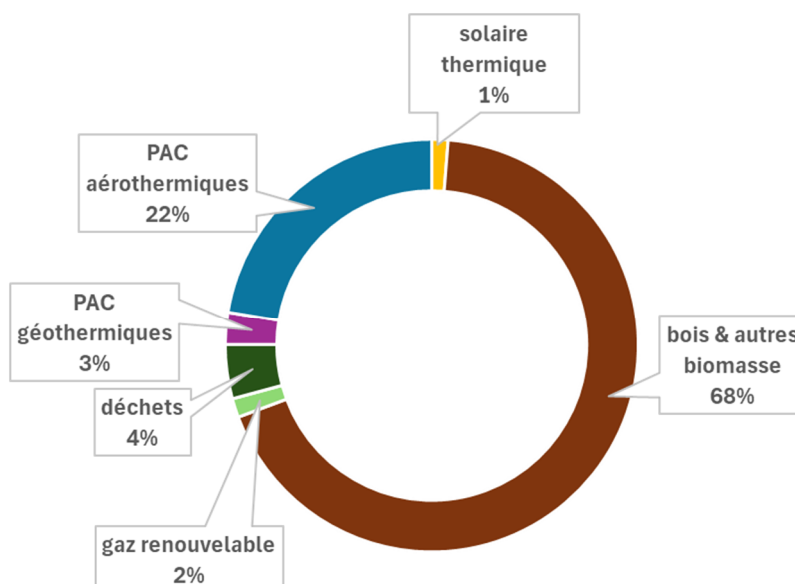
Le Fonds Chaleur est l'un des principaux outils de financement des énergies renouvelables en France. Sa gestion a été confiée à l'ADEME, depuis 2009, afin de massifier sur le territoire les installations de production de chaleur renouvelable et de récupération et développer des réseaux de chaleur et de froid qui leur sont liés. Il constitue une part importante des aides distribuées par l'ADEME aux opérateurs territoriaux

Le Fonds Chaleur est destiné à l'habitat collectif, aux collectivités et aux entreprises. Depuis 15 ans, il a permis d'aider plus de 8 500 installations d'énergies renouvelables et de récupération (EnR&R) dont 3 800 km de réseaux de distribution grâce à 4,28 milliards d'euros d'aides, ayant généré près de 14 milliards d'euros d'investissements. **Cela représente près de 45,4 TWh/an de production additionnelle d'EnR&R, équivalent de la consommation de chaleur d'environ 5 millions de logements.**"<sup>2</sup>

### 1.2.2. Chiffres-clés de la chaleur renouvelable en Auvergne-Rhône-Alpes

La production de chaleur renouvelable en région Auvergne-Rhône-Alpes (AURA) fournit 20% des besoins totaux de chaleur de la région, avec un objectif de parvenir à 38% d'ici 2030.

Cette production repose sur un mix énergétique varié, assuré aux deux tiers par le bois-énergie et autres biomasses (et pour moitié par le seul bois domestique).



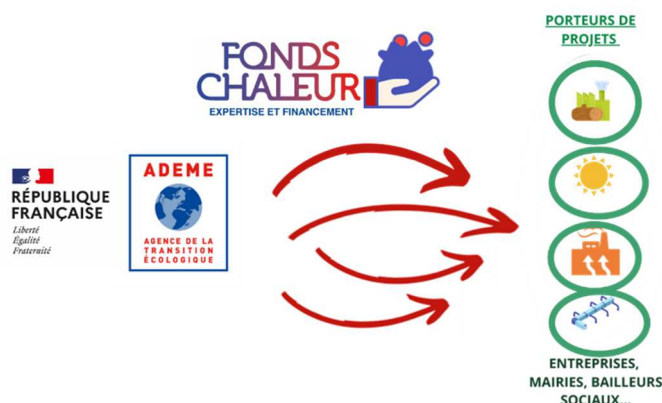
Les installations consommatrices de biomasse hors usages domestiques sont essentiellement des chaudières bois déchiqueté de grande taille (puissance > 1 MW), dédiées à des projets collectifs ou industriels. A elles seules, ces installations représentent 90% du volume de bois déchiqueté consommé dans la région.

L'importante ressource bois de la région et le niveau de professionnalisation des acteurs expliquent le dynamisme de la filière bois-énergie observé en région AURA.

### 1.2.3. Structuration de l'accompagnement des projets de chaleur renouvelable en région Auvergne-Rhône-Alpes

<sup>2</sup> pour plus de détails : <https://presse.ademe.fr/2024/07/bilan-2023-du-fonds-chaleur.html>

Le Fonds chaleur subventionne historiquement (depuis 2009) des projets de production de chaleur renouvelable de taille moyenne à importante. Les projets situés en-dessous des seuils du fonds chaleur (qui diffèrent selon le type d'énergie) étaient ainsi initialement inéligibles à ce dispositif.



A partir de 2016, l'ADEME a mis en place un nouvel outil, le **Contrat Chaleur Renouvelable** territoriaux (CCR ou CCRt), permettant le développement des énergies renouvelables thermiques sur un territoire donné par l'intermédiaire d'un **opérateur territorial** également appelé **opérateur CCR**<sup>3</sup>.

Les territoires concernés sont en général à la maille départementale ou infradépartementale.

Dans le cas où un CCR existe sur un territoire, l'opérateur CCR s'engage, à travers la signature d'un **contrat d'objectifs** ambitieux pour une période de trois à quatre ans renouvelables, à faire émerger et à accompagner sur son territoire un ensemble de projets petits et moyens d'énergies renouvelables thermiques issus des filières bois-énergie, solaire thermique, géothermie ou encore réseaux de chaleur.

De plus, les **opérateurs CCR instruisent les dossiers de demandes d'aides des porteurs projets de leur territoire pour le compte de l'ADEME**, en appliquant les règles de financement de l'ADEME. En AURA notamment, ils financent également eux-mêmes les projets de leur territoire via une enveloppe de financement déléguée par l'ADEME. On parle ainsi de « gestion déléguée du Fonds Chaleur ».

---

3 Les termes suivis d'une étoile (\*) sont définis dans le glossaire en Annexe 5.1

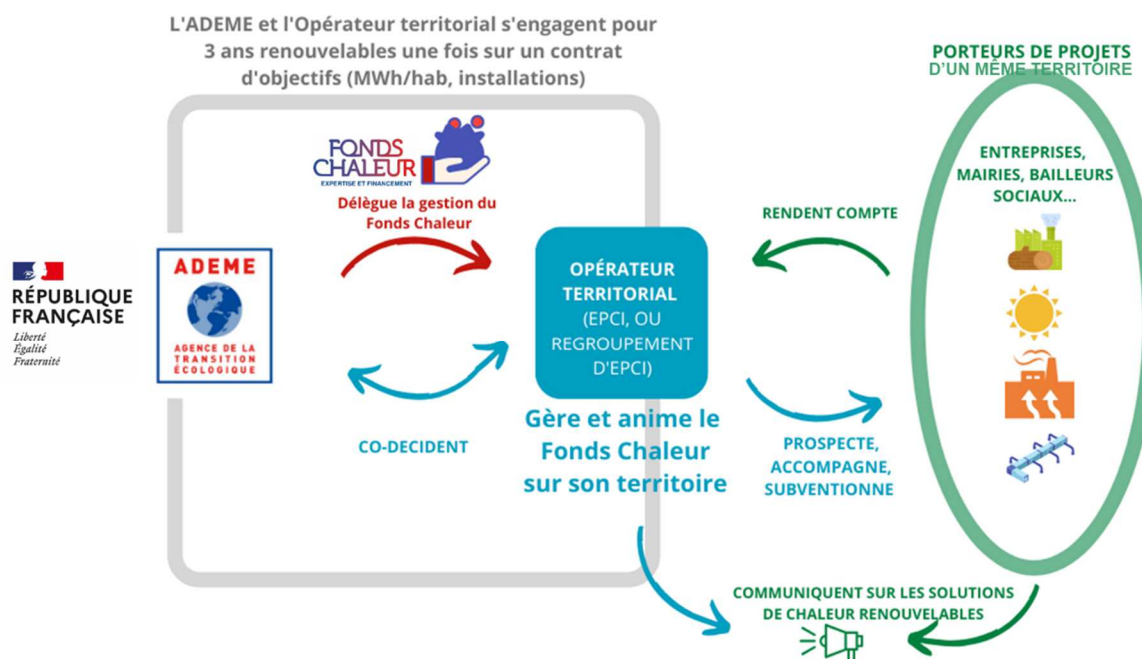


Figure 1 : schéma du fonctionnement d'un Contrat Chaleur Renouvelable territorial

Par le biais de ce dispositif, l'ADEME finance des études, de l'investissement, mais aussi une mission d'animation permettant de faire vivre le dispositif, d'informer, de faire émerger des projets, et d'accompagner techniquement et administrativement les porteurs de projets des territoires concernés.



Figure 2 : les missions des opérateurs CCR

*Remarque : les projets de grande taille (supérieurs aux seuils CCR, qui diffèrent selon les filières) continuent d'être instruits directement par l'ADEME dans le cadre d'appels à projets spécifiques.*

**Ces opérateurs Contrat Chaleur Renouvelable constituent la cible sur laquelle porte le présent dispositif d'animation.**

Le territoire auvergne-rhône-alpin est actuellement couvert à 95% par des Contrats Chaleur Renouvelable (cf. carte ci-dessous). **Les structures porteuses sont généralement des syndicats d'énergie ou des conseils**



départementaux, ou bien des EPCI ou Métropoles en direct sur leur territoire. Ces structures porteuses peuvent être accompagnées par une ALEC ou une association du territoire. A noter que les territoires concernés peuvent être aussi bien ruraux que périurbains ou urbains.

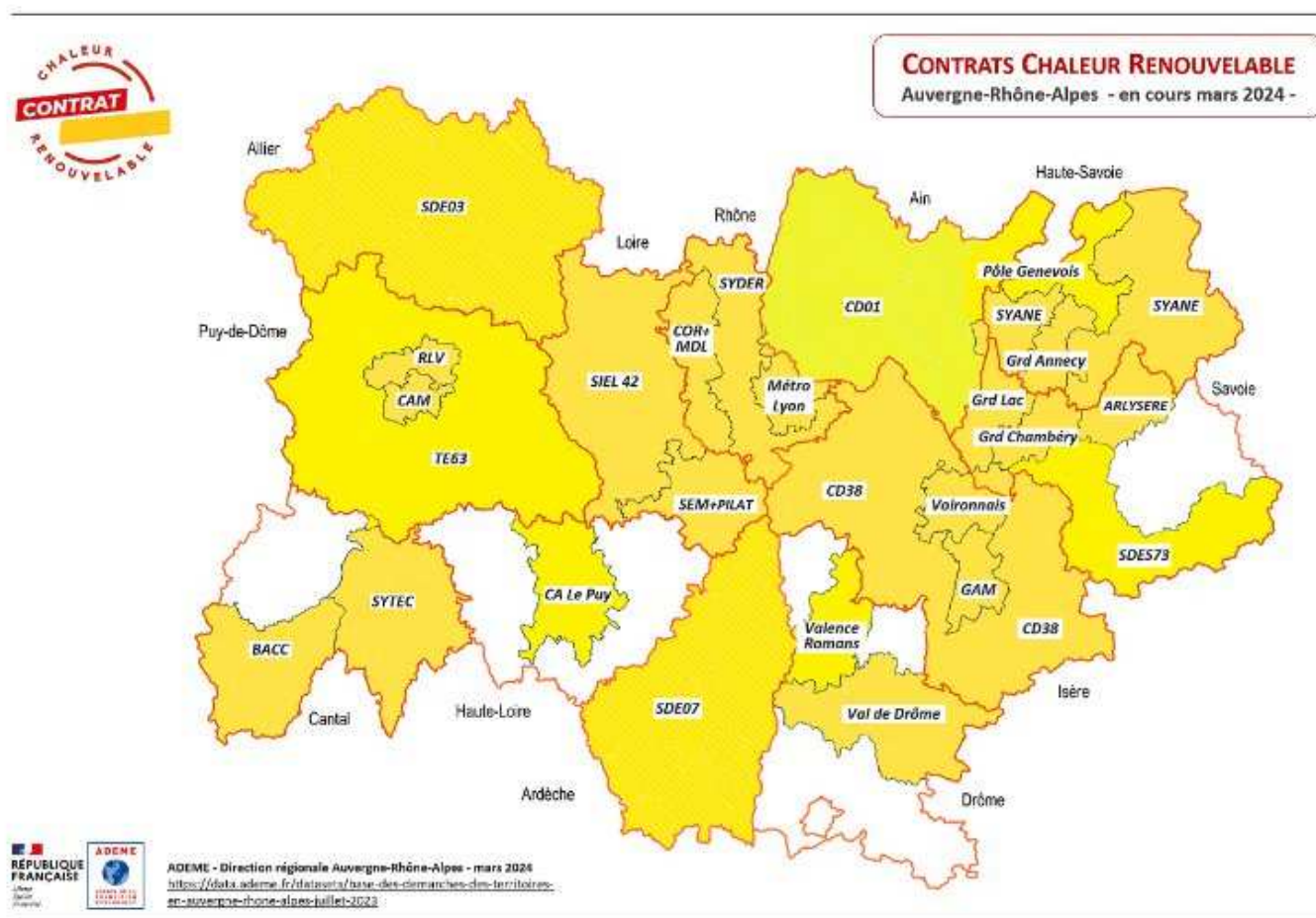


Figure 3 : Carte des opérateurs CCR de la région Auvergne-Rhône-Alpes

Le réseau des CCR de la région AURA compte 26 opérateurs à fin 2024, couvrant un territoire de quasiment 8 millions d'habitants, soit la grande majorité de la population régionale.

#### Remarques importantes :

- En région AURA, pour des raisons historiques, il n'existe plus de financement régional de « missions d'animation chaleur renouvelable », dispositif complémentaire (et toujours existant dans d'autres régions) en général positionné au niveau départemental. Ces missions ont pour but d'animer les filières chaleur, notamment bois-énergie, et de faire émerger des projets, en fonctionnant généralement en synergie avec les opérateurs CCR. Ainsi, en région AURA, **l'animation des filières chaleur renouvelable repose de fait entièrement sur les opérateurs CCR.**
- Il existe cependant toujours une animation thématique régionale plus "macro" réalisée sur l'ensemble de la filière bois (amont forestier, bois construction, bois-énergie) par Fibois AURA (association interprofessionnelle de la filière bois) et une animation régionale thématique géothermie en cours de reconduction.



### 1.3. Rôle actuel de l'ADEME dans l'animation du réseau régional des opérateurs des Contrats Chaleur Renouvelable

Afin d'assurer la cohérence, l'efficacité et la pérennité du dispositif, la DR AURA de l'ADEME a créé un **réseau des opérateurs CCR** de la région et mis en place un **dispositif d'animation de ce réseau**. Cette animation de réseau s'adresse aux chargés de mission des opérateurs CCR (appelés par la suite « chargés de mission CCR\* ») et comprend les actions suivantes :

#### 1.3.1. Journées de rencontre du réseau CCR en AURA

L'ADEME AURA a instauré, en 2020, des journées de rencontre du réseau CCR de la région. Ces journées sont l'occasion d'échanger sur les actualités des membres du réseau, de partager des informations descendantes et des retours d'expérience, d'aborder des thématiques spécifiques (géothermie, solaire, bois énergie...) via des présentations ou ateliers de travail, ou encore d'organiser des visites terrain.

Il s'agit notamment de présenter des points d'actualité sur les évolutions prévues dans le fonctionnement du réseau et des dispositifs financiers sur la chaleur renouvelable, ainsi que d'échanger sur des sujets techniques en fonction des besoins du réseau. Ces journées sont également des moments conviviaux de partage et réseautage.

Actuellement, deux réunions sont organisées chaque année dans la région. Elles sont conçues de la manière suivante :

- Matinée : partage d'informations et ateliers thématiques
- Après-midi : visite d'une installation financée par un CCR

Pour ces journées, l'ADEME gère la logistique (réservation de salle et de restaurant) et l'animation (interventions ADEME ou intervenants externes) avec, selon les cas, l'appui de l'opérateur CCR local, de Fibois AURA et ou d'AURAE.

#### 1.3.2. Temps d'échange mensuels

Chaque premier mardi matin du mois, l'ADEME propose au réseau un temps d'échange d'une heure entre le réseau des chargés de mission CCR et les référents CCR de la direction AURA de l'ADEME\*, en distanciel. Ce temps d'échange permet notamment :

- De partager les dernières actualités : dates importantes, nouveaux documents, actualités ADEME ...
- De répondre aux questions techniques et administratives des opérateurs qui auraient émergé depuis la réunion précédente ou suite à une évolution des conditions ADEME de financement de leurs projets, etc.

Ces temps d'échange s'appuient sur un document partagé permettant de répertorier les différentes questions avant la réunion, et servant de compte-rendu une fois la réunion terminée.

#### 1.3.3. Espace collaboratif Intr'ADEME

Un espace collaboratif créé par l'ADEME permet au réseau des chargés de mission CCR et aux référents CCR ADEME d'interagir sur un espace de travail et de communication commun. Cet espace en ligne situé sur l'Intr'ADEME (intranet de l'ADEME accessible sur identifiant aux invités extérieurs) est organisé en différentes

rubriques et permet de partager des informations, poser des questions au réseau ou encore centraliser les documents importants.

L'espace collaboratif est composé des rubriques suivantes :

- Un « annuaire » où chaque utilisateur gère son profil. Il permet d'identifier les membres du réseau et de disposer de leurs coordonnées
- Un « blog » qui permet à l'ADEME de diffuser de l'information descendante aux utilisateurs (save-the-date, formations, actualités Fonds Chaleur...)
- Un espace « conversations » où les opérateurs sont invités à poser leurs questions ou partager des informations, idées...
- Une rubrique « documents » permettant de partager et stocker les documents utiles aux réseaux (comptes rendus des réunions de réseau, outils métiers, supports de communication...)
- Une rubrique « FAQ » qui répertorie les réponses aux questions fréquentes (administratives, juridiques...) que se posent les opérateurs CCR concernant leur contrat, ou encore les spécificités et règles d'éligibilité des projets de chaleur renouvelable.

## 2. Les attentes de l'ADEME vis-à-vis de la prestation à réaliser

### 2.1. Finalités et objectifs

La présente prestation a pour objectif de **reprendre l'animation du réseau régional des opérateurs CCR à la suite de l'ADEME, et de la renforcer** afin d'outiller et accompagner au mieux les chargés de mission CCR dans la réalisation de leur mission.

Les sous-objectifs de la prestation sont les suivants :

- Permettre aux chargés de mission CCR de se rencontrer régulièrement et bénéficier d'une dynamique de réseau en présentiel via des séminaires, et en distanciel via des réunions et espaces de travail partagés numériques ;
- Créer un cadre leur permettant de collaborer et partager les meilleures pratiques, outils etc.
- Leur proposer un appui pour la réalisation de leur communication à l'échelle départementale ou sur le périmètre de leur CCR, avec des supports améliorés et harmonisés au niveau régional et affichant le soutien de l'ADEME à ces filières ;
- Assurer une communication fluide et régulière entre le réseau et l'ADEME, identifier des difficultés éventuelles et proposer des solutions pour optimiser le fonctionnement au quotidien du réseau des CCR en AURA

Ces missions sont détaillées dans la partie 3 du présent cahier des charges, et seront à réaliser en lien étroit avec l'ADEME. Un tableau récapitulatif est présent en fin de partie 3.

**Pour chacune des missions détaillées dans le présent cahier des charges, il appartiendra au candidat de préciser la méthodologie qu'il compte employer, et les moyens humains et matériels qu'il mettra en place pour répondre aux attentes de l'ADEME.**

### 2.2. Périmètre et cibles de la prestation

Le périmètre concerné est la région Auvergne-Rhône-Alpes, et l'accompagnement est attendu sur une durée de 3 ans.

Les bénéficiaires directs de la prestation sont les chargés de mission CCR, sachant que le titulaire sera naturellement amené à interagir avec d'autres acteurs (professionnels des filières chaleur renouvelable, etc.).

Les filières concernées sont le bois énergie, le solaire thermique, la géothermie et la chaleur fatale<sup>4</sup>.

### 2.3. Compétences attendues de la part du prestataire

---

<sup>4</sup> A noter que la thématique de la chaleur fatale est récemment entrée dans le périmètre des CCR, en ce qui concerne les projets de récupération d'une quantité inférieure à 1000 MWh/an (les règles en la matière seront potentiellement amenées à évoluer).

### 2.3.1. Animation de réseau et organisation d'évènements

Il est attendu du prestataire une forte compétence en animation de réseaux et de séances de travail en groupes, ainsi qu'en gestion organisationnelle d'évènements. Il devra notamment témoigner des capacités suivantes :

- Compétences méthodologiques et techniques en matière d'animation de réseau, de pilotage et de facilitation de séances de travail collectives : gestion de l'ordre du jour et de la prise de note, démarche participative et co-construction, co-apprentissage, intelligence collective, etc., en présentiel comme à distance (échanges distanciels majoritairement réalisés via l'outil Teams).
- Programmation, organisation et gestion d'évènements professionnels pouvant réunir jusqu'à une cinquantaine de participants, à la fois en termes de logistique, de communication et d'animation.
- Qualités des personnes chargées de l'animation, possédant des compétences d'animation, un sens de la pédagogie et de l'écoute, une capacité d'adaptation au groupe, des qualités d'orateur/trice, etc.

### 2.3.2. Connaissance des filières chaleur renouvelable

Il est attendu du prestataire une **solide connaissance technique des filières chaleur renouvelable** (bois énergie, solaire thermique, géothermie, chaleur fatale, etc.) lui permettant notamment :

- D'identifier et analyser les besoins techniques et méthodologiques des opérateurs CCR et d'appuyer leur montée en compétence sur ces sujets ;
- D'être capable d'identifier et valoriser des ressources (retours d'expérience, acteurs, outils, méthodes, etc.) liées aux sujets abordés ;
- De pouvoir mobiliser, via son propre réseau et ses contacts, des intervenants extérieurs (chercheurs, collectivités, experts, ...) en capacité d'apporter des éclairages thématiques et méthodologiques ciblés.

### 2.3.3. Connaissance des dynamiques de la transition énergétique en région Auvergne-Rhône-Alpes

Le prestataire devra également démontrer une connaissance du contexte régional de la transition énergétique et de ses acteurs :

- Dynamique des filières chaleur renouvelables en AURA, spécificités du territoire régional, projets d'EnR citoyennes, etc.
- Connaissance globale des territoires de la région impliqués dans des démarches de transition écologique et énergétique (CCR, PCAET, programme Territoire Engagé Transition Ecologique, démarche TEPOS-CV...) et des objectifs de la planification énergie-climat territoriale (SRADDET, etc.)
- Plus généralement, une bonne connaissance du fonctionnement des collectivités territoriales et des acteurs publics (ADEME, DREAL) ainsi que des partenaires techniques locaux en région Auvergne-Rhône-Alpes sera nécessaire à la bonne réalisation de la mission.

- Enfin, le titulaire du marché devra être en capacité de se déplacer physiquement sur la Région pour participer aux événements du réseau, a fortiori pour les événements dont il assurera la logistique et/ou l'animation

### 2.3.4. Communication et maîtrise des outils numériques

Le candidat devra démontrer des **compétences établies en matière de communication et maîtrise des outils numériques associés** :

- Communication stratégique : identification de cibles, création d'un plan de communication, marketing adapté aux projets publics et des entreprises, etc. ;
- Communication opérationnelle : infographie, création de contenu à destination de cibles identifiées, pédagogie et vulgarisation de sujets techniques ou administratifs ;
- Animation d'espaces numériques de travail partagés etc. ;
- Maîtrise des outils multimédias, dont le réseau social LinkedIn, afin de mettre en valeur les actions des opérateurs CCR via différents supports et publications.

## 2.4. Expérience

Le prestataire devra témoigner d'**expériences réussies dans l'animation de réseaux de collectivités**, si possible sur des sujets Climat Air Energie (CAE).

Il devra démontrer la plus-value des animations qu'il a conduites sur les réalisations opérationnelles des réseaux dans le champ concerné (actions concrètes engagées par les collectivités...).

Le prestataire devra également pouvoir énumérer un **nombre significatif de références en matière d'accompagnement de stratégies territoriales** de collectivités, EPCI ou syndicats (Communauté de communes, Communauté d'agglomération, Métropole, Pays, PETR, PNR, syndicats de déchets, etc.) sur des périodes longues dans les domaines du climat, de l'air et/ou de l'énergie.

Idéalement, les candidats feront également mention d'événements professionnels significatifs qu'ils ont contribué à organiser dans les domaines pré-cités.

### 3. Descriptif des tâches à effectuer dans le cadre de la prestation

#### 3.1. Tâche 1 : Organisation des séminaires du réseau des opérateurs CCR

Le prestataire organisera et animera chaque année **deux journées de séminaire du réseau, permettant la rencontre physique des chargés de mission CCR**. Ces journées auront lieu environ **tous les 6 mois, en présentiel sur le territoire régional**.

Le prestataire devra prendre en compte les contraintes d'organisation opérationnelles suivantes :

- Choix de la date en prenant en considération les événements déjà planifiés sur la région et en espaçant dans la mesure du possible l'évènement organisé d'éventuelles journées existantes sur des thématiques similaires ;
- Choix du lieu sur le territoire régional, en privilégiant une localisation centrale et accessible en transports en commun. Cependant la localisation ne sera pas nécessairement dans la capitale régionale, et devra varier d'un séminaire à l'autre ;
- Sollicitation en amont des besoins et attentes des animateurs sur les sujets à aborder et validation de l'ordre du jour par l'ADEME ;
- Envoi d'un save-the-date (date, lieu et ODJ) via l'intr'ADEME et par mail aux participants au moins 6 semaines avant la date de l'évènement ;
- Réservation d'un restaurant ou traiteur avec obligatoirement des menus végétariens, et si possible un ou plusieurs critères parmi les suivants, par ordre de préférence : produits biologiques, locaux, équitables ;
- Organisation d'un accueil café en début de journée ;
- Partage à l'ADEME des supports des interventions et animations prévues en version quasi-finale au moins une semaine avant le début de l'évènement, supports qui devront être compilés et chartés au format « CCR » de l'ADEME.

Le prestataire est libre d'indiquer dans sa proposition technique quelle forme il propose de donner à ces journées, afin de maximiser les échanges, la mise en réseau et la participation. Les activités possibles pourront notamment prendre la forme d'**échanges en plénières, ateliers, visites de site, interventions d'experts, mini-formations etc.**

Le prestataire participera à l'animation de ces journées (respect de l'ordre du jour, gestion du temps...) en appui de l'ADEME et animera certaines séquences ou ateliers le cas échéant. Il veillera notamment à proposer une activité brise-glace en début de journée, et pour redynamiser le groupe après le déjeuner. Il est également libre de proposer des modes d'animations adaptés aux thématiques abordées et permettant d'aider à la créativité.

Le format choisi, l'ordre du jour, le choix des potentiels intervenants ainsi que la logistique générale de la journée seront validés au préalable par l'ADEME.

Des frais de débours (remboursement à l'euro près par l'ADEME, cf. 4.4) sont prévus dans le cadre de la présente prestation pour la prise en charge des frais de restauration, d'accueil café et de location de salle.

Le prestataire pourra ainsi se faire rembourser de l'achat de ces prestations sur présentation des justificatifs nécessaires<sup>5</sup>.

#### Livrables tâche 1 :

- Feuilles d'émargement, supports de présentation utilisés, relevés de décision des ateliers, le tout mis à disposition sur l'espace collaboratif.

### 3.2. Tâche 2 : Animation et gestion de l'espace collaboratif "Intr'ADEME"

Comme indiqué précédemment, le réseau dispose déjà actuellement d'un espace collaboratif. Cependant **cet espace nécessite du temps d'entretien, d'animation et de modération.**

Ainsi, les tâches opérationnelles suivantes seront à réaliser tout au long du contrat :

- Diffuser des informations descendantes sur le blog de l'intr'ADEME : annonce des réunions de réseau, dates de webinaires, mise en ligne de nouveaux documents... ;
- Mettre à jour la FAQ suite aux réunions mensuelles ADEME-réseau et aux questions posées sur l'espace de discussions, en sélectionnant les questions pertinentes à partager à tous et en centralisant les éléments de réponse ;
- Répondre à des questions simples directement et sans passer par l'ADEME. Tenir régulièrement l'ADEME informée des questions laissées en suspens et auxquelles le prestataire/ le réseau n'a pas pu répondre ;
- Animer les échanges sur l'espace ;
- Mettre en ligne l'ensemble des documents associés à la prestation : comptes-rendus, présentations, productions des groupes de travail ;
- Mettre en ligne les documents pertinents créés/utilisés par les opérateurs après validation par le réseau et par l'ADEME ;
- Mettre à jour l'annuaire des opérateurs CCR AURA (départs, arrivées, changements de coordonnées...), et le transmettre au référent national ADEME pour mise à jour du site dédié ;
- Gérer les comptes utilisateurs.

En parallèle, le prestataire proposera dans les premiers mois du contrat, après appropriation de l'espace d'échange sur l'intr'ADEME, **une refonte globale de cet espace numérique de partage** (dans la mesure de ce que le site de l'intranet "Intr'ADEME" permet), dans le but de rendre plus facilement accessibles les informations importantes, ainsi que de fluidifier les échanges. Cette refonte intégrera également une mise à jour des documents et informations obsolètes. Le prestataire fera une (ou plusieurs) proposition(s) à l'ADEME pour validation.

Le prestataire rédigera également un **document à destination des nouveaux membres du réseau**, détaillant le fonctionnement de l'IntrADEME.

#### Livrables tâche 2 :

- Synthèse de la refonte de l'espace de partage,

---

<sup>5</sup> Le montant, ne sera pas pris en compte dans le calcul de la note financière du candidat, cf. 4.4



- Documents à destination des nouveaux arrivants

### 3.3. Tâche 3 : Animation continue du réseau

#### 3.3.1. Participation aux points mensuels du réseau

Il est attendu du prestataire qu'il **participe aux points mensuels du réseau**, se déroulant actuellement les mardis matin en début de chaque mois sur une durée d'une heure. Ces points sont animés par l'ADEME qui transmet des informations descendantes et répond aux questions posées par les opérateurs.

Le rôle du prestataire sera le suivant :

- Veiller à la bonne prise de note des informations délivrées par l'ADEME et des réponses aux questions ;
- Reporter, suite aux échanges, les réponses aux questions générales dans la FAQ (cf 3.2) ;
- Proposer éventuellement une meilleure organisation de ces points.

#### 3.3.2. Mail d'information "newsletter réseau" espace collaboratif

Le prestataire rédigera et partagera tous les trois mois un **mail récapitulatif** des informations pertinentes qui auront été partagées sur l'espace collaboratif. Ce mail permettra aux absents des points mensuels ou animateurs peu présents sur l'intr'ADEME d'accéder aux informations principales partagées.

#### 3.3.3. Enquête annuelle retours et besoins du réseau

Le prestataire réalisera chaque année une courte enquête auprès des chargés de mission CCR, pour savoir si l'animation du prestataire et de l'ADEME correspond à leurs attentes, et recueillir éventuellement des idées de points à améliorer.

#### Livrables tâche 3 :

- Mails récapitulatifs des infos et nouvelles à transmettre au réseau,
- Synthèses annuelles retours enquêtes

### 3.4. Tâche 4 : animation de groupes de travail au sein du réseau des opérateurs CCR

Le prestataire **animera tout au long de la durée du contrat des groupes de travail (GTs) au sein du réseau**. Ces groupes de travail permettront aux opérateurs de monter en compétences sur certains sujets particuliers, mais seront également pour eux l'opportunité de partager leurs retours d'expérience ainsi que les méthodes d'animation, de communication et les outils mis en place sur leur territoire.

Les thématiques abordées seront discutées en fonction des besoins remontés par les opérateurs et seront validées au préalable par l'ADEME (exemples de sujets : chaleur fatale, rénovation de bâtiments, décret tertiaire, création de supports de communication, d'outils...). Le prestataire veillera ainsi à sonder en amont les opérateurs CCR afin de déterminer les thèmes des GT.

Le prestataire devra en début de chaque année de prestation :

- Sonder le réseau sur les thématiques à aborder et proposer le cas échéant des sujets techniques pouvant faire l'objet de groupes de travail ;
- Identifier les membres du réseau intéressés pour prendre part aux GTs proposés : **2 à 4 GTs par an ;**
- Planifier les réunions sur l'année : **3 à 5 réunions par groupe de travail.**

Pour chaque GT, le prestataire devra :

- Organiser les réunions du GT (distanciel) : sondage de date, invitation lien visio...
- Proposer un ordre du jour à valider par l'ADEME ;
- Identifier de potentiels intervenants d'intérêt ;
- Animer les réunions du GT
- Synthétiser les échanges des réunions qui seront partagés au reste du réseau à l'oral lors d'une réunion mensuelle ou séminaire et par écrit sur l'espace collaboratif.

#### Livrables tâche 4 :

- **Plan d'action annuel des GTs,**
- **Restitutions écrites des travaux des GTs à partager sur l'espace collaboratif,**
- **Restitutions orales à l'ensemble du réseau lors des points mensuels ou séminaires du réseau.**

### **3.5. Tâche 5 : Appui aux opérateurs CCR sur la communication et la promotion de la chaleur renouvelable**

#### **3.5.1. Création de supports de communication**

Les opérateurs CCR ont des besoins de communication envers les porteurs de projets potentiels sur les aides disponibles et les avantages de la chaleur renouvelable, afin de faire émerger des projets sur leur territoire.

Cette communication est chronophage et implique aujourd'hui une multiplication des supports au sein du réseau. Afin d'optimiser remédier à cette situation, l'ADEME souhaite **proposer des supports de communication-types**, porteurs de messages-clés et utilisables par l'ensemble du réseau.

Ainsi, le prestataire prendra en charge les réalisations suivantes, en s'inspirant lorsque cela est pertinent des productions déjà existantes au sein du réseau :

- Création d'un support promotionnel de la chaleur renouvelable et du dispositif CCR
- Production d'un flyer de promotion du dispositif CCR
- Proposition d'un modèle de panneau-type
- Proposition de messages de communication "clés en main" pour les réseaux sociaux (Linkedin)
- Création de fiches REX de projets accompagnés

**Tous les supports promotionnels devront porter le logo complet de l'ADEME ainsi que celui du Fonds Chaleur.** La charte graphique proposée sera simple et pourra être reprise facilement par les chargés de mission des différents opérateurs CCR.

Ces différents livrables de communication sont détaillés ci-dessous :

- **Support de présentation promotionnel de la chaleur renouvelable et du dispositif CCR**

Le prestataire produira une présentation PowerPoint généraliste, utilisable par tous les opérateurs CCR de la région et à destination de potentiels porteurs de projets.

Ce support présentera la chaleur renouvelable, ses enjeux et ses atouts, les différentes énergies renouvelables mobilisables et leurs avantages, ainsi que le dispositif CCR, son fonctionnement et les aides mobilisables. Il permettra aux opérateurs CCR de porter un message commun fort sur la chaleur renouvelable et leur contrat. Le contenu sera à faire valider au préalable par l'ADEME.

- **Flyer de promotion du dispositif CCR**

Le prestataire proposera un flyer commun présentant brièvement le dispositif Contrat Chaleur Renouvelable, les types de projets éligibles et les aides. A visée des porteurs de projets, il a pour vocation à faire passer des messages simples et clairs sur le dispositif, son fonctionnement et ses atouts. Ce flyer sera logoté ADEME, et chaque opérateur CCR pourra reprendre la charte graphique et ajouter son contact.

- **Modèle de panneau-type**

Lors de la mise en service d'une installation financée par un CCR, il est imposé contractuellement de poser sur le site de l'opération un panneau affichant la participation financière de l'Etat. Ce panneau doit reprendre le logo de l'État et de l'ADEME, et mentionner la phrase « Ici, l'Etat investit pour la transition écologique » et le montant total de la subvention octroyé au solde. Le prestataire s'assurera de la bonne prise en compte des obligations de communication concernant ce panneau, faisant le lien entre la responsable communication de l'ADEME et les opérateurs CCR.

- **Communication LinkedIn "clés en main"**

Le prestataire proposera également des communications LinkedIn types, au nombre de trois :

- Post de présentation et promotion d'un CCR
- Post de présentation des projets aidés via le dispositif CCR
- Post relatif à la mise en service d'une installation financée par un CCR

Ces communications doivent permettre une meilleure mise en visibilité des partenariats ADEME/opérateurs CCR, promouvant la chaleur renouvelable, les avantages du dispositif CCR et l'accompagnement financier de l'ADEME.

- **Fiches REX de projets aidés**

Durant les trois années du contrat, le prestataire accompagnera chacun des opérateurs CCR à la création d'une fiche REX d'un projet accompagné dans le cadre du contrat.

Ces fiches permettront, selon le projet choisi par l'opérateur, de valoriser une filière de chaleur renouvelable ou encore certains types de porteurs de projets.

Ciblant de potentiels porteurs de projet pouvant répliquer l'opération, ces fiches pourront être composées de chiffres-clés, caractéristiques techniques des installations, coûts et taux de financement, photos, témoignages... Elles mettront également en valeur les avantages environnementaux du projet. Elles seront par la suite transmises au réseau des opérateurs qui pourront les diffuser sur leur territoire.

### 3.5.2. Evènements de promotion de la chaleur renouvelable à l'échelon départemental

Le prestataire appuiera les chargés de mission CCR pour l'organisation **d'évènements départementaux de promotion de la chaleur renouvelable et des dispositifs de financement ADEME**.

Il assurera notamment un soutien logistique à l'organisation et animation de ces évènements, en réalisant les tâches suivantes :

- Echanges en amont de l'évènement avec les chargé-e(s) de mission CCR sur leurs besoins et attentes concernant l'évènement ;
- Aide à l'élaboration de l'ordre du jour et au choix des intervenants ;
- Appui à l'élaboration des supports de communication (flyer, mail etc) ;
- Relai et aide à la diffusion de l'invitation et de l'ordre du jour, afin de toucher plus de cibles et notamment des acteurs qui ne se rendent pas habituellement à ce type d'évènements ;
- Appui logistique sur les choix de salle, traiteur etc ;
- Aide à la logistique pendant l'évènement : gestion du temps, prise de parole ...

Le prestataire co-organisera en tout **18 évènements** sur la durée du marché, répartis au mieux entre les différents départements de la région AURA. Ces évènements et leur contenu seront validés au préalable par l'ADEME.

#### Livrables tâche 5 :

- **Support PPT et flyer de promotion chaleur renouvelable, panneau pour projets financés, 3 communications Linkedin types, 26 fiches REX**
- **REX des évènements départementaux et analyse critique, afin d'évaluer la pertinence de répllication ou non des différents formats**

## 4. Organisation et pilotage de la prestation

### 4.1. Encadrement et suivi de la prestation

L'encadrement et le suivi de la prestation seront réalisés par la référente Contrats Chaleur Renouvelable de l'ADEME, avec qui le prestataire organisera des **réunions de suivi bimestrielles**.

En début de chaque année, le prestataire devra également **présenter et faire valider à l'ADEME un plan d'actions détaillant le nombre d'interventions prévues, le planning prévisionnel, et un plan de communication**.

Par ailleurs, le titulaire sera amené à dialoguer fréquemment avec la référente CCR ADEME sur les aspects opérationnels de la prestation.

Le titulaire devra également produire deux rapports intermédiaires, à la fin respectivement de la première et de la deuxième année, et un rapport final. Ces rapports pourront également donner lieu à des présentations orales.

#### Contenu des rapports :

##### **Rapports intermédiaires (M+12 et M+24)**

- Bilan synthétique des actions menées et des résultats obtenus à date ;
- Bilan des difficultés rencontrées par le prestataire et le réseau des CCR, et propositions d'actions à mettre en œuvre pour pallier ces difficultés ;
- Dossier de synthèse des différents livrables produits (CR de réunions, relevés de décisions, fiches REX etc.) ;

##### **Rapport final provisoire (M+33) et rapport final définitif (M+35)**

- Bilan synthétique des actions menées et des résultats obtenus sur l'ensemble de la mission ;
- Analyse critique de la dynamique du réseau des CCR sur les trois années, des résultats et du mode de fonctionnement de la mission d'animation (rôles du prestataire, fonctionnement du réseau, rôle de l'ADEME, relations avec les partenaires etc.) ;
- Perspectives proposées pour la poursuite de l'animation du réseau ;
- Dossier de synthèse des différents livrables produits sur la durée du marché.

#### Livrables tâche pilotage :

- **Calendrier prévisionnel de chaque année,**
- **Relevés de décisions de chacune des réunions,**
- **Rapports intermédiaires et final.**

### 4.2. Synthèse des tâches à effectuer

	Mission	Description	Volume / fréquence	Quantités sur 3 ans
PRESTATION ANIMATION DU RESEAU DES CCR	<b>TÂCHE 1 - Organisation des séminaires du réseau des opérateurs CCR</b>	Organisation de journées techniques professionnelles pour le réseau CCR - Varier les thématiques : bois, solaire, géothermie, chaleur fatale etc. - Le prestataire prend en charge l'organisation, l'animation, etc.	2 journées par an en présentiel, Alternance lieu de la réunion sur la Région	6 journées
	<b>TÂCHE 2 - Animation et gestion de l'espace collaboratif Intr'ADEME</b>	- Màj de l'annuaire/ trombinoscope du réseau, gestion des comptes utilisateurs - Animation du blog, partage d'actus, save-the-date - Màj FAQ animation + administration et réponses aux questions - Proposition d'une restructuration de l'espace - Rédaction d'un document sur le fonctionnement de l'Intrademe pour les nouveaux membres	Continu  Màj 1 fois / mois + restructuration	
	<b>TÂCHE 3 - Animation continue du réseau</b>	- Participation aux points mensuels d'actualités / Q&R des mardis matins - Veiller à une bonne prise de note- Report des réponses dans la FAQ - Proposition d'une meilleure organisation éventuelle	1 point d'1h / mois	30 réunions
		Animation du blog en rédigeant et partageant tous les 3 mois un mail récapitulatif des informations pertinentes partagées	1 mail / 3 mois	12 réunions
		Réalisation d'une enquête annuelle courte pour sonder la satisfaction et les attentes du réseau des chargés de mission CCR	1 enquête / an	3 enquêtes
	<b>TÂCHE 4 - Animation de GTs pour la montée en compétence sur sujets métiers</b>	Mise en place et animation de GTs au sein du réseau : - temps de sondage des chargés de mission CCR pour déterminer les thématiques (libres en fonction des besoins : chaleur fatale, rénovation etc.) - Animation des GT incluant temps d'échange et partage de REX - Animateur lead ou facilitateur selon les thématiques et besoins des participants	Min. 2 et max 4 groupes de travail par an  3 à 5 réunions par groupe	36 réunions environ
	<b>TÂCHE 5 - Appui à la communication</b>	Aide à la communication : partage de supports promotionnels de la chaleur renouvelable et les CCR, proposition	Continu,	34 supports de com

	on des opérateurs CCR envers les porteurs de projets	de supports "clés en main", REX de projets, modèles types...		
		Promotion de la chaleur renouvelable : appui à l'organisation d'évènements chaleur renouvelable départementaux	1 évènement / département / 2 ans	18 évènements
PILOTAGE ET SUIVI DE LA MISSION	Tâches suivi et reporting	Rédactions de rapports, transmission d'indicateurs	2 rapports intermédiaires et 1 rapport final	3 rapports
		Réunions de suivi avec l'ADEME	1 tous les deux mois	18 réunions

### 4.3. Synthèse des livrables attendus

tâche	Détails	Livrables
1	Organisation des séminaires du réseau des opérateurs CCR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Feuille d'émargement</li> <li>• Supports de présentation</li> <li>• Comptes-rendus des ateliers de la journée</li> </ul>
2	Animation et gestion de l'espace collaboratif Intr'ADEME	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Synthèse de la refonte de l'espace</li> <li>• Documents à destination des nouveaux arrivants</li> </ul>
3	Animation continue du réseau	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mails récapitulatifs des nouvelles du réseau</li> </ul>
4	Animation de GTs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan d'action annuel des GTs,</li> <li>• Restitutions écrites des travaux des GTs</li> </ul>
5	Appui à la communication des opérateurs CCR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supports de communication : PPT chaleur renouvelable, flyer, panneau, 3 communications LinkedIn, 26 fiches REX</li> <li>• Rapports d'analyse critique des évènements</li> </ul>
pilotage	Pilotage et suivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapports intermédiaires</li> <li>• Rapport final</li> <li>• compte-rendus des réunions de suivi</li> </ul>

Livrables	Date
Rapport intermédiaire n°1	M+12
Rapport intermédiaire n°2	M+24



#### 4.4. Frais de débours

Rappel : Les frais de débours sont des sommes avancées par le prestataire pour les commandes auprès de fournisseurs de bien et services de type consommables. Ces frais seront remboursés par l'ADEME de l'euro à l'euro.

L'ADEME prévoit une **enveloppe budgétaire maximum de 15 000 € TTC** pour la prise en charge des dépenses suivantes, dans le cadre des séminaires régionaux :

- Les dépenses de location de salle (max. 1000 €/salle) ;
- Les dépenses de repas (max. 30 €/pers), instants cafés, etc. ;
- Les éventuels frais de déplacement des intervenants extérieurs (à discuter au cas par cas).

*Remarque : ne sont pas inclus dans ce dispositif les déplacements et éventuels hébergements du personnel du prestataire (à intégrer au chiffrage avec les jours) et des participants (pris en charge directement par chaque structure).*

Les frais engagés dans le cadre des débours seront validés au préalable par l'ADEME, sur présentation de devis. Les factures devront être établies au nom de l'ADEME.

**Ces montants fixés par l'ADEME sont des maximums et ne seront pas pris en compte dans le calcul de la note financière du candidat. Par ailleurs, aucun frais de gestion ne sera pris en compte sur cette enveloppe.**

## 5. Annexes

### 5.1. Glossaire

- **\* CCRt : Contrat Chaleur Renouvelable (territorial).** Dispositif par lequel l'ADEME délègue à un opérateur départemental ou infra-départemental l'animation des acteurs, le suivi et l'accompagnement des projets, l'instruction et le financement des projets d'énergies renouvelables thermique sur un territoire.
- **\* Opérateur CCR :** Entité territoriale (syndicat d'énergie, Conseil Départemental, EPCI ou métropole) ayant signé avec l'ADEME un contrat chaleur renouvelable et assurant les missions correspondantes sur son territoire.
- **\* Chargé-e de mission CCR :** salarié-e, prestataire ou partenaire de l'opérateur CCR en charge de la réalisation des missions d'animation, d'accompagnement des projets et/ou d'instruction des dossiers
- **\* Référent-e CCR ADEME :** Agent-e de l'ADEME en charge du lien avec les différents chargés de mission CCR de la région, et du pilotage et de l'animation du réseau des chargés de mission CCR.

### 5.2. Liste des CCR de la région AURA

Territoire (nom du CCR)	Département	Structure porteuse
Ain	01	CD 01
Allier	03	SDE 03
Ardèche	07	SDE 07
Sud Cantal BACC	15	SM Scot du Bassin d'Aurillac
SYTEC	15	SYTEC
Valence Romans	26	CA Valence Romans agglo
Vallée de la Drôme + Saillans + Diois	26	CC Val de Drome
Grenoble Alpes Métropole	38	Grenoble Alpes Métropole
Isère total (sans Voiron Chartreuse GAM)	38	Conseil départemental 38
Voironnais / Cœur de Chartreuse	38	CA du Pays Voironnais
Saint Etienne + PNR Pilat	42	Saint Etienne Métropole
Loire	42	SIEL 42
Le Puy	43	CA du Puy-en-Velay
Puy de Dôme	63	Territoire d'Energies 63
Riom Limagne et Volcans	63	CA Riom Limagne et Volcans
Clermont Auvergne Métropole	63	Clermont Auvergne Métropole
Métropole de Lyon	69	Métropole de Lyon
CA Ouest Rhodanien (COR) + CC Monts Du Lyonnais (CCMDL)	69	CA Ouest Rhodanien
SYDER petit Rhône	69	SYDER
Arlysère	73	CA Arlysère

Chambéry	73	CA Grand Chambéry
Grand Lac + Syndicat Mixte Avant Pays Savoyard	73	CA Grand Lac
Cœur de Savoie + Vallée Maurienne	73	SDES
Genevois Français	74	SM Pôle Métropolitain du Genévois Français
Grand Annecy	74	CA du Grand Annecy
Syane	74	Syane