



Numéro de la consultation : 2025000571

Numéro du Contrat : 2025MA000078

Service : OC - DR Occitanie

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

**Assistance à l'animation logistique (et éventuellement technique)
du réseau régional des Missions chaleur renouvelable
et des Opérateurs territoriaux chaleur renouvelable**

1. CONTEXTE DE LA CHALEUR RENOUVELABLE EN OCCITANIE

1.1. 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, le solaire thermique et la récupération de chaleur fatale.

La production de biogaz par méthanisation est également une source de chaleur renouvelable qui dispose de guichets d'informations spécifiques (exemple : Centre Régional Gaz Verts en Occitanie pour le biogaz), et n'est donc pas l'objet de ce cahier des charges.

Des réseaux de chaleur et de froid renouvelable peuvent par ailleurs être associés aux installations de production.

Le débat sur les énergies renouvelables se concentre souvent sur les EnR électriques ; or, la chaleur représente 43% de notre consommation d'énergie. Elle est au 2/3 produite à partir d'énergies fossiles majoritairement importées, la chaleur est donc un gisement de décarbonation incontournable. Ainsi, les objectifs fixés pour la chaleur renouvelable en France sont ambitieux : la Programmation Pluriannuelle de l'Energie fixe un objectif de 38% d'EnR&R dans la consommation de chaleur d'ici 2030.

L'État a confié à l'ADEME, depuis 2009, la gestion du Fonds Chaleur 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 associés. Il est destiné aux collectivités et aux entreprises. Durant la période 2009-2024, le Fonds Chaleur a été doté de 5,1 milliards € et a permis de soutenir des milliers de réalisations pour une production totale de chaleur EnR&R de 49 TWh/an.

1.2. Chiffres clés en Occitanie

La Région Occitanie a pour ambition de devenir un territoire à énergie positive à l'horizon 2050 (REPOS).

En 2023, la production d'énergies renouvelables (électricité et chaleur renouvelable) en Occitanie couvrait 26 % de la consommation d'énergie finale régionale. Elle est dominée par les filières traditionnelles, l'hydraulique et le bois énergie mais au cours des quinze dernières années, l'éolien et le solaire photovoltaïque ont connu un très fort développement. En matière de chaleur renouvelable, le bois énergie est la source d'énergie renouvelable la plus représentée avec 65,5% du mix.

Ces chiffres proviennent de l'Observatoire Régional de l'Energie et du Climat (ORCEO), consultable [ici](#).

Le bois énergie

En Occitanie, la forêt couvre 36 % du territoire régional, ce qui en fait la deuxième région forestière de France (*source : IGN 2022*). La production biologique de la forêt y est estimée à 9 millions de m³/an et présente un fort potentiel d'accroissement particulièrement bénéfique pour le bois industrie et le bois énergie (*source : IGN 2019 à 2023*). Les quelques 1240 chaufferies automatiques équipant le secteur industriel, agricole et tertiaire produisent chaque année 4 TWh et consomment 1,3 Mt de bois/an (*source : Observatoire Bois Energie Occitanie 2024*).

Un approvisionnement de qualité respectant une gestion durable des forêts, la multifonctionnalité des forêts et la hiérarchisation des usages sont des éléments indispensables à la réussite des projets bois-énergie. L'ADEME recommande notamment de

travailler avec des fournisseurs engagés dans une démarche de qualité, dont la démarche régionale Qbéo animée par Fibois Occitanie.

La géothermie

La géothermie est une énergie locale qui valorise la chaleur du sous-sol à diverses profondeurs. Elle permet de produire de la chaleur et du froid, selon les techniques utilisées. La géothermie, absente du panorama des énergies renouvelables thermiques il y a 10 ans, est l'énergie qui connaît la plus forte dynamique depuis quelques années. Celle-ci est particulièrement significative sur les bâtiments neufs.

Des défis restent cependant à relever pour la filière, notamment des enjeux de formation et de disponibilité des professionnels (foreurs, bureaux d'études...).

Le solaire thermique

En 2024, la production d'énergie en Occitanie à partir de solaire thermique a été de 240 GWhs (*source : ORCEO – édition 2024*). Une tendance depuis quelques années est de s'intéresser aux grandes installations solaires thermiques supérieures à 1000 m² (applications industrielles ou sur réseau de chaleur).

Des défis restent à relever pour cette filière : peu de nouvelles installations, un enjeu sur la réhabilitation des installations défectueuses et un besoin de formation sur la maintenance de ces installations.

La démarche EnR Choix de l'ADEME

Depuis 2023, l'ADEME a généralisé la démarche « EnR'Choix ». Celle-ci guide les porteurs de projet vers la sobriété et l'efficacité énergétique, la mutualisation des besoins (au sein d'un réseau de chaleur) et la priorisation des énergies renouvelables (chaleur fatale, géothermie, solaire, bois), afin que chaque projet soit réalisé avec la filière la mieux adaptée.

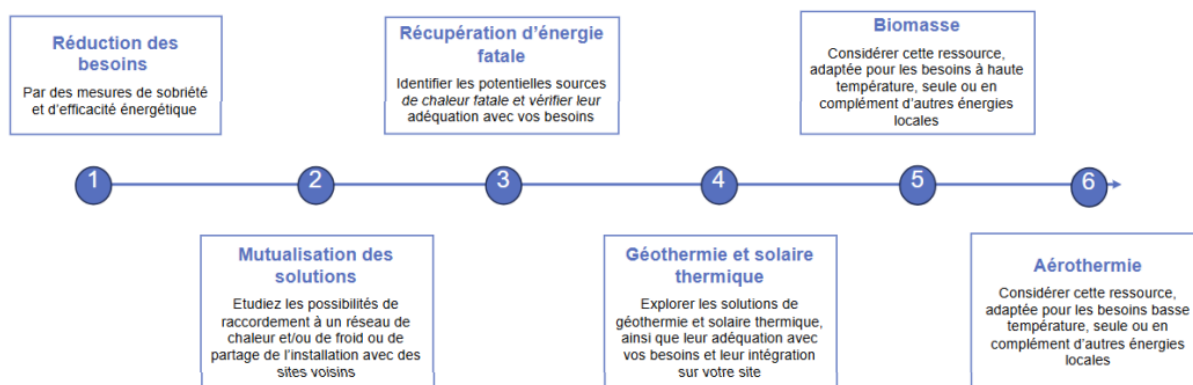


Figure 1. Démarche EnR Choix

Outre le soutien aux investissements dans des solutions de production de chaleur renouvelable, l'ADEME, la Région Occitanie et l'Europe ont mis en place et soutenu, depuis plusieurs années, différents dispositifs d'accompagnement des porteurs de projets ou de structuration des filières dont le réseau des Missions chaleur renouvelable et des Opérateurs territoriaux chaleur renouvelable.

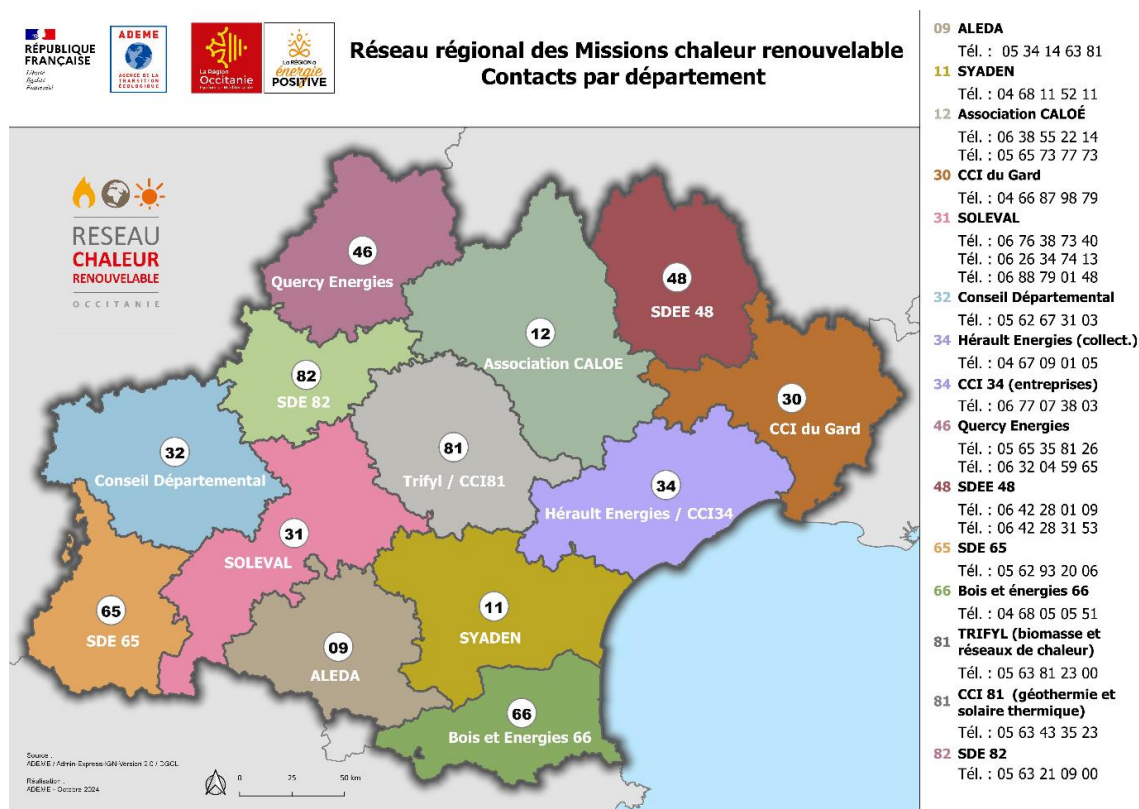
1.3. Le réseau régional des Missions chaleur renouvelable et des Opérateurs territoriaux chaleur renouvelable

1.3.1. Missions chaleur renouvelable

Pour promouvoir et développer l'utilisation du bois comme source d'énergie sur la région, des Missions chaleur renouvelable ont été créées en 1996 par l'ADEME. Ces Missions couvraient en juin 2020 l'ensemble du territoire régional.

Alors que certaines Missions proposaient déjà à ce moment une approche ouverte à toutes les filières chaleur renouvelable et pas uniquement au bois énergie, depuis 2021, elles ont toutes élargi leurs actions à ce périmètre. Les Missions chaleur renouvelable n'ont pas toutes le même historique ni la même ancienneté dans le réseau en fonction des départements.

La carte ci-dessous présente les Missions chaleur renouvelable soutenues par l'ADEME, la Région Occitanie et l'Europe.



Les Missions chaleur renouvelable ont pour principales missions :

- **Inform**er sur la chaleur renouvelable
- Susciter et **faire émerger** des projets chaleur renouvelable auprès de porteurs potentiels
- Accompagner la mise en œuvre de projets de **qualité**
- Conseiller sur les **aspects juridiques et financiers** pour le montage des projets
- Suivre et accompagner les porteurs de projet, en l'absence d'Opérateur territorial sur le territoire
- **Suivre** les chaufferies en fonctionnement et participer à l'**observation** des filières bois, géothermie et solaire thermique, le cas échéant
- Participer à la structuration au niveau local des **filières d'approvisionnement** en bois-énergie en lien avec les chaufferies en place ou à venir
- Accompagner la montée **en qualité** et en disponibilité des combustibles bois sur les territoires

Le rôle principal des Missions chaleur renouvelable est de proposer à tout maître d'ouvrage (en dehors des particuliers) un conseil de premier niveau personnalisé et gratuit pour l'aider à faire les choix pertinents en matière de production de chaleur renouvelable.

Cette mission s'appuie ainsi sur un travail amont de prospection, mais aussi en aval d'accompagnement à la mise en œuvre des projets, de suivi et d'observation afin de valoriser les retours d'expériences. Le travail de chaque Mission est partagé dans le cadre d'un réseau régional, animé par l'ADEME et par la Région Occitanie.

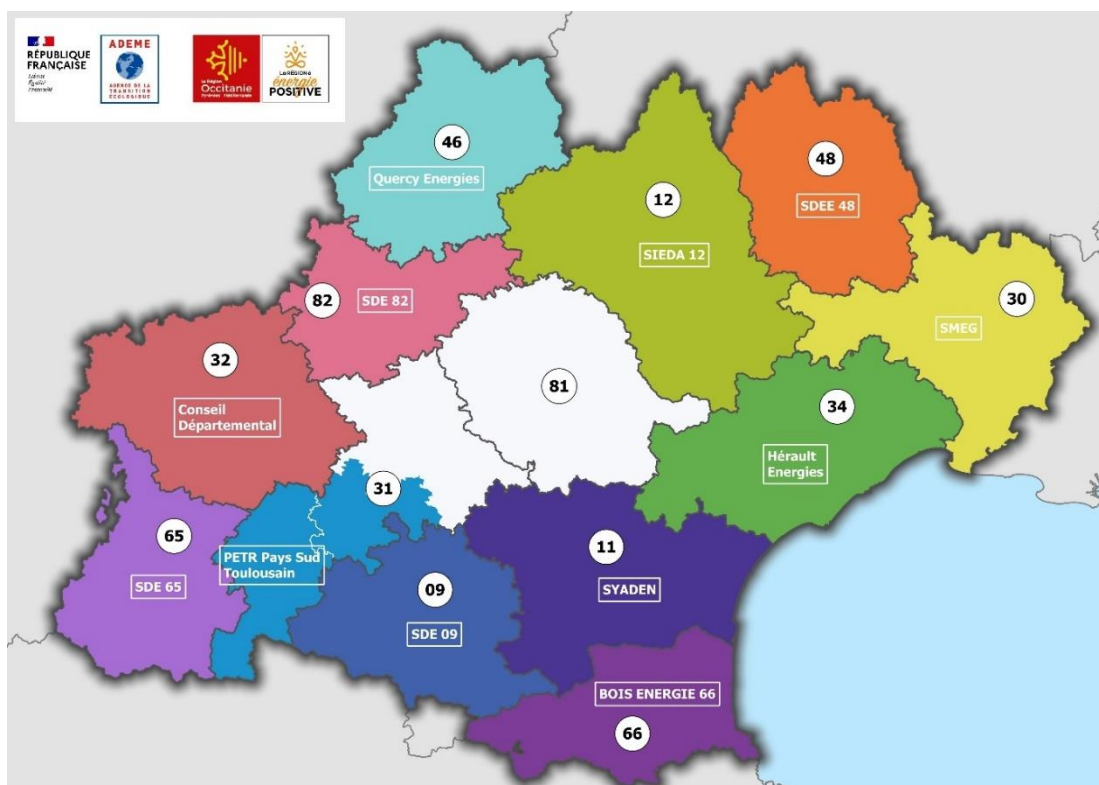
Remarque importante : les Missions chaleur renouvelable actuelles sont accompagnées par l'ADEME et la Région jusqu'en décembre 2026. Il n'est pas possible à ce jour de savoir si le financement des Missions chaleur renouvelable sera renouvelé à l'issue de cette période, cependant les opérateurs territoriaux seront toujours opérationnels pour la plupart. Même si la « forme » du réseau en 2027 est inconnue à ce jour, un réseau sera en place, et il sera nécessaire de l'animer. C'est pourquoi la prestation, objet du présent cahier des charges, est lancée pour 2 ans.

1.3.2. Opérateurs territoriaux chaleur renouvelable

En complément du réseau des Missions chaleur renouvelable, l'ADEME a mis en place dès 2016 un nouvel outil ayant pour but d'accroître le développement des énergies renouvelables thermiques sur un territoire donné par l'intermédiaire d'un Opérateur territorial.

L'Opérateur territorial s'engage à travers la signature d'un contrat d'objectifs pour une période de trois à quatre ans à faire émerger à l'échelle d'un territoire un ensemble de projets d'énergies renouvelables thermiques issus des trois filières : bois énergie, solaire thermique et géothermie.

La carte ci-dessous présente les douze opérateurs territoriaux accompagnés par l'ADEME en février 2025.



En février 2025, les territoires des départements 31 (Nord Haute-Garonne) et 81 ne sont pas encore couverts par des opérateurs territoriaux.

L'Opérateur territorial a pour mission de mobiliser l'ensemble des maîtres d'ouvrage potentiels sur son territoire, publics et privés, afin que ceux-ci passent à l'action. Il est la porte d'entrée pour tous les projets éligibles quelle que soit la filière ENR&R thermique retenue.

Il vérifie, après étude de faisabilité par un bureau d'études, leur pertinence et leur bon dimensionnement, il suit également la réalisation des travaux, la mise en service et le fonctionnement correct des installations sur le long terme.

D'un point de vue administratif, l'Opérateur territorial est l'interface entre le bénéficiaire final et l'ADEME, et s'assure de la complétude des dossiers de demande de financement ou de paiement des installations. Tous les dossiers de demande de financement des opérations éligibles ont vocation à passer par l'Opérateur territorial.

Les Missions chaleur renouvelable tout comme les Opérateurs territoriaux contribuent à créer une dynamique de territoire et à faire émerger des projets de chaleur renouvelable. Ils travaillent en synergie, avec des compétences communes et complémentaires.

A noter que certaines structures sont à la fois Opérateur territorial chaleur renouvelable et Mission chaleur renouvelable.

1.4. Partage entre le réseau et l'ADEME

Un précédent appel d'offres de mission d'assistance à animation sur la période avril 2023 à juillet 2025 a donné lieu à la prestation d'un cabinet. Elle a permis l'émergence de certains outils collaboratifs et l'animation de différentes sessions de rencontres et échanges entre le réseau et l'ADEME. Ils sont décrits dans les paragraphes ci-dessous.

1.4.1. Outils numériques

Espace collaboratif régional du réseau

Un espace collaboratif créé par l'ADEME rassemble les Missions chaleur renouvelable et les Opérateurs territoriaux. Cet espace en ligne sur l'IntrADEME est accessible uniquement aux membres du réseau, à l'ADEME et aux référents EnR de la Région. Cet extranet est organisé en différentes rubriques et permet notamment de centraliser un ensemble de fichiers partagés par le réseau.

L'espace collaboratif permet les fonctionnalités suivantes :

- Un « annuaire » où chaque utilisateur gère son profil. Il permet d'identifier les membres du réseau et de disposer de leurs coordonnées ;
- Une rubrique « Documents » afin de partager et stocker les documents utiles au réseau (relevés de décisions des réunions de réseau, outils métiers, supports de communication, trombinoscope, FAQ...) ;
- Un agenda « prochains événements », pour y faire figurer les dates importantes du réseau comme les réunions de réseau, webinaires...

Liste de discussion

Une liste de diffusion permet d'échanger par mail avec l'ensemble du réseau.

FAQ

Le réseau échange régulièrement sur des sujets entre autres techniques et économiques à travers la liste de discussion commune. Les échanges de questions/réponses pertinents sont

centralisés dans un tableau Excel afin qu'ils soient capitalisés et ainsi consultables ultérieurement par l'ensemble des membres du réseau. L'objectif de cette FAQ est d'optimiser le temps des Missions/Opérateurs et des personnes sollicitées.

Une fois validée par l'ADEME et la Région, elle est mise en ligne pour consultation sur l'espace collaboratif.

Trombinoscope et annuaire

Un trombinoscope imprimable est à disposition sur l'espace collaboratif avec pour chaque personne : sa photo, ses coordonnées mail et téléphone, son territoire / thématique de référence.

Un annuaire au format Excel est également disponible, il présente les membres du réseau ainsi que les financeurs.

1.4.2. Fiches Retour d'Expérience (REX)

L'ADEME, la Région Occitanie et le réseau ont mis en place des fiches de retour d'expérience qui valorisent les installations d'énergies renouvelables en Occitanie ainsi que le travail d'accompagnement des maîtres d'ouvrage aux différentes étapes du projet par la Mission chaleur renouvelable et/ou l'Opérateur territorial.

L'(es) objectif(s) attendu(s) de ces fiches, le public visé, le contenu à mettre en avant et le formalisme à respecter ont été définis dans une trame. Elles contiennent des éléments pertinents sur le contexte et les enjeux de l'installation, son bilan chiffré, son coût, ses caractéristiques techniques...

1.4.3. Organisation de réunions

Trois types de réunions sont organisées dans le cadre du réseau, dont les formats sont précisés ci-dessous. Le contenu de ces réunions est fonction des besoins de l'ADEME et de la Région (passage d'informations) et/ou des réseaux (besoin d'informations techniques, souhait d'échanger sur des retours d'expérience...).

Plus précisément, il pourra s'agir :

- De présenter des points d'actualité sur les évolutions prévues dans le fonctionnement du réseau et son financement, sur les appels à projets en cours ou à venir, sur les dispositifs financiers sur la chaleur renouvelable ;
- D'échanger sur des sujets techniques en fonction des besoins du réseau, sur la base de retours d'expérience ou en faisant intervenir des professionnels extérieurs au réseau (bureaux d'études notamment) ;
- De présenter des éléments techniques ou économiques liés aux filières chaleur renouvelable ;
- De faire des visites de site.

Les ordres du jour sont établis conjointement, en tenant notamment compte des besoins du réseau.

Webinaires

Chaque année, des webinaires sont organisés.

Séminaire des réseaux

Chaque année, un séminaire des réseaux est organisé sur 2,5 jours.

Ces journées sont à la fois l'occasion d'informations descendantes et d'échanges, de travaux en salle et de visites terrain, et enfin de moments conviviaux.

Réunions en présentiel

L'ADEME, la Région Occitanie et le réseau se réunissent chaque année en présentiel. Le lieu et la date seront déterminées au début de l'année en cours en fonction de l'agenda du réseau.

1.4.4. Suivi des activités du réseau

L'ADEME et la Région Occitanie veulent avoir une vision exhaustive des projets de production de chaleur renouvelable accompagnés par chaque structure et de leur état d'avancement. De plus, elles souhaitent aussi pouvoir suivre l'activité du réseau, Mission ou Opérateur.

L'ADEME et la Région Occitanie ont donc identifié et défini des indicateurs nécessaires à leur suivi. Ces indicateurs sont regroupés dans :

- Un tableau de bord des projets qui compile des informations techniques sur les installations
- Un tableau de bord d'activité qui permet de suivre les prospections et notes d'opportunité réalisées

Chaque Mission et chaque Opérateur remplit les tableaux de bord de son département.

En chaque fin d'année, l'ensemble des tableaux de bord sont collectés par l'ADEME de manière à centraliser toutes ces informations en interne pour suivre l'activité des réseaux.

2. DESCRIPTION DE LA MISSION D'ASSISTANCE À L'ANIMATION

Le présent cahier des charges vise à poursuivre la mission d'assistance à l'animation, avec :

- Une prestation de base : le soutien logistique à l'animation du réseau régional des Missions chaleur renouvelable et des opérateurs territoriaux ;
- Une PSE / Prestation Supplémentaire Eventuelle : le soutien technique à l'animation de ce même réseau.

Ce travail sera à réaliser en lien étroit avec l'ADEME et la Région Occitanie.

L'objectif visé est de permettre de poursuivre des travaux collectifs fluides au sein du réseau et d'assurer une animation de qualité dans la durée.

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

2.1. Prestation de base : Assistance logistique à l'animation du réseau

2.1.1. Organisation des réunions en lien avec la prestation (lancement, suivi et clôture)

Afin de pouvoir démarrer, suivre et clôturer la prestation, des réunions spécifiques seront organisées. Ces réunions pourront avoir lieu en distanciel.

Le prestataire devra :

- Organiser en année 1 avec l'ADEME :
 - Une réunion de lancement au début de la prestation
 - Des points réguliers en visioconférence en fonction de l'actualité et des besoins, à minima tous les 2 mois
- Organiser en année 2 avec l'ADEME :
 - Une réunion de début d'année qui permet d'ajuster le programme de l'année
 - Des points réguliers en visioconférence en fonction de l'actualité et des besoins, à minima tous les 2 mois
 - Une réunion de clôture à la fin de la prestation
- Relever les décisions prises au cours de ces échanges et les envoyer à l'ADEME pour validation.

Livrables attendus : les relevés de décisions de chacun de ces échanges

2.1.2. Gestion des outils numériques d'animation

Trombinoscope et annuaire des membres du réseau

Pour une communication efficace, et afin de partager facilement les coordonnées des acteurs sur le terrain, il est indispensable que ces deux outils soient à jour en permanence.

Le prestataire devra :

- Mettre à jour en temps réel le trombinoscope imprimable disponible sur l'espace collaboratif, en fonction des départs, arrivées, et modifications signalées (changement de coordonnées notamment).
- Mettre à jour en temps réel l'annuaire : fichier Excel sous format tableau listant les membres des réseaux, ainsi que de l'ADEME et de la Région impliqués dans les missions chaleur renouvelable. Pour chaque personne, l'annuaire doit inclure son nom, ses coordonnées mail et téléphone, sa structure d'appartenance, ses territoires couverts.

Livrables attendus : le trombinoscope mis à jour, l'annuaire sous format Excel mis à jour.

Liste de diffusion et FAQ

Médiation des échanges à travers la liste de diffusion

Les membres du réseau échangent quotidiennement via la liste de diffusion. Ce vecteur de communication fonctionne et va être conservé. Néanmoins, les échanges à travers la liste de diffusion peuvent rapidement devenir moins pertinents, que ce soit en termes de contenu (mail de remerciement par exemple) ou de ciblage du destinataire (les destinataires de la liste étant l'ensemble des membres du réseau, de l'ADEME et de la Région). Le prestataire aura un rôle de médiateur au sein de ces échanges.

Mise à jour et mise en ligne de la FAQ

A partir des échanges de questions / réponses pertinents à travers la liste de diffusion, il s'agira par ailleurs de centraliser de manière régulière (en moyenne une fois par mois) et synthétique les éléments de réponse dans la FAQ. L'objectif ici n'est pas simplement de copier/coller les questions/réponses de la liste de diffusion mais bien de sélectionner les sujets pertinents et de les synthétiser (reformulation, retrait des éléments subjectifs, ...). Certaines réponses ont parfois besoin d'être accompagné d'un document, à déposer sur l'espace collaboratif dans un dossier dédié.

Le prestataire devra :

1- Médiation sur la liste de discussion :

- Mettre à jour le « Guide d'utilisation de la liste de discussion des membres du réseau chaleur renouvelable », qui définit les règles de fonctionnement de la liste de diffusion afin de l'utiliser de manière efficiente ; ces règles doivent être partagées avec l'ensemble des membres du réseau.

Quelques règles de fonctionnement sont citées ci-dessous :

Envoyer uniquement des messages relatifs au réseau chaleur renouvelable : poser une question, apporter une réponse, communiquer une information.

Répondre aux seules questions qui nous sont adressées. Si une question est à l'intention des financeurs, c'est à l'ADEME et à la Région d'y répondre et non pas aux membres du réseau.

- Assurer un rôle de médiation en rappelant au bon respect des règles définies le cas échéant.

2- Complétude de la FAQ :

- Lors des échanges sur la liste de discussion, veiller à ce que toutes les questions pertinentes aient trouvé un interlocuteur qui se chargera de répondre à la question. Définir sous 3 jours la personne qui répondra.
- Une fois que l'interlocuteur chargé de répondre est défini, le prestataire aura en charge de relancer régulièrement jusqu'à ce qu'une réponse soit apportée.
- A partir des échanges de questions / réponses pertinents à travers la liste de diffusion, centraliser les éléments de réponse dans la FAQ. Le prestataire tient également l'ADEME et la Région informées des questions pour lesquelles aucune réponse n'a été donnée par manque de connaissance des réseaux.
- Avant diffusion de la FAQ sur l'espace collaboratif, le prestataire devra soumettre sa réponse pour validation à l'ADEME et la Région.
- Le prestataire se chargera de mettre en ligne la FAQ sur l'espace collaboratif.

Cette mission est à mener sur toute la durée du marché.

Livrables attendus : le « Guide d'utilisation de la liste de discussion » mis à jour, le fichier enrichi des questions/réponses collectées (FAQ).

Gestion de l'espace collaboratif régional

Le prestataire devra :

- Mettre en ligne l'ensemble des documents associés à la prestation (ordres du jour, comptes rendus, relevés de décision, présentations, feuilles d'émargement, trombinoscope, supports pour les nouveaux arrivants, productions des groupes de travail, présentations des webinaires, foire aux questions...)
- Mettre en ligne les documents des structures pertinents à mutualiser (outils techniques...) après validation de l'ADEME

Livrables attendus : tableau récapitulatif des éléments mis en ligne (intitulés) avec date de mise en ligne et rubrique.

2.1.3. Accueil des nouveaux membres du réseau

Accompagnement des nouveaux membres du réseau

Afin de faciliter l'intégration des nouveaux membres au réseau, un document est à disposition sur l'espace collaboratif. Il récapitule les informations suivantes : outils des réseaux, liste de discussion, trombinoscopes, liens internet (site formation ADEME, observatoire régional bois énergie...), programme de formation et démarche d'inscription aux formations.

Le prestataire devra accueillir les nouveaux arrivants, c'est-à-dire :

- Réaliser un entretien téléphonique avec tout nouveau membre pour lui présenter le fonctionnement du réseau (espace collaboratif, liste de diffusion, FAQ, réunions du réseau, outils, formations...) et l'animation mise en place.
- Présenter le(s) nouveau(x) arrivant(s) en début de la prochaine réunion du réseau (webinaire ou journée en présentiel).
- Assurer l'actualisation du document « accueil des nouveaux » le cas échéant et le mettre en ligne sur l'espace collaboratif en cas de changement.

Livrables attendus : Le document « accueil des nouveaux » mis à jour, Un tableau précisant le nom, prénom, structure des nouveaux membres ainsi que les dates de prise en charge de chacun (date de l'entretien, durée, date de la réunion d'accueil).

Mises à jour des outils d'animation au départ / arrivée de collaborateurs

Au départ / arrivée de collaborateur, le prestataire devra :

- Gérer les comptes utilisateurs (création du compte à l'arrivée et suppression du compte au départ d'un membre).
- Gérer l'ajout / suppression des mails des membres à la liste de discussion.
- Mettre à jour le trombinoscope imprimable ainsi que l'annuaire et les mettre en ligne sur l'espace collaboratif dès qu'il y a un changement.

Livrables attendus : Liste de suivi des membres partis / arrivés (nom, prénom, structure), PDF et document modifiable de la dernière version des trombinoscopes et de l'annuaire.

2.1.4. Co-organisation et co-animation des réunions du réseau

Concernant cette partie, le prestataire devra assurer un soutien logistique à l'organisation et à l'animation des événements, qui se traduira de manière générale par :

- En début de chaque année, établir un agenda qui sera partagé uniquement entre le prestataire, l'ADEME et la Région, afin de programmer les événements (réunions du réseau, réunion ADEME-prestataire) et les points d'étape liés à ces événements.
- Solliciter en amont des réunions (au moins trois mois) les besoins et attentes des membres du réseau sur les sujets à aborder.
- Elaborer l'ordre du jour avec l'ADEME et la Région.
- Diffuser l'ordre du jour au réseau après validation par l'ADEME et la Région.
- Le cas échéant solliciter les intervenants ADEME, Région et membres du réseau essentiellement, partenaires extérieurs plus occasionnellement et uniquement à la demande de l'ADEME ou de la Région.

- Compiler, dans un même fichier et dans l'ordre chronologique, l'ensemble des présentations en amont de la réunion.
- Collecter le cas échéant auprès de l'ADEME et/ou la Région les éléments constitutifs du relevé de décisions et le mettre en forme).
- Mettre en ligne, dans l'espace collaboratif, les différents supports de présentation, l'ordre du jour, le relevé de décision validé par l'ADEME et/ou la Région, et la liste des structures participantes – **dans un délai de 30 jours maximum après la réunion.**
- Réaliser une enquête d'évaluation simple, de chaque réunion du réseau, auprès des participants et fournir à l'ADEME une synthèse écrite des résultats. Le prestataire fera une proposition de trame d'enquête pour chaque type de réunion en début de prestation.

NB : Un relevé de décisions n'est pas un compte-rendu exhaustif des échanges, il mentionne uniquement les décisions actées lors de l'évènement.

Les spécificités attendues pour chaque type de réunion sont précisées ci-dessous.

Par année, le prestataire devra organiser :

- Un séminaire en présentiel de 2,5 jours ;
- Des réunions de réseau (webinaire d'une demi-journée, journée ou demi-journée en présentiel) équivalentes à 7 unités de travail, dont au moins une demi-journée en présentiel.

A titre indicatif (en termes de charge de travail) :

- *Un webinaire d'une demi-journée correspond à 1 unité de travail ;*
- *Une ½ journée en présentiel correspond à 2 unités de travail ;*
- *Une journée en présentiel correspond à 3 unités de travail.*

Organisation et animation des webinaires

L'ADEME prévoit de réunir le réseau lors de webinaires répartis dans l'année. Pour chaque webinaire, une demi-journée de réunion est prévue.

En plus de la liste des actions rédigées en début de §2.1.4, pour chaque webinaire, le prestataire devra :

- Organiser le webinaire (choix d'un outil comme Skype, zoom..., envoi du lien pour se connecter...).
- Assurer l'animation « logistique » du webinaire (enchaînement des interventions, prise de parole, gestion du temps, relevé des questions, liste structures participantes...).

Livrables attendus :

- Un tableau récapitulatif avec la date des webinaires, la liste des structures et personnes participantes ;
- Le relevé de décisions de chaque webinaire ;
- La synthèse de l'évaluation de chaque webinaire.

Organisation et animation des séminaires (un par an)

En concertation avec l'ADEME, le prestataire a en charge l'organisation des deux séminaires qui auront lieu respectivement en année 1 et en année 2. Chaque séminaire est prévu sur une durée de 2,5 jours.

En plus de la liste des actions rédigées en début de §2.1.4, pour ces deux séminaires, le prestataire devra :

- Recenser les disponibilités des participants pour définir la date du séminaire (le choix des dates devra se faire au plus tôt et si possible dès le 1^{er} trimestre).
- Trouver le lieu du séminaire sur le territoire régional, en concertation avec l'ADEME et la Région, et gérer la réservation.
- Imprimer une feuille d'émargement et en diffuser une copie électronique aux participants avec le relevé de décision.
- Participer à l'animation des journées (respect de l'ordre du jour, gestion du temps, distribution de la parole) en appui de l'ADEME et de la Région, et animer certaines séquences ou ateliers le cas échéant. Le prestataire proposera en amont du séminaire des modes d'animations adaptées aux thématiques de la journée dans l'objectif de faciliter la rencontre des personnes, redynamiser le groupe après le déjeuner, aider à la créativité pour les sujets de fond travaillés par petits groupes, aider à la coopération...

Des **frais de débours** sont prévus dans le cadre de la présente prestation (Cf détail en fin de cahier des charges). Les dépenses suivantes seront prises en charge dans le cadre des frais de débours :

- Les dépenses de location de salle
- Les dépenses de repas
- Les dépenses d'hébergement des membres du réseau (Il est entendu que chaque membre du réseau se déplacera à ses propres frais)
- Les frais d'intervention et de déplacement des éventuels intervenants techniques extérieurs pourraient être pris en charge via les frais de débours (à discuter au cas par cas)

Livrables attendus :

- Un tableau récapitulatif des dates des séminaires, lieu, structures et nombre de personnes présentes (feuilles d'émargement à joindre)
- Le relevé de décisions de chaque séminaire
- La synthèse de l'évaluation des séminaires

Organisation et animation des journées en présentiel

En concertation avec l'ADEME, le prestataire prendra en charge en année 1 et en année 2 l'organisation à minima d'une demi-journée du réseau en présentiel.

En plus de la liste des actions rédigées en début de §2.1.4, pour chaque journée réseau, le prestataire devra :

- Recenser les participants pour ensuite pouvoir réserver une salle et le cas échéant organiser le déjeuner. Le déjeuner sera organisé uniquement si la réunion a lieu sur une journée et non sur une demi-journée.
- Imprimer une feuille d'émargement et en diffuser une copie électronique aux participants avec le relevé de décisions.
- Participer à l'animation des journées (respect de l'ordre du jour, gestion du temps, distribution de la parole) en appui de l'ADEME et animer certaines séquences ou ateliers le cas échéant ; Le prestataire proposera des modes d'animations adaptées aux thématiques de la journée dans l'objectif de faciliter

la rencontre des personnes, aider à la créativité pour les sujets de fond travaillés par petits groupes, aider à la coopération...

Les dépenses suivantes seront prises en charge dans le cadre des **frais de débours** :

- Les dépenses de location de salle
- Les dépenses du déjeuner (si réunion sur la journée)
- Les frais d'intervention et de déplacement des éventuels intervenants techniques extérieurs pourraient être pris en charge via les frais de débours (à discuter au cas par cas)

Il est entendu que chaque membre du réseau se déplacera à ses propres frais et que l'hébergement ne sera pas pris en charge non plus.

Livrables attendus :

- Un tableau récapitulatif de la(les) réunion(s) de réseau en présentiel organisée(s) (date, lieu, liste des personnes et structures participantes – feuille d'émargement à joindre) ;
- Le(s) relevé(s) de décisions de chaque réunion ;
- La(les) synthèse(s) de l'évaluation de chaque réunion.

2.1.5. Fiches Retour d'Expérience (REX)

Les fiches REX sont le fruit du travail des réseaux. A titre indicatif, une vingtaine de fiches sont réalisées chaque année par les membres du réseau. Une action de relance et de suivi est nécessaire pour faire aboutir ces fiches. On attend du prestataire qu'il organise et relance les membres du réseau pour faire aboutir la réalisation de ces fiches.

Une procédure, présente sur l'espace collaboratif, a été établie par l'ADEME afin de connaître le rôle de chacun dans la réception, la validation et la publication des fiches (prestataire d'assistance à l'animation, référent du réseau chaleur renouvelable à l'ADEME, ingénieurs chaleur renouvelable à l'ADEME). Elle devra être respectée.

Le prestataire devra :

- Initier le commencement des fiches REX auprès du réseau selon les opérations qui ont eu lieu sur les territoires et les thématiques prioritaires qui seront définies conjointement par les réseaux, l'ADEME et la Région.
- Suivre l'avancement de la rédaction des fiches REX et relancer les rédacteurs le cas échéant.
- S'assurer de la bonne réalisation des fiches REX dans un temps imparti (au moins la moitié des fiches produites pour septembre chaque année).

Livrables attendus : Tableau avec liste des fiches REX et dates de relance, fiches REX finalisées.

2.1.6. Sondage annuel auprès du réseau

A la fin de chaque année, nous souhaitons qu'un sondage soit réalisé auprès des membres du réseau afin de recueillir leur évaluation sur l'année en cours ainsi que les perspectives de l'année à venir. A minima, les rubriques suivantes doivent figurer dans le sondage :

- Animation des temps de rencontre : fréquence, qualité de l'animation, thématiques à aborder sur l'année N+1
- Groupes de travail : qualité de l'animation, thématiques à aborder sur l'année N+1

- Outils de travail (FAQ, trombinoscope, annuaire, liste de discussion, espace collaboratif) : niveau d'utilisation de chaque outil, axes d'amélioration des outils existants, outils à développer sur l'année N+1 le cas échéant
- Formation : besoins pour l'année N+1
- Accueil des nouveaux dans le réseau

Le prestataire devra :

- Rédiger le sondage en ligne et le soumettre à validation de l'ADEME et de la Région.
- Envoyer le sondage au réseau, et réaliser des relances si nécessaire afin que les membres du réseau le complètent.
- Présenter les résultats du sondage à l'ADEME et à la Région, de préférence sous format « diaporamas ».

Livrables attendus :

- Le fichier source des résultats du sondage pour chaque année
- Le support de présentation des résultats du sondage pour chaque année

2.2. Prestation supplémentaire éventuelle (PSE) : Assistance TECHNIQUE à l'animation du réseau

Ce volet optionnel concerne une **prestation d'assistance technique à l'animation du réseau**. L'ADEME souhaite un prestataire **force de proposition** sur des sujets techniques liés à la chaleur renouvelable, participant ainsi à l'animation et au dynamisme des échanges.

2.2.1. Groupes de travail

Afin de mettre en œuvre des bonnes pratiques et échanger sur des sujets techniques, entre 2 et 4 groupes de travail seront organisés sur les 2 années du marché. Sur ce volet, l'ADEME attend que le prestataire fonctionne en autonomie. Le format des groupes de travail proposé sera validé par l'ADEME (nombre de groupes de travail, nombre de réunions par groupe de travail et par an).

Le prestataire devra :

- Proposer des sujets techniques pouvant faire l'objet de groupes de travail.
- Identifier de potentiels intervenants d'intérêt et les contacter.
- Identifier les membres des réseaux intéressés pour prendre part aux groupes de travail proposés.
- Organiser les réunions.
- Synthétiser les échanges des réunions et le mettre en ligne sur l'espace collaboratif.

Livrables attendus : liste des sujets proposés en groupes de travail, liste de suivi des groupes de travail mis en œuvre (nom des participants, dates de réunions...), comptes-rendus des échanges des réunions avec les conclusions des axes de l'action collective élaborés par le groupe de travail, livrables à définir en fonction des sujets.

2.2.2. Élaboration du bilan régional du réseau

L'élaboration du bilan annuel régional est basée sur le remplissage par les membres du réseau :

- D'un tableau de bord par département (pour les projets géothermie et solaire thermique) ;
- De l'observatoire bois-énergie régional (pour les projets bois-énergie) ;
- D'un tableau de suivi de l'activité du réseau.

L'élaboration du bilan est réalisée en forte collaboration avec l'ADEME. Elle s'articule de la manière suivante :

Le rôle de l'ADEME est de :

- Prendre contact, à minima en octobre de chaque année (N), avec les membres du réseau de chaque département pour échanger sur le remplissage des tableaux et de l'observatoire et le planning à venir, de manière à permettre l'exploitation des données ;
- Relancer chaque département à partir du mois de décembre de l'année N pour s'assurer que les tableaux de bord seront renseignés, complets et exploitables début janvier de l'année N+1 ;
- Début janvier (N+1), s'assurer que ces tableaux de bord et l'observatoire sont complets et cohérents, effectuer des relances si nécessaire ;
- Compiler les tableaux de bord de chaque département et l'observatoire en un fichier de données unique.

Pour chacune des deux années, le prestataire devra :

- A partir d'une base de travail existante et des données de l'année compilées par l'ADEME, en concertation avec la Région, définir des indicateurs d'analyse de ces données et produire un bilan annuel quantitatif. Nous attendons un travail d'analyse des données de la part du prestataire (questionnement sur la pertinence des données, relecture approfondie). Ce travail sur le bilan aura lieu au mois de février de l'année N+1, pour un rendu courant mars de l'année N+1. Au moins une réunion d'échanges et validation avec l'ADEME et la Région sera prévue pendant cette phase.
- En concertation avec l'ADEME et la Région, rédiger et mettre en forme un document de communication diffusable sur l'activité régionale du réseau chaleur renouvelable – après mise en forme définitive par son service communication, l'ADEME imprimera et diffusera ce document. Ce travail commencera en mars de l'année N+1 et devra être terminé au 30 avril de l'année N+1. Dans ce cadre, au moins une réunion d'échanges et validation avec l'ADEME et la Région sera également prévue.

Livrable attendus :

- Bilans annuels quantitatifs année 1 et année 2 ainsi que leurs fichiers données sources
- Documents de communication diffusables sur l'activité du réseau sur chacune des années

2.3. Frais de débours

Rappel sur les frais de débours sont des sommes avancées **au nom du client**. Ces sommes doivent être remboursées par le client du montant exact.

L'ADEME prévoit une enveloppe budgétaire maximum de 30 000 € TTC pour la prise en charge des dépenses suivantes :

Dans le cadre des séminaires

- Les dépenses de location de salle
- Les dépenses de repas
- Les dépenses d'hébergement des membres du réseau
- Les frais d'intervention et de déplacement des éventuels intervenants techniques extérieurs (à discuter au cas par cas)

Dans le cadre des journées du réseau

- Les dépenses de location de salle
- Les dépenses de repas
- Les frais d'intervention et de déplacement des éventuels intervenants techniques extérieurs (à discuter au cas par cas)

Toutes ces dépenses seront à valider par l'ADEME, sur présentation des devis.

Ce montant fixé par l'ADEME ne sera pas pris en compte dans le calcul de la note financière du candidat. Comme indiqué dans le projet de marché, ces frais seront remboursés de l'euro à l'euro.

3. LIVRABLES ATTENDUS DANS LE MARCHÉ

3.1.1. Rapport d'avancement en fin d'année 1

3.1.1.1. Livrables attendus dans le cadre de la prestation de base

Partie de la prestation	Livrables attendus
Organisation des réunions en lien avec la prestation (lancement, suivi et clôture)	<ul style="list-style-type: none"> - Relevé de décisions de la réunion de lancement - Relevé de décisions des points réguliers
Gestion des outils numériques d'animation	<ul style="list-style-type: none"> - Trombinoscope (format PDF et modifiable) à jour au moment du rendu - Annuaire sous format Excel (format PDF et modifiable) à jour au moment du rendu - « Guide d'utilisation de la liste de discussion » à jour au moment du rendu - Fichier FAQ enrichi des questions / réponses collectées à jour au moment du rendu - Tableau récapitulatif des éléments mis en ligne sur l'espace collaboratif (intitulé, date de mise en ligne, rubrique)
Accueil des nouveaux, gestion des arrivées et des départs	<ul style="list-style-type: none"> - Document « accueil des nouveaux » à jour au moment du rendu - Tableau des nouveaux membres accueillis (nom, prénom, structure) et suivi de leur prise en charge (date

Partie de la prestation	Livrables attendus
	<p>de l'entretien, durée, date de la réunion d'accueil)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Liste de suivi des membres partis / arrivés (nom, prénom, structure)
Co-organisation et co-animation des réunions de réseaux	<ul style="list-style-type: none"> - Tableau récapitulatif des webinaires organisés (intitulé, date, liste des personnes et structures participantes), relevé de décisions de chaque webinaire et synthèse de l'évaluation de chaque webinaire - Tableau récapitulatif du séminaire organisé (date, lieu, liste des personnes et structures participantes – feuille d'émargement à joindre), relevé de décisions du séminaire et synthèse de l'évaluation du séminaire - Tableau récapitulatif de la(les) réunion(s) de réseau en présentiel organisée(s) (date, lieu, liste des personnes et structures participantes – feuille d'émargement à joindre), relevé(s) de décisions de chaque réunion et synthèse de l'évaluation de chaque réunion
Fiches REX	<ul style="list-style-type: none"> - Tableau avec liste des fiches REX réalisées en année 1 (intitulé, dates de relance, date de finalisation) - Fiches REX finales rédigées
Evaluation annuelle du réseau	<ul style="list-style-type: none"> - Fichier source des résultats du sondage - Support de présentation des résultats du sondage

3.1.1.2. Livrables attendus dans le cadre de la PSE, le cas échéant

Partie de la prestation	Livrables attendus
Groupes de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Liste des sujets proposés en groupes de travail - Liste de suivi des groupes de travail mis en œuvre (nom des participants, dates de réunion) - Comptes-rendus des échanges des réunions avec conclusions des axes de l'action collective <p><i>NB : D'autres livrables pourraient être à définir selon les sujets.</i></p>
Bilan régional des missions et opérateurs chaleur renouvelable	<ul style="list-style-type: none"> - Bilan annuel quantitatif et ses fichiers données sources - Document de communication diffusable sur l'activité du réseau

3.1.2. Rapport final

Les tableaux ci-dessous détaillent les livrables attendus dans le cadre du rapport final.

3.1.2.1. Livrables attendus dans le cadre de la prestation de base

Partie de la prestation	Livrables attendus
Organisation des réunions en lien avec la prestation (lancement, suivi et clôture)	<ul style="list-style-type: none"> - Relevé de décisions de la réunion de début d'année 2 - Relevé de décisions des points réguliers - Relevé de décisions de la réunion de clôture
Gestion des outils numériques d'animation	<ul style="list-style-type: none"> - Trombinoscope (format PDF et modifiable) à jour au moment du rendu - Annuaire sous format Excel (format PDF et modifiable) à jour au moment du rendu - « Guide d'utilisation de la liste de discussion » à jour au moment du rendu - Fichier FAQ enrichi des questions / réponses collectées à jour au moment du rendu - Tableau récapitulatif des éléments mis en ligne sur l'espace collaboratif (intitulé, date de mise en ligne, rubrique)
Accueil des nouveaux, gestion des arrivées et des départs	<ul style="list-style-type: none"> - Document « accueil des nouveaux » à jour au moment du rendu - Tableau des nouveaux membres accueillis (nom, prénom, structure) et suivi de leur prise en charge (date de l'entretien, durée, date de la réunion d'accueil) - Liste de suivi des membres partis / arrivés (nom, prénom, structure)
Co-organisation et co-animation des réunions de réseaux	<ul style="list-style-type: none"> - Tableau récapitulatif des webinaires organisés (intitulé, date, liste des personnes et structures participantes), relevé de décisions de chaque webinaire et synthèse de l'évaluation de chaque webinaire - Tableau récapitulatif du séminaire organisé (date, lieu, liste des personnes et structures participantes – feuille d'émargement à joindre), relevé de décisions du séminaire et synthèse de l'évaluation du séminaire - Tableau récapitulatif de la(les) réunion(s) de réseau en présentiel organisée(s) (date, lieu, liste des personnes et structures participantes – feuille d'émargement à joindre), relevé(s) de décisions de chaque réunion et synthèse de l'évaluation de chaque réunion
Fiches REX	<ul style="list-style-type: none"> - Tableau avec liste des fiches REX réalisées (intitulé, dates de relance, date de finalisation) - Fiches REX finales rédigées
Evaluation annuelle du réseau	<ul style="list-style-type: none"> - Fichier source des résultats du sondage - Support de présentation des résultats du sondage

3.1.2.2. Les livrables attendus dans le cadre de la PSE, le cas échéant

Partie de la prestation	Livrables attendus
Groupes de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Liste des sujets proposés en groupes de travail - Liste de suivi des groupes de travail mis en œuvre (nom des participants, dates de réunion) - Comptes-rendus des échanges des réunions avec conclusions des axes de l'action collective <p><i>NB : D'autres livrables pourraient être à définir selon les sujets.</i></p>
Bilan régional des missions et opérateurs chaleur renouvelable	<ul style="list-style-type: none"> - Bilan annuel quantitatif et ses fichiers données sources - Document de communication diffusable sur l'activité du réseau