

Service Bâtiment

Cahier des Clauses Techniques Particulières

Assistance aux utilisateurs de la plateforme OPERAT et de l'Observatoire DPE-AUDIT

1. Présentation de l'ADEME

Au cœur des missions qui lui sont confiées par le ministère de la Transition écologique, le ministère en charge de l'Energie et le ministère en charge de la Recherche, l'ADEME - l'Agence de la transition écologique - partage ses expertises, coordonne le financement et la mise en œuvre de projets de transformation dans plusieurs domaines : énergie, économie circulaire, décarbonation, industrie, mobilité, bâtiment, qualité de l'air, alimentation, adaptation et sols.

Elle mobilise les citoyens, les acteurs économiques et les territoires, et leur donne les moyens de progresser vers une société économe en ressources, plus sobre en carbone, plus juste et harmonieuse. Résolument engagée dans la lutte contre le changement climatique et la dégradation des ressources, l'ADEME conseille, facilite et aide au financement de nombreux projets, de la recherche jusqu'au partage des solutions. Elle met ses capacités d'expertise et de prospective au service des politiques publiques.

L'ADEME est un Établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC).

Pour en savoir plus, nous vous invitons à consulter le site de l'ADEME :
www.ademe.fr

2. Objet de la consultation

La présente consultation concerne la mise en œuvre d'un marché d'assistance aux utilisateurs pour deux outils numériques développés par le Service Bâtiment de l'ADEME :

- La plateforme OPERAT
- L'Observatoire DPE-AUDIT

2.1. Présentation du projet « OPERAT »

2.1.1. Contexte du projet : Le Dispositif Eco Energie Tertiaire

Sur le secteur tertiaire (17% de la consommation d'énergie du pays en 2022), la stratégie de l'Etat en termes de réduction de la consommation énergétique repose notamment sur un dispositif réglementaire : Eco Energie Tertiaire.

Eco Energie Tertiaire est le dispositif réglementaire support de la mise en œuvre des objectifs définis à l'article 175 de la Loi ELAN, à savoir l'obligation d'améliorer la performance énergétique des bâtiments tertiaires de 40% à 2030, 50% à 2040 et 60% à 2050

Ce dispositif définit, par le biais de plusieurs textes réglementaires : les assujettis, les objectifs ainsi que la méthode à employer. Ce dispositif est élaboré par la Direction de l'Habitat, de l'Urbanisme et des Paysages (DHUP), service appartenant au Ministère de la Transition Ecologique et de la Cohésion des territoires.

Les principaux textes régissant le dispositif sont les suivants :

- Décret n°2019-771 du 23 juillet 2019 relatif aux obligations d'actions de réduction de la consommation d'énergie finale dans des bâtiments à usage tertiaire
- Arrêté du 10 avril 2020 relatif aux obligations d'actions de réduction des consommations d'énergie finale dans des bâtiments à usage tertiaire

2.1.2. La plateforme OPERAT

L'ADEME est l'opérateur de l'Etat désigné par arrêté pour mettre en œuvre le système d'information (SI), support permettant le suivi des obligations de ce dispositif. Cet outil à destination des assujettis et de l'administration se nomme OPERAT (Observatoire de la Performance Energétique de la Rénovation et des Actions du secteur Tertiaire).

OPERAT est la plateforme numérique sur laquelle les assujettis se créeront un compte, déclareront leur patrimoine, et renseigneront leurs consommations d'énergie chaque année jusqu'en 2050. A partir de ces saisies, OPERAT génèrera chaque année une

attestation à chaque assujetti pour qu'il puisse se situer par rapport à ses obligations réglementaires.

La plateforme sera également l'outil permettant aux agents de l'Etat de réaliser les contrôles relatifs au respect des exigences du dispositif.

Enfin, OPERAT permettra de restituer les données collectées sous formes de statistiques et de benchmark accessibles à différents niveaux : grand public, assujettis, Etat.

La plateforme OPERAT est en ligne depuis le 1^{er} janvier 2020. Elle est accessible via l'url suivante : <https://operat.ademe.fr/#/public/home>

Les principales fonctionnalités d'OPERAT permettant d'effectuer des déclarations de consommation sont à disposition des utilisateurs depuis le 31 décembre 2021. De nouvelles fonctionnalités seront disponibles prochainement. Les échéances déclaratives pour les assujettis est fixée au 30 septembre de chaque année. C'est à cette période que la plateforme est le plus utilisée.

2.2. Présentation de la plateforme Observatoire DPE-AUDIT

2.2.1. Contexte du projet

Promulguée le 12 juillet 2010, la loi portant "engagement national pour l'environnement" dite Grenelle 2, correspond à la mise en application d'une partie des engagements du Grenelle Environnement.

Elle comporte plusieurs points qui ont été modifiés ou complétés, par des décrets et arrêtés, le Code de la Construction et de l'Habitation :

- Le décret n° 2011-807 du 5 juillet 2011 relatif à la transmission des diagnostics de performance énergétique à l'ADEME a été publié le 7/07/2011.
- Art. *R. 134-4-7. – Une application internet organisée autour d'une base de données, au sens du second alinéa de l'article L.112-3 du code de la propriété intellectuelle, assurant la collecte des diagnostics de performance énergétique est mise en place par l'ADEME. Plusieurs profils d'identification établissant des restrictions de droit sur la base de données sont définis.
- Art. *R. 134-4-8. – La personne physique qui établit le diagnostic de performance énergétique prévu à l'article L. 134-1 le transmet à l'ADEME par le biais de l'application définie précédemment et selon un format standardisé :
 - Dès réception du document, l'ADEME communique, par voie informatique, à la personne physique chargée d'établir le diagnostic de performance énergétique (DPE), le numéro du diagnostic qui devient son identifiant.
 - Un diagnostic de performance énergétique n'est complet et valide qu'après être muni du numéro d'identifiant fourni par l'ADEME.

- L'application prévue à l'article R. 134-4-8 présente un module permettant la vérification de validité d'un diagnostic de performance énergétique grâce à son numéro d'identifiant précédemment défini.

2.2.2. L'Observatoire DPE-AUDIT

Le système d'information (SI) "Observatoire DPE-AUDIT" (www.observatoire-dpe-audit.fr), opérationnelle depuis le mois d'avril 2013, a pour objectif :

- de collecter les diagnostics de performance énergétique et les audits énergétiques ;
- de fournir un numéro d'identification unique à chaque DPE et AUDIT ;
- de permettre de consulter les données des DPE et des AUDITS via différents outils en open data (fichier brut des données collectées et jeux de données anonymisées, information à caractère statistique, etc.).

Des diagnostiqueurs certifiés sont habilités à réaliser la prestation de DPE à la demande d'un propriétaire (ou gestionnaire) de bâtiment soit selon une démarche volontaire, soit dans les cas prévus par la législation et rendant ce DPE obligatoire lors de transactions immobilières.

Plus d'informations sur le DPE :

- <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F16096>
- <https://www.ecologie.gouv.fr/diagnostic-performance-energetique-dpe>

Il en est de même pour les entreprises RGE, les architectes et les diagnostiqueurs qualifiés audit énergétique pour la réalisation d'audits énergétiques. Les audits énergétiques collectés sont réalisés à la demande d'un donneur d'ordre (propriétaire ou gestionnaire de bâtiment) selon une démarche volontaire, dans le cadre d'une demande d'aide à la rénovation ou dans les cas prévus par la législation qui rend l'audit énergétique obligatoire lors de transactions immobilières.

Plus d'informations sur l'audit énergétique :

- <https://www.economie.gouv.fr/particuliers/audit-energetique-obligation-proprietaires-vente-logements-energivores>

La réalisation d'un DPE ou d'un AUDIT et sa transmission à l'Observatoire DPE-AUDIT se déroule en plusieurs étapes :

- Visite du bâtiment et collecte des données techniques nécessaires à la réalisation des calculs par les professionnels habilités ;
- Saisie de l'information sur le logiciel d'édition par le professionnel habilité ;
- Une fois les éléments validés, envoi des informations via un web service, sur la base de données DPE/AUDIT et communication en retour d'un numéro d'identification unique à 13 caractères du DPE ou de l'AUDIT ;
- Côté Observatoire DPE-AUDIT, les données sont anonymisées et incorporées dans les différents outils en open data.

Les diagnostiqueurs sont référencés dans l'Annuaire des diagnostiqueurs immobiliers qui est actualisé par le ministère :

<http://diagnostiqueurs.din.developpement-durable.gouv.fr/index.action>

Les entreprises RGE et architectes sont référencés dans l'Annuaire RGE qui est actualisé par l'ADEME, par l'intermédiaire de deux jeux de données :

- Qualifications actives à date du jour : <https://data.ademe.fr/datasets/liste-des-entreprises-rge-2/full?p=%2Fdata-fair%2Fembed%2Fdataset%2Fliste-des-entreprises-rge-2%2Ftable>
- Historique complet des qualifications : <https://data.ademe.fr/datasets/historique-rge/full>

2.3. Acteurs des projets

L'ADEME est propriétaire de ces deux systèmes d'information (SI). Elle a la responsabilité de maîtrise d'ouvrage (MOA). L'ADEME travaille en étroite collaboration avec le Ministère en charge de la Construction et du Logement par l'intermédiaire de la Direction de Habitat, de l'Urbanisme et des Paysages (DHUP) qui élabore les textes relatifs aux dispositifs.

Concernant le développement des applications, elles sont sous la responsabilité du Service Bâtiment de l'ADEME. Ce service est assisté au sein de l'ADEME par la D-NET (Direction du Numérique, de l'Environnement de Travail et de la RSE). La D-NET assure l'interface avec l'équipe production de l'ADEME et l'hébergeur pour les questions d'installations. C'est elle qui suit les projets pour le côté informatique.

Pour développer ces outils, le Service Bâtiment de l'ADEME est accompagné par un assistant à maîtrise d'ouvrage qui assure les missions suivantes :

- La rédaction de spécifications fonctionnelles générales (expressions de besoins)
- La recette des fonctionnalités
- La remontée des anomalies
- L'assistance utilisateurs « de niveau 2 »

Le Service Bâtiment dispose également d'une équipe de maîtrise d'œuvre qui assure les missions suivantes :

- L'animation d'ateliers de spécifications, avec la participation de la MOA et de l'AMO
- La traduction des spécifications fonctionnelles détaillées pour développement
- L'ensemble des développements de l'application
- Le traitement des anomalies
- Le pilotage des comités de projet hebdomadaires, et des comités de pilotage trimestriels

Les assistances utilisateurs sont actuellement opérationnelles sur ces deux systèmes d'information (SI) par le biais d'un marché commun. Le prestataire réalise les missions suivantes :

- Répondre aux demandes d'assistance utilisateurs émises par mail
- Escalader les demandes pour lesquelles il n'a pas la capacité de répondre

2.4. Objet de la prestation à réaliser

2.4.1. Contexte relatif à l'utilisation de la plateforme OPERAT

Etant donné le périmètre très large couvert par le Dispositif Eco Energie Tertiaire (996 millions de m² concernés représentant 83% du parc tertiaire), la plateforme OPERAT a vocation à être utilisée par un très grand nombre d'utilisateurs aux profils variés : représentant légal d'une structure assujettie, expert en énergie d'une structure assujettie, gestionnaire de patrimoine... Le nombre d'utilisateurs est estimé aux environs de 100 000 dont ¼ (25 000) utilise la plateforme couramment, tout au long de l'année.

Les échéances réglementaires sont fixées au 30 septembre de chaque année, date à laquelle les assujettis doivent renseigner leurs données de consommation de l'année passée (n-1). Il en sera de même pour les années suivantes jusqu'en 2051.

On observe un pic de fréquentation d'OPERAT au mois de septembre et ainsi donc des demandes via l'assistance utilisateurs.

2.4.2. Contexte relatif à l'utilisation de l'Observatoire DPE-AUDIT

L'Observatoire DPE-AUDIT comporte une zone publique et une zone privée avec des fonctionnalités supplémentaires propres à chaque typologie de profil. La zone « privée » est accessible :

- Aux diagnostiqueurs immobiliers (plus de 13 000 comptes) ;

- Aux entreprises RGE/architectes qualifiés audit énergétique (plus de 7 000 comptes) ;
- Aux organismes de certification (13 comptes) et qualification (6 comptes) ;
- Aux Organismes Publics (administrations d'Etat, collectivités territoriales, organisme bailleurs...) qui souhaitent disposer d'extractions de la base pour leur territoire (plusieurs centaines à ce jour).

Ces utilisateurs ont une demande d'accès à faire directement sur l'application sans aide extérieure pour le traitement. Pour les organismes publics, et les organismes de certification et de qualification, la demande est traitée par l'administrateur.

2.4.3. Objectif et description de la prestation attendue

La présente prestation, relative aux deux Systèmes d'information précédemment présentés, a pour objectif d'accompagner l'ADEME et son AMO dans leur mission d'assistance aux utilisateurs de ces plateformes. Cela consistera à recueillir les demandes (par mail), à les analyser, les traiter (en y répondant par mail ou par téléphone) ou, le cas échéant, les escalader dans le cas de sollicitations nécessitant une expertise métier ou technique.

La durée de la prestation sera de 12 mois, renouvelable 2 fois, soit 36 mois maximum. La prestation s'arrêtera quand le nombre maximum de tickets de la part forfaitaire et de la part unitaire telles que définies ci-après sera atteint ou à la fin de la durée contractuelle.

Cette prestation s'exécutera au moyen de bons de commande et comprend :

- Une part forfaitaire composée de :
 - Une phase de prise de connaissance des projets
 - L'organisation des comités de pilotage
 - La rédaction des rapports semestriels et final
 - L'organisation de comités techniques hebdomadaire
 - Le traitement de 7 000 tickets annuels
 - Le classement des demandes hors périmètres
 - L'escalade des demandes de niveau 2 et 3
 - L'amélioration des outils d'accompagnement des utilisateurs
- Une part à montant unitaire comprenant le traitement des tickets supplémentaires de niveau 1, dépassant le seuil de tickets annuels ci-dessus avec un maximum de 3 000 tickets par an. Chaque bon de commande sera établi pour le traitement de 100 tickets supplémentaires de niveau 1.

Les prestations qui font l'objet de la présente consultation sont décrites ci-après.

2.4.4. Description des prestations forfaitaires

- **Prise de connaissance des projets et leurs systèmes d'information (période de recouvrement)**

Description :

Compte tenu de la technicité des deux dispositifs et donc de la complexité sous-jacente des applications, le candidat retenu devra commencer par effectuer une prise de connaissance des projets et de leurs systèmes d'information.

Cette prise de connaissance doit permettre au candidat retenu de :

- Acquérir une vision fonctionnelle globale des projets (acteurs et interactions) ;
- Acquérir une compétence "métier" sur les dispositifs Eco Energie Tertiaire, DPE et audit énergétique ;
- Acquérir un minimum de connaissances techniques sur les plateformes, les outils mis à disposition et la structure de leurs bases de données ;
- S'approprier le contenu des documentations disponibles et plus particulièrement :
 - Sur OPERAT :
 - Le guide utilisateur OPERAT
 - La FAQ qui est disponible sur la plateforme OPERAT
 - Les vidéos tutoriels disponibles dans les ressources de la plateforme OPERAT
 - Sur l'Observatoire DPE-AUDIT :
 - Les guides utilisateurs Diagnostiqueurs et Entreprises RGE/Architectes Audit énergétique disponible sur l'Observatoire DPE-AUDIT
 - La FAQ qui est disponible sur l'Observatoire DPE-AUDIT
 - La documentation disponible sur le traitement des données en open data
- Mettre en place l'organisation et les outils nécessaires au bon déroulement de la mission
- S'approprier les fonctionnalités des applications pour répondre au mieux aux demandes des utilisateurs

Cette prise de connaissance se fera avec l'équipe projet de l'ADEME, son AMO et le prestataire réalisant actuellement l'assistance utilisateur d'OPERAT et de l'Observatoire DPE-AUDIT. Elle doit permettre :

- Un transfert de connaissances « métier » par le biais d'une présentation des projets (OPERAT et Observatoire DPE-AUDIT) et du fonctionnement de la

gestion des projets. Ces présentations seront réalisées par les équipes projet ADEME et/ou son AMO ;

- Un transfert des connaissances fonctionnelles et techniques qui pourra être réalisé par les équipes projet ADEME, son AMO et le prestataire actuellement en charge de l'assistance aux utilisateurs ;
- Une mise en application pratique par la prise en charge conjointe de demandes d'assistance et des demandes de travaux plus techniques, la responsabilité de celles-ci incombant, à l'AMO et/ou au prestataire actuellement en charge de la prestation.

Exigences :

Pour les deux systèmes d'information, la prise de connaissance devra se faire dans un délai d'un mois maximum.

Au début de cette phase de prise de connaissance, le titulaire du marché traitera les demandes d'assistance les plus simples. Au fur et à mesure de sa montée en compétences, le titulaire du marché traitera une part des demandes de plus en plus importante.

La phase de prise de connaissances s'achèvera lorsque le titulaire du marché sera autonome sur toutes les demandes qui ne nécessitent pas d'expertise métier.

A l'issue de cette prise de connaissance, il est attendu, du candidat retenu, un bilan synthétique de la situation observée sur les deux systèmes d'information (SI), d'éventuelles préconisations pour améliorer ses interventions à l'avenir, la mise en place d'outils de suivi des demandes.

- **Organisation des Comités de Pilotage**

Ces Comités de Pilotage ont pour objectifs de faire une rétrospective des événements passés, le suivi des indicateurs (voir ci-dessous) sur cette période et d'organiser la mise en œuvre de la prestation pour la période suivante. Ces COPIL se tiendront tous les 4 mois.

- **Rédaction des rapports de Comité de Pilotage et final**

Les rapports de Comité de Pilotage et final ont pour objectif de retransmettre les informations des Comités de Pilotage. Les supports présentés aux Comités de Pilotage pourront servir de base à la rédaction des rapports. Le rapport final fera l'exercice sur la totalité de la prestation passée.

- **L'organisation de Comités Techniques**

Ces Comités Techniques ont pour objectifs de suivre les événements et les indicateurs (voir ci-dessous) de façon hebdomadaire. Ils seront effectués de manière individuelle,

par projet (OPERAT ou Observatoire DPE-AUDIT). Selon la période de l'année, ils pourront être effectués à un rythme plus espacé (période d'été ou de Noël par exemple).

- **Traitement de 7 000 tickets annuels**

L'assistance utilisateurs apporte une assistance à distance :

- Aux utilisateurs finaux professionnels, publics et particuliers, en résolvant les problèmes les plus courants (le plus souvent dus à la méconnaissance de l'outil par l'utilisateur ou à des problèmes de transmission, non réception ou pertes d'identifiants et de mots de passe).
- A tout type d'utilisateur qui souhaite avoir des informations sur le fonctionnement des SI, des outils mis à disposition par leur intermédiaire ou encore des questions basiques générales, notamment en lien avec l'actualité politique.

- **Evolution du périmètre**

Le périmètre peut être amené à évoluer en fonction de l'actualité politique ou des développements réalisés sur OPERAT ou sur l'Observatoire DPE-AUDIT et devra être pris en compte par l'assistance.

Le support est basé dans les locaux du titulaire et intervient à distance sur ouverture d'appels par le web, par email ou, si cela le nécessite, par téléphone (avec un compte-rendu mail systématiquement).

Les demandes d'assistance sont émises par mail sur les boîtes mails :

- operat@ademe.fr (concernant le projet OPERAT)
- support@observatoire-dpe-audit.fr (concernant l'Observatoire DPE-AUDIT)

La première mission du titulaire du marché consiste à réceptionner la demande et la classer selon le niveau d'expertise qu'elle nécessite :

- Demandes de niveau 1 : Ces demandes nécessitent une expertise métier basique, transmise en amont par l'AMO et l'équipe métier ADEME. Elles sont répertoriées dans l'outil de suivi des demandes puis sont traitées par le prestataire et engendrent la consommation d'un ticket par le prestataire jusqu'à la résolution.
- Demandes de niveau 2 et 3 : Ces demandes nécessitent une expertise métier ou technique plus poussée. Elles sont répertoriées dans l'outil de suivi des demandes puis escaladées par le prestataire à l'interlocuteur désigné pour y répondre et n'engendrent pas la consommation d'un ticket par le prestataire.

- Demandes hors périmètre : Seules les questions qui concernent la plateforme OPERAT ou l'Observatoire DPE-AUDIT et leurs fonctionnalités seront traitées dans le cadre de l'exécution de la prestation. Toute autre demande sera répertoriée dans l'outil de suivi des demandes, l'utilisateur sera réorienté vers le bon interlocuteur, qu'il soit interne ou externe à l'ADEME, avant d'être archivée dans un dossier « hors Périmètre ». Les demandes hors périmètre n'engendrent pas la consommation d'un ticket par le prestataire.

Dans le cas d'une demande de niveau 1, le titulaire du marché doit ensuite créer un ticket, analyser puis traiter la demande. Dans le cas où une réponse par mail ne serait pas suffisante pour y répondre, le prestataire devra être en capacité de pouvoir apporter une réponse par téléphone, avec un mail à l'utilisateur servant de compte-rendu de l'échange pour garder une trace écrite.

Dans le cas d'une demande de niveau 2 ou 3, le prestataire répertorie la demande avant de l'escalader vers les interlocuteurs désignés (ADEME et son AMO). L'escalade est justifiée par une note interne, courte, permettant à l'ADEME ou à son AMO de comprendre le motif de l'escalade.

Lorsque cela est possible, l'ADEME ou son AMO fournissent une procédure de résolution au prestataire, qui est chargé de l'intégrer dans les supports de suivi afin de gagner en autonomie. Ainsi, les futures demandes analogues à un sujet qui aurait fait l'objet d'une procédure de résolution seront considérées comme de niveau 1 et traitées par le prestataire. Ces « réponses types » seront répertoriées et catégorisées dans un dossier/fichier partagé.

Dans sa proposition, le candidat présentera les moyens mis en œuvre afin de limiter les escalades.

Le prestataire devra, a minima, identifier deux agents « référents » et un agent « suppléant » dédiés au traitement des tickets. La présence d'au moins un agent capable de répondre aux tickets sur chacun des systèmes d'information est impérative tout au long de l'année, excepté les weekend et jours fériés.

Périmètre d'un ticket :

Par « ticket », on entend ici la réception, le classement, l'analyse et le traitement d'une demande de niveau 1 jusqu'à ce qu'elle soit considérée comme résolue. Les demandes hors périmètre et celles qui sont escaladées (niveau 2 ou 3) devront être répertoriées dans l'outil de suivi mais n'engendreront pas la consommation d'un ticket (1 dossier par niveau). Dans le cas où plusieurs échanges seraient nécessaires pour résoudre une même demande d'assistance de niveau 1, l'ensemble des échanges constituent un unique ticket.

Dans sa proposition, le candidat présentera les moyens mis en œuvre (technique, humain, organisationnel...) pour prendre connaissance des demandes, les analyser, les répertorier et les traiter le cas échéant.

Plus particulièrement le prestataire précisera comment sont pris en compte les coûts liés au classement des demandes qui n'engendrent pas la consommation d'un ticket (niveau 2 ou hors périmètre).

Outil de suivi

Pour le suivi des demandes d'assistance et des interventions, il est demandé la mise en place et l'utilisation d'un outil de gestion de demandes avec une description de l'outil proposé. Le traitement des demandes de niveau 1, 2 ou 3 sera réalisé directement dans l'outil. L'accès à l'outil aux équipes ADEME et à son AMO sera pris en charge dans le cadre de la prestation. Il faut compter environ 9 personnes susceptibles d'accéder à l'outil côté ADEME et AMO.

Dans cet outil, chaque demande (qu'elle soit hors périmètre, de niveau 1, de niveau 2 ou de niveau 3) sera répertoriée et catégorisée. Cela permettra de suivre en temps réel les demandes reçues et celles en cours de traitement et de partager ces informations entre le titulaire du marché et l'ADEME. Des catégories spécifiques devront être créées pour chaque projet.

A partir de cet outil, des statistiques (nature des demandes, action de clôture, délai de résolution...) seront produites et présentées aux comités de pilotage et aux comités techniques du présent marché. En cas de besoin, les statistiques doivent pouvoir être partagées quotidiennement et consultables à chaque instant.

Exigences de qualité

- Le traitement des demandes est assuré du lundi au vendredi de 9h à 12h00 et de 14h00 à 18h00, heure de métropole
- 90% des tickets sont résolus sans escalade
- 80% des tickets sont résolus dès la première réponse
- Prendre en compte 90% des demandes par mail dans les 48 heures dans les créneaux horaires indiqués,
- Être force de proposition d'améliorations des outils
- L'AMO procédera régulièrement à la mesure de la qualité des réponses fournies sur un échantillon (picking). Le prestataire s'engage à prendre en compte ces retours dans le traitement des tickets suivants.

Indicateurs de suivi distinct par projet :

- Nombre de tickets par mois depuis le début marché (vue graphique)
- Nombre de tickets traités par semaine (vue graphique sur les dernières semaines) avec la distinction N1, N2, N3

- Nombre et taux de tickets résolus sans escalade
- Nombre et taux de tickets N1 résolus dès la première réponse
- Délais de traitement des tickets N1, N2 et N3 (nombre de tickets traités dans les 48h, dans la semaine, au-delà de la semaine)
- Nombre de tickets par catégories définies selon les projets et leurs taux d'évolutions
- Nombre d'ETP dédié
- Taux d'évaluation de la qualité des réponses fournies
- Congés à venir

Le montant des prestations doit comporter l'ensemble des frais liés directement ou indirectement à l'exécution de la prestation et notamment les frais de déplacement, de secrétariat, de sous-traitance, d'astreinte.

- **Classement des demandes hors périmètres**

Les demandes « hors périmètres » seront directement classées dans un dossier dédié. La réponse type apportée à ces demandes sera identique et indiquera à l'utilisateur que sa demande est hors contexte. Ces demandes n'engendreront pas la consommation d'un ticket.

- **Escalade des demandes**

L'escalade d'un ticket est justifiée par une note interne, courte, permettant à l'ADEME ou à son AMO de comprendre le motif de l'escalade. Le prestataire répertorie la demande avant de l'escalader vers les interlocuteurs désignés (ADEME et son AMO). Le ticket est ainsi traité par l'ADEME ou son AMO directement dans l'outil dédié. L'AMO doit être en capacité d'escalader un ticket de niveau 2 vers un niveau 3, dédié aux équipes de l'ADEME.

- **Amélioration des outils d'accompagnement des utilisateurs**

En parallèle de l'exécution de sa prestation, l'ADEME attend du titulaire du marché qu'il soit force de proposition pour améliorer les ressources qu'elle met à disposition des utilisateurs : Guide utilisateur, tutoriels, FAQ, vidéo...

En particulier, le prestataire pourra suggérer des exemples de questions / réponses à intégrer dans la FAQ en fonction des demandes les plus fréquemment posées par les utilisateurs.

2.4.5. Description des prestations à prix unitaires

Les tickets dépassant le seuil annuel de 7 000 seront traités dans les mêmes conditions que celles énoncées ci-dessus. Cependant, ils feront l'objet d'un suivi particulier puisque la rémunération de ceux-ci sera à prix unitaire, proposée dans l'offre de candidature du candidat. Un bon de commande sera établi tous les 100 tickets supplémentaires de niveau 1. Le solde fera l'objet d'un bon de commande dédié à la

fin du marché. Le seuil annuel s'appréciera à partir de la date du premier ticket traité (hors période de recouvrement).

Etat des lieux des demandes d'assistance reçues à ce jour - OPERAT

Afin que les candidats puissent répondre au mieux, les précisions ci-dessous permettent de comprendre la nature et l'intensité des demandes d'assistance utilisateurs OPERAT reçues à ce jour.

Note : Etant donné que les échéances déclaratives sont en septembre, des pics d'activités importants sont attendus à cette période. **Le candidat précisera comment il compte s'organiser pour s'adapter à une forte intensité des demandes sur une période donnée.**

Nature des demandes reçues :

Sur les années 2024 et 2025, nous constatons qu'une majorité des demandes reçues sont relativement similaires entre elles.

Voici quelques exemples de demandes d'assistance :

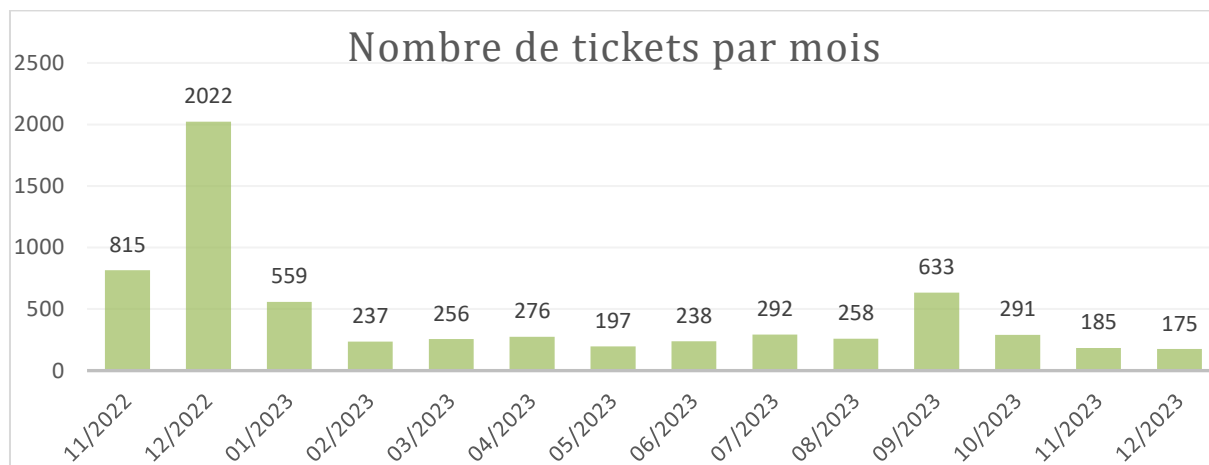
Niveau de la demande	Demande	Traitement	Temps de traitement par mail
Niveau 1	Problème de connexion (mot de passe oublié, compte non validé, compte non activé...)	Correction du compte dans l'application en tant qu'administrateur, correction de droits et envoi d'un mail à l'utilisateur Correction directement en base et/ou demande d'intervention aux équipes d'exploitation selon complexité	<5 min
	Recherche d'informations dans l'application	Assistance à l'utilisation de l'outil et des ressources	Entre 5 et 10 minutes
	Problème de saisie dans l'outil	Assistance à l'utilisation de l'outil	Entre 5 et 10 min
	Problème de saisie dans l'outil	Assistance à l'utilisation de l'outil nécessitant des explications détaillées (plus rare)	20 mn
Niveau 2	Demande complexe technique	Transfert de la demande vers un expert technique	Non traité-redirigé
	Questions « métier »	Transfert de la demande vers un expert métier	Non traité-redirigé

Attention : La liste de demandes présentée ci-dessus n'est pas exhaustive. Il sera tout à fait possible de rencontrer des demandes dont la nature n'est pas référencée dans le tableau ci-dessus.

Volume des demandes

En 2023, nous constatons un rythme d'environ 200 demandes de niveau 1 par mois. Cependant, on constate un pic d'activité à plus de 600 tickets au mois de septembre. On observe aussi un pic à plus de 2 000 tickets en décembre 2022. Ce pic est dû à la première échéance déclarative décalée au 31/12/22 qui comprenait 3 déclarations.

Sur l'année 2025, 4300 tickets ont été traités.



Etat des lieux des demandes d'assistance reçues à ce jour – Observatoire DPE-AUDIT

Afin que les candidats puissent répondre au mieux, les précisions ci-dessous permettent de comprendre la nature et l'intensité des demandes d'assistance utilisateurs reçues à ce jour sur l'Observatoire DPE-AUDIT.

Les statistiques d'utilisation de l'application « Observatoire DPE-AUDIT » observées sur les 3 dernières années d'activité sont les suivantes :

- Flux moyen d'environ 75 000 DPE et environ 2 000 AUDITS transmis par semaine
- Gestion des comptes actifs au 2 avril 2024 :
 - 13 000 comptes diagnostiqueurs ;
 - 7 000 comptes entreprises RGE/architectes ;
 - 782 comptes organismes bailleurs ;
 - 13 comptes organisme de certification ;
 - 6 comptes organismes de qualification
 - Moins de 10 comptes destinés aux Organismes Publics (administrations d'Etat, collectivités territoriales, organisme bailleurs...) qui souhaitent disposer d'extractions de la base pour leur territoire (nombre indéterminé, plusieurs centaines à ce jour).
- Collecte des DPE et des AUDITS au 1 janvier 2026 :

- Plus de 25 millions de DPE enregistrés depuis avril 2013
- Plus de 15 millions depuis le 1er juillet 2021
- Et plus de 600 000 AUDITS enregistrés depuis avril 2023

Les besoins de support sont partiellement liés à l'activité sur l'Observatoire DPE-AUDIT (nouvelles fonctionnalités, modification de l'outil, etc.) et à l'actualité politique (annonce sur le DPE ou l'AUDIT, modification de la réglementation, etc.).

Nature des demandes reçues :

Voici quelques exemples de demandes d'assistance :

Niveau de la demande	Demande	Traitement	Temps de traitement par mail
Niveau 1	Résolution des demandes liées à l'administration des différents comptes (problème de connexion, mot de passe oublié, compte non validé, compte non activé, certification/qualification inactive...)	Correction du compte dans l'application en tant qu'administrateur, correction de droits et envoi d'un mail à l'utilisateur Correction directement en base et/ou demande d'intervention aux équipes d'exploitation selon complexité	<5 min
	Recherche d'informations dans l'application ou sur le fonctionnement de l'Observatoire	Assistance à l'utilisation de l'outil et des ressources	Entre 5 et 10 minutes
	Rechercher d'informations basiques sur le DPE/l'AUDIT ou sur l'utilisation des données	Assistance à l'utilisation de l'outil nécessitant des explications détaillées (plus rare)	Entre 5 et 10 minutes
	Demande d'information « hors périmètre »	Mail pour rediriger vers le bon interlocuteur	<5 min
Niveau 2	Demande complexe technique	Transfert de la demande vers un expert technique	Non traité-redirigé
	Questions « métier »	Transfert de la demande vers un expert métier	Non traité-redirigé

Attention : La liste de demandes présentée ci-dessus n'est pas exhaustive. Il sera tout à fait possible de rencontrer des demandes dont la nature n'est pas référencée dans le tableau ci-dessus.

Volume des demandes

En fonctionnement courant l'équipe support reçoit en moyenne sur une année environ 70 tickets par semaine.

A noter qu'une activité exceptionnelle dépassant la centaine de demandes hebdomadaires peut se produire suite à un incident, à la mise à jour de la base ou

encore à des modifications réglementaires autour du DPE ou de l'audit énergétique (exemple janvier 2018 avec le défaut pendant plusieurs semaines de l'annuaire du Ministère et juillet/août 2021 suite à l'entrée en vigueur de la réforme DPE logement). **Son éventualité doit être envisagée car un tel incident va nécessiter une réactivité forte du prestataire pour respecter les engagements de réponse.**

3. DEROULEMENT DE LA PRESTATION

La durée maximale prévue de la prestation est de 36 mois à compter de la notification du marché par l'ADEME, dont 1 mois maximum de prise de connaissance en recouvrement avec les prestataires actuels et dont 2 mois de relecture et validation du rapport final à la fin du marché tout en procédant au recouvrement avec le prochain marché (accompagnement du nouveau prestataire et traitement des tickets).

Au terme de la prestation, en cas de réversibilité avec un nouveau prestataire, le prestataire transmettra à l'ADEME et au nouveau prestataire les « réponses-types » effectués ainsi que la méthode utilisée (arbre de décision par exemple) pour identifier l'objet de la demande d'assistance et garantir une réponse pertinente.

La prestation démarrera dès la notification du marché.

4. LIVRABLES

Le titulaire remettra à l'ADEME un rapport final ainsi que des rapports périodiques selon les prescriptions suivantes :

Pour les prestations forfaitaires

Suivi périodique (COTECH) : Le titulaire produira un document de reporting des statistiques des demandes et des indicateurs de suivi des engagements de service (taux de décroché, résolutions sans escalade, etc...) pour la semaine écoulée ainsi que depuis le début du marché. Des points téléphoniques/visioconférences pourront également être tenus pour échanger sur le déroulé de la mission et les difficultés rencontrées.

Rapports d'avancement (COPIL) (1 par an) : Le titulaire remettra un bilan global 6 mois après la date de démarrage ou de renouvellement de la prestation, suite au COPIL, comprenant les éléments de reporting des statistiques de demandes et des indicateurs de suivi des engagements de service (taux de décroché, résolutions sans escalade, etc...) pour les mois écoulés.

Rapport final : le rapport final devra montrer la bonne exécution de la prestation. Il rappellera la méthodologie suivie et synthétisera les différents points traités pour la réalisation de la mission. Il dressera également un bilan des difficultés rencontrées dans l'exécution de la prestation. A ce titre les FAQ enrichies mensuellement des nouveaux apports sera également générée.

Le rapport final devra intégrer un résumé exécutif, en version française, d'une page (1 recto).

Le rapport final comprendra un dossier de réversibilité permettant le transfert de connaissances au prestataire suivant.

Pour les prestations unitaires

Dès le seuil annuel dépassé, le titulaire alertera l'ADEME. Le titulaire ajoutera les statistiques des tickets supplémentaires dans le reporting du suivi périodique (COTECH).

5. Compétences et moyens attendus

Pour réaliser la mission, les compétences et moyens suivants sont attendus :

- 1- Les outils proposés pour la mise en place de l'assistance aux utilisateurs, notamment l'outil de ticketing ;
- 2- Capacité de pilotage de projet, de suivi et de reporting ;
- 3- Bonne connaissance des sujets Dispositif Eco-Energie Tertiaire, DPE et audit énergétique (contenus, modalités, réglementation, procédures...) ;
- 4- Compétences et expériences d'assistance utilisateurs et de gestion d'application informatiques ;
- 5- Capacité à assurer une éventuelle surcharge en cas de pics d'activité.

Pour minimiser la phase de prise de compétence (charge et durée), le prestataire devra montrer ses compétences sur le sujet du Dispositif Eco-Energie Tertiaire, des diagnostics de performances énergétiques et des audits énergétique (contenus, modalités, réglementation, procédures...) et d'assistance aux utilisateurs d'application informatiques.

6. PILOTAGE

Un **comité de pilotage** sera mis en place pour assurer le suivi de la mission ; il sera constitué du titulaire, d'au moins un représentant de l'ADEME.

Le comité de pilotage se réunira tous les **six mois** ainsi que :

- Au lancement de la prestation
- Au terme de la mission avec la présentation des résultats

Ces COPIL se tiendront à distance par moyens audiovisuels. Le dernier COPIL de présentation des résultats pourra se tenir en présentiel dans les locaux de l'ADEME Paris ou Valbonne. Les frais pour le prestataire doivent être inclus dans le budget de la mission.

Le prestataire assurera la rédaction et diffusion des comptes rendus des réunions.