

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

**Marché public relatif à des prestations
pour l'animation régionale du réseau du
service public de rénovation de
l'Habitat**

SOMMAIRE

PARTIE 1.....	3
DONNÉES GÉNÉRALES DU MARCHÉ.....	3
ARTICLE 1. OBJET DU CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES.....	4
ARTICLE 2. ÉLÉMENTS DE CONTEXTE DU SERVICE PUBLIC DE LA RÉNOVATION DE L'HABITAT PRIVÉ.....	5
ARTICLE 3. ÉLÉMENTS DE CONTEXTE DE LA RÉGION HAUTS-DE-FRANCE.....	6
ARTICLE 4. PRINCIPES GÉNÉRAUX RÉGISSANT L'ACQUISITION DE PRESTATIONS INTELLECTUELLES.....	8
ARTICLE 5. LIEUX D'EXÉCUTION ET CONTEXTE DES PRESTATIONS.....	9
PARTIE 2.....	10
NATURE DES PRESTATIONS ATTENDUES.....	10
ARTICLE 6. PRESTATIONS ET LIVRABLES.....	11
A) APPUI À LA DREAL POUR L'ÉLABORATION DE LA FEUILLE DE ROUTE RÉGIONALE RELATIVE À L'ANIMATION DE L'ÉCOSYSTÈME FRANCE RÉNOV'.....	12
B) APPUI À LA DREAL POUR LA COORDINATION TERRITORIALE DE PILOTAGE DE L'ANIMATION RÉGIONALE.....	12
C) ORGANISATION ET ANIMATION DE L'ÉCOSYSTÈME RÉGIONAL.....	13
D) CAPITALISATION ET RETOURS D'EXPÉRIENCES.....	16
E) LIVRABLES.....	16
F) PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES.....	17
PARTIE 3.....	18
PRÉPARATION, ENCADREMENT ET ORGANISATION.....	18
ARTICLE 7. PRÉPARATION.....	18
ARTICLE 8. CORRESPONDANT PERMANENT DU TITULAIRE (CPT).....	18
ARTICLE 9. RÉUNIONS.....	19
ARTICLE 10. INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES.....	19
ARTICLE 11. QUANTIFICATION DES OPÉRATIONS.....	19
ARTICLE 12. PLANIFICATION ET PHASAGE DES OPÉRATIONS.....	19
ARTICLE 13.COORDINATION DES PRESTATIONS.....	20

Partie 1

Données générales du marché

Article 1. Objet du cahier des clauses techniques particulières

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) a pour objet de définir les caractéristiques et modalités d'exécution des prestations prévues à l'accord cadre à bons de commandes relatif aux prestations pour **l'animation du réseau France Rénov' porté par la direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement (DREAL) Hauts-de-France**.

Le réseau France Rénov' concerné par ce marché est composé d'un ensemble d'acteurs intervenant sur l'ensemble du parcours d'information, conseil et accompagnement du ménage ou de copropriétés tel que précisé dans l'article 3 du présent CCTP dans son projet de rénovation de son logement.

L'animation de ce réseau se formalise par un soutien et un accompagnement au pilotage dans l'animation des acteurs participants au service public de la rénovation de l'habitat privé.

Les objectifs visés dans les prestations à réaliser sont un renforcement des capacités de la DREAL Hauts-de-France à mobiliser l'ensemble de l'écosystème participant au service public de la rénovation de l'Habitat afin de fluidifier le parcours des ménages et de leur offrir une bonne lisibilité des possibilités d'accompagnement auxquelles ils peuvent prétendre tout au long de la réflexion sur la réhabilitation de leurs logements, de faciliter le passage à l'action en lien avec les enjeux de rénovation des logements sur chaque territoire.

Par ailleurs, cette animation viendra mettre en relation de manière coordonnée des acteurs aux cultures professionnelles et aux interventions complémentaires et offrira un cadre aux acteurs publics pour partager les évolutions de la réglementation notamment et échanger auprès du réseau régional de la rénovation de l'habitat privé.

Il est attendu l'organisation des actions et temps d'échanges avec l'ensemble de l'écosystème sur l'ensemble du territoire régional.

Le prestataire retenu sera chargé des missions suivantes :

- **appui de la DREAL à l'élaboration de la feuille de route régionale pour l'animation de l'écosystème France Rénov'**, tenant compte de la capacité à faire : identification et hiérarchisation des enjeux, définition des méthodes, cibles (présentiel, webinaire, hybrides..) , organisation logistique et calendrier des temps d'animation, préparation des modalités de reporting et de pilotage, etc. ;

- **pilotage et organisation des temps d'animation de l'éco-système France Rénov'**, en fonction des besoins exprimés par la DREAL et de la feuille de route d'animation. Les formats et méthodes d'animation seront à définir en fonction des enjeux, des thématiques et des participants mobilisés ;
- **capitalisation et diffusion d'expériences relatives à la mise en œuvre du service public de la rénovation de l'habitat.**

Article 2.Éléments de contexte du service public de la rénovation de l'habitat privé

Le service public de la rénovation de l'habitat (SPRH) France Rénov' rassemble une offre de service universelle portée par l'Etat et les collectivités territoriales pour la rénovation et l'amélioration de l'habitat privé. Il est un tiers de confiance pour les Français, neutre, indépendant, avec une offre socle gratuite.

France Rénov' constitue le point d'entrée unique des parcours de rénovation : il s'adresse à tous les propriétaires, quel que soit leur statut (occupant ou bailleur), leur typologie d'habitat (individuel ou collectif), leur niveau de revenus, et vise à répondre à l'ensemble des besoins de travaux (rénovation énergétique, adaptation à la perte d'autonomie, résorption de l'habitat indigne et dégradé).

Le service public couvre l'ensemble du territoire national, avec l'ambition de garantir un égal accès à un point de contact physique périodique dans chaque établissement public de coopération intercommunale (EPCI).

Le service public de la rénovation de l'habitat s'incarne par :

- une politique contractualisée entre l'Anah et les collectivités territoriales pour assurer son déploiement et son financement ;
- une marque – France Rénov' – portée par les pouvoirs publics (Etat et collectivités) ;
- une offre d'information, de conseil et d'orientation, assurée via trois canaux de contact avec les usagers : la plateforme digitale <https://www.france-renov.gouv.fr/> ; le numéro national 0 808 800 700 ; le réseau territorial de guichets France Rénov' (590 espaces conseil et 2 700 conseillers) ;
- une offre d'accompagnement (Mon Accompagnateur Rénov' et autres assistances à maîtrise d'ouvrage), notamment pour les ménages s'engageant dans des rénovations d'ampleur, le traitement des passoires énergétiques ou l'adaptation à la perte d'autonomie ;
- des aides financières, proportionnelles aux revenus des demandeurs, pour réduire le reste à charge des ménages.

L'article 164 de la loi n°2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience à ses effets dispose que l'Anah est chargée du pilotage et de l'animation nationale du réseau de guichets d'information, de conseil et d'accompagnement (les espaces conseil France Rénov') et veille à ce que les ménages puissent bénéficier d'un service harmonisé sur l'ensemble du territoire national. Ces guichets sont mis en œuvre par les collectivités territoriales et leurs groupements.

En tant que représentants locaux de l'Anah, les Préfets sont responsables, avec l'appui des services déconcentrés (DREAL, DDT(M)) dans les territoires, de l'animation locale du service public France Rénov' tant au niveau régional que départemental.

Pour clarifier les rôles et responsabilités entre les différents acteurs et en fonction des compétences respectives, le système de contractualisation du service public de la rénovation de l'habitat repose sur un niveau :

- au niveau régional : une animation pilotée par la DREAL Hauts-de-France
- au niveau local : une convention de mise en œuvre « pacte territorial France Rénov' »
 - signée par le Préfet de département, la collectivité délégataire le cas échéant et l'EPCI et/ou le Département ou à titre dérogatoire le guichet ou un syndicat ;
 - missions financées : socle obligatoire avec l'information-conseil-orientation et la dynamique territoriale (mobilisation des ménages et des professionnels, actions d'aller vers) et de façon facultative un volet accompagnement ;
 - financement : participation Anah à hauteur de 50% d'un plafond de dépenses éligibles modulé selon le nombre de résidences principales du parc privé (palier) et en fonction du nombre de projets accompagnés pour le volet facultatif accompagnement ;
 - Articulation avec les programmes locaux (programme local de l'habitat ; plan climat-air-énergie territorial).

La mise en place du service public France Rénov' et le déploiement de la nouvelle contractualisation constituent des évolutions majeures sur le positionnement des services déconcentrés de l'Etat dans les politiques locales de l'habitat.

Article 3. Eléments de contexte de la région Hauts-de-France

Le secteur du bâtiment représente en Hauts de France 34 % de la consommation d'énergie et 13 % des émissions de gaz à effet de serre, et un ménage sur cinq est en situation de précarité énergétique dans la région.

Le parc de logements en Hauts de France se caractérise par une plus forte présence d'habitat de type individuel, son ancienneté supérieure à la moyenne nationale, et une occupation par des ménages plus modestes que dans le reste du territoire.

Les dynamiques de rénovation énergétique sont ainsi soutenues de longue date par la Région Hauts de France et par l'État.

Le Programme Régional d'Efficacité Energétique (PREE) signé le 12 février 2020 a défini des objectifs ambitieux de rénovation des logements. Le programme « Service

d'Accompagnement à la Rénovation Énergétique » (SARE) a été mis en place en 2021 avec l'objectif d'impulser une nouvelle dynamique territoriale de la rénovation énergétique, mobilisant l'ensemble des échelons de collectivités territoriales et les réseaux professionnels.

La mise en place des Guichets Uniques de l'Habitat, portée par la Région dans le cadre du PREE, a constitué une brique essentielle du déploiement du SARE, et a initié un accompagnement global des ménages sur toutes les thématiques liées au logement, préfigurant les missions des guichets France Rénov' des futurs pactes territoriaux.

Dans ce cadre, la Région Hauts de France a assuré l'animation du réseau des conseillers France Rénov', en lien avec les collectivités Guichets Uniques de l'Habitat, et le réseau des professionnels du secteur.

En 2026, France Rénov', c'est (sources : anah et Région Hauts-de-France – janvier 2026) :

- 590 espaces conseils au niveau national / 47 au niveau des Hauts de France
- 2 700 conseillers au niveau national / 115 au niveau des Hauts de France

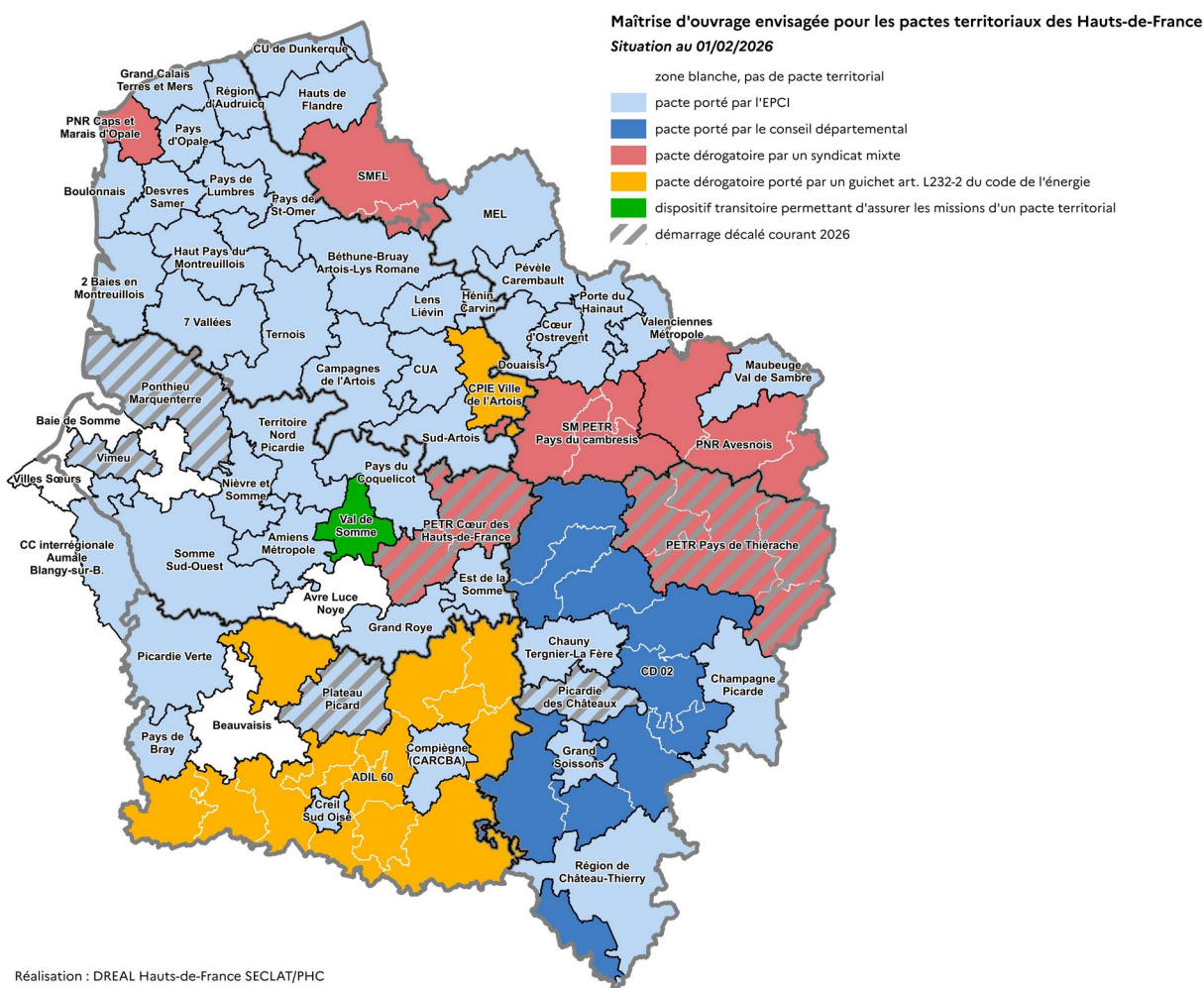
Les informations et conseils délivrés par France Rénov' sont neutres, gratuits et personnalisés, afin de sécuriser le parcours de rénovation, faciliter la mobilisation des aides financières et mieux orienter les ménages vers les professionnels.

L'année 2024 a permis de préparer la mise en place des pactes territoriaux pour prendre la suite du programme SARE à partir de 2025 et assurer la continuité du fonctionnement des espaces conseils France Rénov'.

Les conventions sont signées pour une durée de 3 à 5 ans renouvelables. Une cartographie présente ci-après la structuration de la maîtrise d'ouvrage des pactes territoriaux engagés en Hauts-de-France.

Au 1^{er} février 2026, 58 pactes territoriaux sont identifiés dans les Hauts-de-France, permettant une couverture quasi intégrale du territoire régional :

- 8 dans l'Aisne ;
- 12 dans le Nord ;
- 19 dans le Pas-de-Calais ;
- 12 dans la Somme ;
- 7 dans l'Oise.



Article 4. Principes généraux régissant l'acquisition de prestations intellectuelles

Lorsqu'elle recourt à des conseils extérieurs, l'administration veille à respecter un certain nombre de principes et bonnes pratiques.

Dans la conduite des missions,

- le pilotage du projet ne peut être délégué à une personne extérieure à l'administration ;
- les titulaires ne prennent aucune décision administrative. Ils proposent plusieurs scénarios aux administrations bénéficiaires, s'appuyant sur des informations factuelles et non orientées ;
- lors de ses interventions auprès du réseau, la qualité du prestataire doit être sans ambiguïté ;
- des comités de pilotage réguliers entre le commanditaire et le prestataire sont organisés (cadre – points d'étape – prises de décisions) permettant une évaluation en continu de la qualité de ses prestations.

Article 5.Lieux d'exécution et contexte des prestations

Les prestations s'exécutent dans les limites administratives de la **DREAL** Hauts-de-France

Les précisions afférentes aux lieux d'exécution des prestations sont indiquées à l'occasion de chaque demande de prestation par le donneur d'ordre.

La prestation visera :

- les DDT(M) ;
- les collectivités délégataires des aides ;
- les maîtres d'ouvrage d'un pacte territorial ;
- les Espaces conseil France Rénov' qui portent les missions de repérage et d'aller vers les ménages, l'information, le conseil et l'orientation des ménages avant la phase travaux et les missions de dynamique territoriale ;
- les accompagnateurs, Mon Accompagnateur Rénov' (MAR), Assistant à Maîtrise d'ouvrage (AMO), AMO copropriétés, etc., qui accompagnent les ménages ou les syndicats dans leur projet de travaux ;
- les représentants des professionnels ;
- les animateurs départementaux France Services.

Les prestations pourront occasionnellement s'ouvrir à d'autres acteurs en fonctions des sujets et thématiques abordées.

Partie 2

Nature des prestations attendues

Article 6. Prestations et livrables

Les prestations attendues sont multiples et doivent permettre à la DREAL Hauts-de-France d'assurer leur mission de coordination et d'animation sur leur territoire de l'ensemble des acteurs participant au service public de la rénovation de l'habitat.

Il s'agit de mettre l'ensemble des acteurs en capacité d'imaginer et co-construire des actions concrètes sur l'ensemble des thématiques choisies par la DREAL Hauts-de-France ou demandées par les partenaires de leur territoire, de les pousser à agir et les challenger pour accompagner leur progression collective sur le territoire pour mener la politique publique de la rénovation de l'habitat.

Le prestataire devra témoigner de :

- compétences méthodologiques et techniques en matière d'élaboration de feuille de route en co-construction avec les acteurs, avec la définition et la priorisation des enjeux et des actions ;
- compétences méthodologiques et techniques en matière d'animation de réseau (facilitation, démarche participative, accompagnement d'un collectif de travail, capacités à la programmation et l'organisation d'événements) ;
- compétences méthodologiques et techniques en matière d'organisation de réunion (mobilisation, définition d'un programme et de sa durée, rédaction d'ordre du jour, de compte rendu, valorisation des échanges et de bilans finaux, gestion du temps) ;
- maîtrise de techniques d'animation efficaces (accompagnement au changement, animation d'un groupe en intelligence collective, animation dynamique et adaptée, maîtrise des outils en ligne, facilitation graphique) ;
- sens de la pédagogie et de l'écoute ;
- gestion de projet et animation de communauté de travail ;
- expérience en matière de mise en œuvre des politiques publiques liées à l'habitat privé (structuration et animation de réseau professionnel, travaux thématiques sur l'amélioration de l'habitat...)

Il est attendu du prestataire de favoriser les échanges, les retours d'expériences et l'entraide « entre pairs » pour favoriser l'émergence d'un sentiment de communauté et s'appuyer sur les acteurs de terrain. Il sera force proposition pour proposer des méthodologies d'animation en adéquation avec le public ou les thématiques.

Une vigilance particulière doit être portée à l'accompagnement pour donner toute leur place aux échanges pour favoriser l'appropriation des projets, des thématiques et susciter l'engagement des membres du réseau.

Le prestataire mobilisera l'ensemble de ses compétences méthodologiques, techniques, savoir-faire et outils pour :

- maîtriser les enjeux humains et dynamiques à l'œuvre dans une période de transformation ;
- constituer et animer la communauté du réseau aux profils variés ;
- préparer et animer des temps forts de présentation et de temps collectifs selon des formats variés et innovants.

Le prestataire devra avoir des postures à même de favoriser la cohésion d'ensemble pour :

- impulser une dynamique transversale dans l'animation des collectivités et partenaires sur les enjeux de la rénovation de l'habitat privé ;
- accompagner la DREAL Hauts-de-France et ses partenaires dans l'offre d'animation en la rendant plus lisible, cohérente et aux dynamiques d'animation déployée par les partenaires et les collectivités territoriales sur le territoire régional de la DREAL ;
- outiller la DREAL pour faciliter les échanges et développer la coopération entre les membres ;
- mettre en œuvre des temps partagés entre les membres du réseau afin de venir en appui/soutien.

a) Appui à la DREAL pour l'élaboration de la feuille de route régionale relative à l'animation de l'écosystème France Rénov'

Le prestataire accompagnera la DREAL dans l'élaboration d'une feuille de route d'animation régionale pluri-annuelle tenant compte de la capacité à faire : hiérarchisation des enjeux, définition des méthodes, cibles, organisation logistique et calendrier des temps d'animation, préparation des modalités de reporting et de pilotage, etc.

Le prestataire veillera à :

- recueillir et analyser les besoins des territoires, définir et mettre à jour régulièrement le programme d'animation en concertation régulière avec les principaux acteurs ;
- préciser les objectifs attendus des temps d'animation proposés par rapport aux objectifs de la feuille de route ;
- proposer des modalités d'animation variées (innovation, participation active, productions utiles pour les territoires) en fonction des profils et thématiques ;
- établir un calendrier prévisionnel des événements proposés.

b) Appui à la DREAL pour la coordination territoriale de pilotage de l'animation régionale

Le prestataire devra appuyer la DREAL dans le pilotage global de l'animation de l'écosystème France Rénov' dans l'objectif de conforter par une supervision efficiente et transversale, les dynamiques des réseaux et veiller à la bonne coordination de leur animation et garantir la pertinence de la programmation des temps d'échanges prévus dans le cadre de ce marché.

Une journée annuelle d'animation de l'écosystème France Rénov' sera organisée par la DREAL Hauts-de-France avec l'appui du prestataire.

Il est attendu du prestataire qu'il formule des préconisations et propositions, aussi bien sur le contenu, le format de l'animation et les outils de coordination et d'animation régionale.

Le prestataire organisera des réunions mensuelles de coordination avec le donneur d'ordre. Ces réunions se dérouleront préférentiellement en présentiel.

Le prestataire devra assurer toute autre réunion de travail nécessaire au bon déroulement des prestations.

c) Organisation et animation de l'écosystème régional

Sur la base de la feuille de route régionale, il est attendu du prestataire l'animation de manière régulière des temps d'échange, webinaires et visio-conférences de format différents selon l'objet et les participants. La périodicité de ces temps d'échanges sera variable et dépendra des besoins de chaque territoire en lien avec la feuille de route d'animation définie. Le nombre de participants peut, selon les formats retenus, être compris approximativement entre une vingtaine de personnes et une centaine.

Les temps d'échange menés début 2026 avec les CFR' ont permis de réunir des éléments susceptibles d'alimenter la feuille de route d'animation régionale. Sur ces bases, le prestataire mènera un travail de consolidation et d'actualisation de ces éléments. La feuille de route s'articulera autour de 4 axes majeurs :

- ***l'animation régionale des CFR' ;***

Parmi les acteurs de l'écosystème France Rénov', les Conseillers France Rénov' (CFR') constituent un maillon central du service public. Au contact direct des ménages, ils portent les missions de repérage et d'aller vers les ménages, l'information, le conseil et l'orientation des ménages avant la phase travaux ainsi que les missions de dynamique territoriale. D'autre part, ils constituent une pièce maîtresse concernant l'application de la loi n° 2025-594 du 30 juin 2025 contre toutes les fraudes aux aides publiques dite loi « CAZENAVE ». En effet, les CFR' remontent systématiquement les signalements des structures suspectieuses aux autorités compétentes et informent les ménages sur la

conduite à tenir.

L'animation du réseau des CFR' en région Hauts-de-France doit s'inscrire dans l'objectif d'amplifier les dynamiques de rénovation des logements dans toutes leurs composantes, et de fluidifier le parcours des ménages en leur offrant une bonne lisibilité des possibilités d'accompagnement auxquelles ils peuvent prétendre tout au long de la réflexion sur la rénovation de leurs logements, de faciliter le passage à l'action en lien avec les enjeux de rénovation des logements sur chaque territoire.

La DREAL Hauts-de-France organisera et animera deux temps d'échanges au 1^{er} quadrimestre 2026, avec l'ensemble des CFR' de la région, en vue de recueillir leurs besoins en matière d'animation régionale.

- **l'animation régionale des maîtres d'ouvrage de pactes territoriaux ;**

Il existe un besoin d'animation régionale des maîtres d'ouvrage de pactes territoriaux, en lien avec les DDT(M). En effet, la mise en relation et échanges entre structures de même statut permettra de développer les synergies entre ces acteurs et de partager et de capitaliser les bonnes pratiques sous la forme de retours d'expérience. Cela contribuera ainsi à la montée en compétence collective de ce réseau.

- **l'animation régionale des opérateurs de l'Anah (accompagnateurs rénov', opérateurs d'opérations programmées,...) ;**

Il apparaît que l'animation n'est pas homogène à l'échelle régionale.

La mise en place des opérateurs Mon Accompagnateur Rénov' a par ailleurs introduit de nouveaux acteurs. Au 9 février 2026, ce sont 68 agréments Mon Accompagnateur Rénov' qui ont été octroyés pour des structures ayant leur siège social en région Hauts-de-France.

Selon les contextes locaux, l'animation des opérateurs est réalisée par les DDT(M) (par exemple dans le département du Nord sous la forme d'un club SPRH), ou par les EPCI (par exemple la communauté d'agglomération Béthune-Bruay-Artois-Lys-Romane).

Il existe donc un besoin d'animation régionale des opérateurs de l'Anah (accompagnateurs rénov', opérateurs d'opérations programmées,...). Il s'agira dans un premier temps de permettre une meilleure connaissance réciproque des membres. Dans un second temps, il pourra être envisagé de capitaliser sur les expériences existantes et de diffuser le fruit de ces capitalisations à d'autres EPCI.

Enfin, cette animation régionale pourra servir de tremplin à la mise en place de sessions de réflexions et/ou de formations à destination des opérateurs de l'Anah (accompagnateurs rénov', opérateurs d'opérations programmées,...), en complémentarité avec l'offre existante de formation de l'Anah au niveau national, en fonction des problématiques prégnantes identifiées en région Hauts-de-France.

- **l'animation régionale des professionnels du bâtiment [entreprises du secteur du bâtiment ; entreprises du secteur de la maîtrise d'oeuvre (architectes, bureaux d'études thermiques), de l'assistance à maîtrise d'ouvrage, de l'évaluation énergétique (auditeurs, diagnostiqueurs), organismes de certification (QUALIBAT,...)...] ;**

Les maîtres d'ouvrage des pactes territoriaux, en relation avec la DDT(M), ont en particulier pour mission, dans le volet dynamique territoriale de leur pacte territorial, de mobiliser en particulier les professionnels du bâtiment, dans l'objectif d'avoir une offre professionnelle quantitative et qualitative pour les ménages.

Cependant, il apparaît qu'il existe un besoin d'animation régionale des professionnels du bâtiment. Celle-ci permettra d'une part une meilleure connaissance réciproque des membres et permettra d'autre part une plus forte implication de ces derniers (réunions en présentiel avec accueil à tour de rôle par un des membres, partage des besoins/enjeux/ambitions, identification de pistes de coopérations afin d'être force de propositions).

Les sujets structurant cette animation régionale des professionnels du bâtiment pourront être articulés d'une part autour des besoins en effectifs dans les métiers de la rénovation (l'attractivité/le recrutement, la transformation des métiers et des entreprises), d'autre part autour de la montée en compétences (formations, proposition d'autres modes de formation) et enfin autour de la mobilisation des professionnels du bâtiment (amener et « fidéliser » sur les rénovations d'ampleur).

Enfin, cette animation régionale pourra utilement être articulée avec le comité existant des professionnels de la construction, animé par la DREAL Hauts-de-France.

L'animation répondra notamment à des objectifs :

- descendants : par exemple, tenant à la diffusion d'information, d'actualités, suivi d'un temps de question (type « brèves de réseau »), etc. ;
- ascendants : par exemple, résolution d'une problématique posée par un membre du réseau dans une logique de co-développement sur un sujet donné.

Une vigilance particulière sera apportée aux sujets « sensibles » pour lesquels des éléments de langage devront être préalablement recueillis par le donneur d'ordre.

Ces temps d'échange répondront à des enjeux de niveau régional, mais pourront être illustrés par des actions ou problématiques locales.

Le prestataire veillera à :

- pour chaque temps d'animation, établir un ordre du jour dont la première version parviendra à la DREAL au moins 3 semaines avant l'évènement ;
- gérer le planning et la répartition des interventions. Il devra préparer et centraliser les présentations ;
- suivant les sujets traités, contribuer à des synthèses permettant de dresser un panorama régional pour nourrir les temps d'animation ;

- favoriser et impulser le travail collectif et le partage d'informations au sein de la communauté de travail ;
- rédiger le compte rendu détaillé des échanges dans la semaine suivant l'évènement, le faire valider par la DREAL puis le diffuser aux participants et le cas échéant, le mettre à disposition dans l'espace collaboratif dédié utilisé par la **DREAL** Hauts-de-France .

Le prestataire appuiera la DREAL dans l'organisation logistique des différentes rencontres d'animation, avec une nécessité de recourir autant que faire se peut à des mises à disposition gratuites des locaux.

Le prestataire veillera à proposer une évaluation de la satisfaction des évènements d'animation. Un lien vers les questionnaires d'évaluation sera envoyé aux participants. Le prestataire en assurera la synthèse et pourra faire des propositions d'amélioration des temps d'animation. La synthèse des questionnaires sera transmise au donneur d'ordre. Les réponses aux questionnaires seront accessibles au donneur d'ordre à sa demande.

d) Capitalisation et retours d'expériences

Afin de contribuer à l'animation et à la montée en compétences de l'ensemble de l'écosystème France Rénov', le prestataire sera chargé d'identifier, d'élaborer et de partager des retours d'expériences ou de sujets pouvant faire l'objet d'un article ou fiche pratique qui pourront concerner l'ensemble du champ d'intervention de France Rénov' en lien notamment avec :

- le contenu des pactes territoriaux : démarches d'aller vers les ménages, mobilisation des professionnels, actions de communications, etc. ;
- des initiatives d'articulation et de coordination entre acteurs locaux.

L'identification et la priorisation de ces retours d'expériences sera en lien avec la feuille de route d'animation régionale et les besoins recueillis.

Ils pourront être partagés le cas échéant dans l'espace collaboratif porté par la DREAL. Ces éléments pourront être également capitalisés et partagés à l'échelle nationale sous un format qui sera proposé par l'Anah.

e) Livrables

Pour cette mission il est attendu du prestataire la mise à disposition : Prestations	Livrables attendus
---	--------------------

a. Appui de la DREAL à la formalisation de la feuille	Formalisation de la feuille de route actualisée
b. Appui à la DREAL pour la coordination territoriale	Des supports de présentation au moins 7 jours avant la date de réunion et relevé de décision/compte rendus au plus 7 jours après la réunion
c. Organisation et animation de l'écosystème régional	- Un tableau de suivi des prestations - o Liste des réunions d'animation avec les ordres du jour, les participants, supports, contacts (le prestataire tiendra à jour la liste des référents des territoires selon les thématiques, événements) - o Un support de présentation d'analyse du fonctionnement de l'animation - Un calendrier prévisionnel des événements proposés - Un modèle et une analyse des questionnaires de satisfaction des participants et des propositions pour améliorer, le cas échéant, les temps d'échanges
d. capitalisation et retours d'expériences	Les retours d'expériences dans un format type

L'ensemble de ces livrables devront être transmis dans des formats de la suite LibreOffice, afin d'assurer la compatibilité avec les outils bureautiques à disposition de la DREAL.

f) *Prestations complémentaires*

Outre les prestations définies précédemment, le maître d'ouvrage peut solliciter la réalisation de prestations non prévues, qui seraient nécessaires à la bonne réalisation des prestations objet du marché.

Ces prestations peuvent être de nature variée :

- fiches explicatives à destination du réseau sur des sujets identifiés et en lien avec les thématiques du SPRH. Ces fiches nécessiteront donc un travail de recherche de la part du prestataire et éventuellement de recueil de témoignages ;
- création de contenu avec supports sur des thématiques définies au préalable en lien avec le SPRH et susceptibles d'être diffusées à la communauté France Rénov' ;
- production d'autres types de documents comme des sondages/enquêtes, des flyers, posters ou autres types d'éléments de présentation.

La part des commandes de prestations complémentaires est limitée à hauteur de 10 % du montant global des commandes (i.e une estimation financière de 700 000 E TTC sur les 4 années d'exécution – marché reconductible), sur la durée totale du marché. Cette part est appréciée au moment de la demande de devis.

Dès lors qu'un sujet est identifié, à la demande de la personne publique, le titulaire propose un devis, dans un délai de 5 jours, sur la base des prix unitaires maximum figurant en fin de BPU. Ce devis peut faire l'objet d'échanges avec le maître d'ouvrage.

Après acceptation, la proposition du titulaire fait l'objet d'un bon de commande qui lui est notifié dans les conditions prévues à l'article 13 du CCAP.

Partie 3

Préparation, encadrement et organisation

Article 7.Préparation

Durant la phase préparatoire, le titulaire et le donneur d'ordre élaborent une programmation destinée à anticiper et planifier le recueil des contenus utiles.

Le correspondant permanent du titulaire intervient en qualité de chef de projet.

Article 8.Correspondant permanent du titulaire (CPT)

Le titulaire désigne, auprès du donneur d'ordre, un correspondant permanent (CPT) dont il communique les nom, prénom et coordonnées complets au plus tard au jour de la notification du marché public.

Toute modification dans la désignation du correspondant par le titulaire n'est opposable à la DREAL qu'après information de celle-ci.

Le CPT est réputé disposer d'un pouvoir de décision ad hoc pour mener à bien les missions qui lui sont dévolues dans le cadre du présent marché.

Le correspondant permanent du titulaire (CPT) a pour mission, notamment, en collaboration avec la DREAL :

- de participer aux réunions de préparation et aux réunions de suivi en cours de marché et garant des livrables attendus;
- de planifier les activités ;
- d'informer les personnels du donneur d'ordre des modalités d'exécution de la prestation et de leur participation ;
- d'organiser les équipes et de définir les rôles ;
- d'assurer le « pilotage » des opérations ;
- de fournir la liste des intervenants ;
- d'assurer la coordination des intervenants ;
- de contrôler le déroulement des opérations et d'en effectuer le suivi par rapport au planning ;
- de prendre en charge les constats et les requêtes ;

- de diagnostiquer les problèmes (dérives, retards, dysfonctionnements, insatisfactions) pouvant affecter les opérations ;
- de proposer les solutions de recours transitoires ou de remplacement les moins pénalisantes pour le bon déroulement des opérations.

Article 9. Réunions

Une réunion de lancement sera organisée environ 15 jours après la notification du marché. La DREAL mettra à la disposition du prestataire l'ensemble des documents et ressources nécessaires.

Un comité de pilotage sera mis en place tout au long du marché pour coordonner les actions à mener et identifier les plannings prévisionnels d'intervention. Ces réunions ont lieu autant que de besoin, et sont comprises dans l'offre du prestataire.

Les réunions préparatoires se feront, dans la mesure du possible, par audioconférence et/ou visio. Afin de préparer ces réunions, le prestataire sera chargé de transmettre au plus tard une semaine avant les dates de réunions l'ensemble des documents de travail.

Il est attendu du prestataire une capacité de mobilisation pour répondre au besoin de la DREAL Hauts-de-France

Article 10. Informations complémentaires

Le donneur d'ordre délivre au titulaire toute information de nature à avoir une incidence temporaire ou permanente sur l'organisation et l'exécution, en tout ou partie, de la prestation.

Article 11. Quantification des opérations

À partir des éléments fournis par le donneur d'ordre, il incombe au titulaire de déterminer les composantes des prestations à réaliser

- volume d'heures dans l'unité renseignée dans le BPU ;
- moyens humains et matériels à déployer ;
- moyens organisationnels à mettre en œuvre.

Il appartient au titulaire de prévoir des moyens humains et matériels adaptés aux prestations commandées (notamment un nombre suffisant de personnels et de matériels).

Article 12. Planification et phasage des opérations

Le donneur d'ordre communique au titulaire :

- le calendrier des actions envisagées ;
- les séquences des temps de préparation envisagées ;
- les échéances attendues des livrables.

La planification complète et détaillée des opérations, conformément aux prescriptions du bon de commande, incombe au titulaire qui est tenu de la communiquer au donneur d'ordre.

En concertation avec le titulaire, le donneur d'ordre se réserve le droit d'apporter toutes modifications.

Article 13. Coordination des prestations

La coordination des prestations est assurée par le responsable permanent du titulaire, tel que défini par l'article 8 ci-dessus.

Le titulaire peut avoir à intervenir en même temps que d'autres prestataires de la DREAL. Il doit, en conséquence, coordonner son action et travailler en bonne intelligence avec ces derniers.