

Marché public de Prestations Intellectuelles

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

DREALN-SECLAD-AMO-RENOV-HABITAT

Pouvoir adjudicateur exerçant la maîtrise d'ouvrage

Ministères Aménagement du Territoire et Transition Ecologique

Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement de Normandie (DREAL)

Représentant du Pouvoir Adjudicateur (RPA)

Madame la Directrice Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement de Normandie

Objet du marché

Prestation d'assistance à maîtrise d'ouvrage pour l'animation régionale
du réseau du service public de rénovation de l'Habitat - Normandie

SOMMAIRE

PARTIE 1 :DONNÉES GÉNÉRALES DU MARCHE

ARTICLE 1.OBJET DU CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

ARTICLE 2.ÉLÉMENTS DE CONTEXTE DU SERVICE PUBLIC DE LA RÉNOVATION DE L'HABITAT PRIVE

ARTICLE 3.ÉLÉMENTS DE CONTEXTE DE LA RÉGION CHOISISSEZ UN ÉLÉMENT.

ARTICLE 4.PRINCIPES GÉNÉRAUX RÉGISSANT L'ACQUISITION DE PRESTATIONS INTELLECTUELLES

ARTICLE 5.LIEUX D'EXÉCUTION ET CONTEXTE DES PRESTATIONS

PARTIE 2 : NATURE DES PRESTATIONS ATTENDUES

ARTICLE 6.PRESTATIONS ET LIVRABLES

A) APPUI DE LA DREAL A LA FORMALISATION DE LA FEUILLE DE ROUTE REGIONALE POUR L'ANIMATION DE L'ÉCOSYSTÈME FRANCE RENOV'

B) APPUI A LA DREAL POUR LA COORDINATION TERRITORIALE DE PILOTAGE DE L'ANIMATION RÉGIONALE

C) ORGANISATION ET ANIMATION DE L'ÉCOSYSTÈME RÉGIONAL

D) CAPITALISATION ET RETOURS D'EXPÉRIENCES

E) LIVRABLES

F) APPUI A LA GESTION DE L'INTRARENOV NORMANDIE

G) PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

H) ORGANISATION LOGISTIQUE DES RÉUNIONS EN PRÉSENTIEL

PARTIE 3 : PRÉPARATION, ENCADREMENT ET ORGANISATION

ARTICLE 7.PRÉPARATION

ARTICLE 8.CORRESPONDANT PERMANENT DU TITULAIRE (CPT)

ARTICLE 9.RÉUNIONS

ARTICLE 10.INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

ARTICLE 11.QUANTIFICATION DES OPÉRATIONS

ARTICLE 12.PLANIFICATION ET PHASAGE DES OPÉRATIONS

ARTICLE 13.COORDINATION DES PRESTATIONS

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 d'assistance à maîtrise d'ouvrage pour l'animation du réseau France Rénov' porté par la direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement (DREAL) de Normandie.

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 de Normandie 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 la formalisation 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
- Appui de la DREAL à la gestion de « l'Intrarenov Normandie », plateforme collaborative ouverte aux Espaces Conseils France Rénov, aux maîtres d'ouvrage de pactes territoriaux et d'opérations programmées, aux délégations locales et délégataires de l'ANAH et à la région Normandie.
- Organisation, animation des différentes instances de gouvernance définies dans le cadre de la convention régionale de coordination et de coopération entre la DREAL Normandie et la Région Normandie.

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 deux niveaux :

À compléter selon le contexte régional et les conditions de coopération entre l'État et la Région.

- une convention de coopération et de coordination
 - signée entre le Préfet de région, l'Anah et le Conseil Régional :
 - missions : animation des guichets ; mobilisation des filières professionnelles ; partage des outils et des données ; accompagnement financier et technique des ménages et copropriétés ;
 - financement : participation de l'Anah à hauteur de 50% d'un plafond de dépenses éligibles uniquement sur le volet « animation des guichets » ;
 - convention en articulation avec les schémas et programmes régionaux (COP régionale ; SRADDET ; programme régional pour l'efficacité énergétique)
- 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. Éléments de contexte de la région Normandie

Dès 2016, avec le concours financier de l'ADEME, l'Agence de la transition écologique, des plateformes territoriales de la rénovation énergétique (PTRE) ont été déployées dans un certain nombre d'établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) pour répondre aux enjeux de rénovation énergétiques. Ces PTRE constituaient avec les Espaces Info Energie (EIE) et les sections départementales de l'ANIL le réseau FAIRE Normandie.

Fondée sur ce maillage, le service public de la performance énergétique de l'habitat (SPPEH) a été porté par le conseil régional de Normandie pour la période 2021-2024 dans le cadre d'un appel à manifestation d'intérêt, financé en partie par le programme « Service d'accompagnement pour la rénovation énergétique » (SARE).

Ce programme avait pour objectif d'impulser une nouvelle dynamique de la rénovation énergétique mobilisant l'ensemble des échelons de collectivités territoriales et les réseaux professionnels, en s'appuyant sur le réseau existant. Cette dynamique territoriale a eu vocation à renforcer l'information des citoyens et l'accompagnement dans leur parcours de rénovation, en lien étroit avec les collectivités locales. Elle permettait aussi d'accompagner de manière générale le développement d'une offre de qualité, la montée en compétences des professionnels de la rénovation et le développement de pratiques collectives de mobilisation des ménages et des entreprises pour rénover leurs bâtiments.

Ainsi dans le cadre du programme SARE, ce sont 14 espaces conseils France Rénov (ECFR) portés par des EPCI ou groupement d'EPCI et 4 ECFR régionaux associatifs qui ont été financés entre 2021 et 2024 pour assurer une couverture presque totale de la région.

Après une forte mobilisation de l'ensemble des acteurs, en 2025 s'est mise en place la nouvelle contractualisation du service public de la rénovation de l'habitat (SPRH) avec notamment au niveau local la signature de 35 pactes territoriaux portés en grande partie par des EPCI (30 pactes) mais aussi par un syndicat mixte et par des associations (5 pactes dérogatoires). Ce sont ainsi 90 % des 69 EPCI de la région qui bénéficient d'espaces conseils France Rénov (ECFR), 7 EPCI restant toutefois en zone blanche fin 2025.

Parallèlement à la mise en place de ces pactes territoriaux, une convention cadre de coopération et de coordination régionale a été signée entre l'ANAH, la préfecture de région et le conseil régional le 11 octobre 2024 dans laquelle ce dernier a manifesté sa volonté de poursuivre son engagement dans le domaine de la rénovation énergétique en matière :

- d'animation des ECFR ;
- de structuration et de mobilisation des professionnels avec qui elle a conventionné (auditeurs énergétiques, accompagnateurs, rénovateurs énergétiques) ;
- de partage des données ;
- d'accompagnement financier et technique des ménages et des copropriétés.

C'est dans ce cadre désormais, qu'en Normandie une communauté régionale de travail constitué depuis près de 10 ans est animée de façon concertée par la Région et la DREAL.

Pour mémoire, l'animation de la DREAL devra :

- porter sur l'ensemble des thématiques de la rénovation de l'habitat. Autrement dit, non seulement sur la rénovation énergétique des logements en coordination avec le conseil régional mais également sur l'adaptation des logements à la perte d'autonomie et la résorption de l'habitat indigne et dégradé, deux sujets sur lesquelles la région n'intervient pas ;
- s'inscrire en complémentarité de l'animation assurée tant au niveau départemental par les 5 délégations locales de l'ANAH et les 9 délégataires des aides à la pierre qu'au niveau local dans le cadre des pactes territoriaux. **Une coordination avec les animateurs départementaux et locaux devra être assurée.**

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 ;
- aucun doute ne doit être entretenu concernant la qualité de prestataire, tant en interne que vis-à-vis des tiers ;
- des comités de pilotage réguliers entre le commanditaire et le prestataire sont organisés (cadrage – 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 Normandie.

L'accord-cadre est conclu pour une durée ferme de 1 an à compter de sa notification. Il peut être reconduit trois fois par période d'un an.

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 5 DDT(M) et les 9 collectivités délégataires des aides ;
- les animateurs départementaux France Services et les référents France Services ;
- les maîtres d'ouvrage d'un pacte territorial ou d'une opération programmée ;
- 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 Agences Départementales d'Information sur le logement (ADIL).

Les prestations pourront occasionnellement s'ouvrir à d'autres acteurs (CAUE,...) 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 de Normandie 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 de Normandie, 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
- Bonne connaissance dans les domaines de l'habitat privé et des appétences sur les sujets techniques (rénovation de l'habitat, audits énergétiques...)

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 de Choisie un élément, 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 et le cas échéant le Conseil régional 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 de la DREAL à la formalisation de la feuille de route régionale pour l'animation de l'écosystème France Rénov'

Le prestataire accompagnera la DREAL dans la formalisation d'une feuille de route d'animation régionale annuelle

intégrant les actions déjà menées en Normandie notamment par la Région dans le cadre des réseaux déjà constitués (réseau des conseillers habitat énergie, réseau des rénovateurs, réseau éco-construction, réseau du bâtiment durable....) ainsi que par les délégations locales de l'ANAH et délégataires des aides à la pierre. Il conviendra de tenir 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,
- 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.

Cette feuille de route sera validée par la DREAL en concertation avec le Conseil Régional.

Au-delà d'une feuille de route annuelle opérationnelle qui devra couvrir l'ensemble des champs de la rénovation de l'habitat privé, il est également attendu du prestataire une vision stratégique de l'évolution des actions à mener jusqu'en 2028 (montée en puissance au fil du temps jusqu'à l'année date de fin du marché).

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.

Ainsi, Il s'agira d'accompagner la DREAL à la préparation, à l'organisation et au déroulé des instances retenues dans le cadre de la convention de coopération et de coordination régionale signée entre l'État, l'ANAH et le conseil régional à savoir :

- le COPIL composé des représentants des institutions suivantes :

- DREAL et DDT(M);
- Région ;
- Délégataires des aides à la pierre
- Signataires des conventions de Pactes territoriaux.

qui se réunit une fois par an et qui est chargé

- du suivi de la mise en œuvre de la feuille de route stratégique ;
- du suivi de la réalisation des engagements des Parties à la Convention ;
- du suivi de l'exécution financière de la Convention

- Le comité des partenaires qui réunit annuellement l'ensemble des acteurs contribuant à la mise en œuvre de la feuille de route stratégique pour partager ses avancées et les bonnes pratiques pour le déploiement du SPRH.

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 et le cas échéant le conseil régional (fréquence à préciser si nécessaire).

Le prestataire devra assurer toute autre réunion de travail nécessaire au bon déroulement des prestations. Il tiendra un tableau de suivi de ses 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 formats 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.

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.

Ci-dessous sont recensées quelques types d'actions qui pourront être mises en place par le prestataire pour renforcer le développement efficient du SPRH en région Normandie :

- l'organisation de temps d'échange annuels entre structures de même nature (réunion porteuse de dispositifs opérationnels de type pactes territoriaux/opérations programmées ; réunion des directeurs des ECFR et des animateurs départements des Maisons France Service ; réunion des opérateurs et MAR référencés en Normandie ; réunion des délégations locales et services instructeurs...) afin de partager les difficultés rencontrées, les solutions trouvées, les bonnes pratiques et ainsi contribuer à la montée en compétences du réseau ;
- la proposition d'animation et de réflexion en lien avec les DDT au regard des enjeux départementaux et locaux : les sujets avec des ancrages locaux, comme l'accompagnement des copropriétés, ou la préservation du patrimoine de la reconstruction ;
- la mise en place de sessions de réflexions à destination des opérateurs autonomie, LHI, Mon Accompagnateur Rénov et des conseillers des Espaces conseils en fonction des problématiques identifiées sur la région, notamment dans le but d'intégrer les thématiques d'adaptation des logements à la perte d'autonomie et de résorption de l'habitat indigne ou dégradé ;
- l'organisation d'ateliers thématiques sur des sujets importants (appropriations des évolutions réglementaires concernant le SPRH, financements, outils numériques ...) ;
- le soutien de la communauté de travail régional via notamment la mise à disposition d'éléments pertinents permettant de suivre, analyser et évaluer le dispositif dans sa globalité.

L'ensemble des prestations auront pour objectif de permettre d'accompagner le réseau. Les axes de réflexion suivants, donnés à titre indicatif, pourront ainsi orienter les travaux afin de :

- réfléchir aux modalités d'actions pour mieux faire connaître les ECFR, aller-vers les publics prioritaires, mobiliser l'ensemble des professionnels ;
- fluidifier le parcours de l'utilisateur du début de son projet au paiement des subventions à la fin des travaux par une analyse approfondie des modalités d'intervention des différents acteurs appelés à intervenir à un moment ou un autre

auprès des ménages et copropriétés (conseillers FR, ADIL, CAUE, services urbanisme, AMO, services instructeurs) ;

- disposer d'une vision de l'activité et du maillage des assistants à maîtrise d'ouvrage que ce soit dans le domaine de la rénovation énergétique, de l'adaptation des logements et de la lutte contre l'habitat indigne et dégradé tant pour les logements individuels que les copropriétés ;

- lutter contre la fraude liée à la montée en puissance de la rénovation des logements (aides, parcours, acteurs).

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 de Normandie.

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 notamment entre ECFR et les Maisons France Service.

Le prestataire devra organiser un retour d'information des porteurs de pactes territoriaux et des maîtres d'oeuvre de pactes afin de mesurer l'activité du SPRH au niveau régional.

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	Des supports de présentation au moins 10 jours avant la date de réunion

coordination territoriale	et des relevé de décision/compte rendus 7 jours après la tenue de 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

- Un bilan semestriel et annuel des actions réalisées

Ils pourront être partagés le cas échéant dans l'espace collaboratif porté par la DREAL.

f) Appui à la gestion de l'Intrarenov Normandie

En mai 2025, une enquête a été menée auprès des conseillers France Rénov pour connaître leurs souhaits en termes d'animation et/ou d'outils à prévoir au niveau régional. Le besoin principal est de continuer à disposer d'une plateforme d'échange après la fin annoncée en décembre 2025 de l'Intrarenov, qui avait été mise en place par l'Ademe.

C'est dans ce contexte que la DREAL, en lien avec le CEREMA Normandie Centre, a annoncé la mise en place début 2026 d'un nouvel espace collaboratif en ligne « Intrarenov Normandie » à destination des ECFR, mais également des porteurs de pactes territoriaux et d'opérations programmées, des délégations locales de l'ANAH, des délégataires des aides à la pierre et de la Région.

Si la DREAL sera le service administrateur et gestionnaire de cette plateforme, le prestataire du marché sera en charge d'apporter un appui à la DREAL dans la gestion de cet outil, qui doit permettre l'accès à la ressource de l'ensemble des acteurs pré-cités, mais aussi la possibilité pour chacun d'échanger entre pairs.

Ce rôle d'appui à la gestion de cet outil collaboratif consistera pour le prestataire à formuler des propositions d'organisation de la plateforme (structuration des contenus), des propositions d'évolutions pour répondre au mieux aux besoins des utilisateurs et, de contribuer à leur accompagnement.

g) 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.

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.

h) Organisation logistique des réunions en présentiel

L'organisation logistique des rencontres en présentiel sera prise en charge intégralement par le titulaire du marché.

Dans la mise en œuvre, il conviendra de respecter la clause environnementale prévu à l'article 1-5.7 du CCAP de la présente consultation.

Les réunions en présentiel devront être dimensionner pour permettre l'accueil de 150 participants maximum.

Le lieu choisi par le titulaire fera l'objet d'une validation formelle de la DREAL Normandie par écrit au moins six semaines avant l'évènement organisé.

La prestation d'accueil café devra être dimensionner à hauteur du nombre de participants et comporter :

- Café
- Thé
- Jus de fruit
- Eau
- Viennoiserie

La prestation de restauration le midi en cas de réunion à la journée devra être dimensionner à hauteur du nombre de participants, se limiter à une prestation à hauteur de 25 € TTC par participant et comporter :

- une entrée
- un plat (prévoir une formule végétarienne alternative)
- un dessert
- un café
- une boisson

La prestation de restauration choisie par le titulaire fera l'objet d'une validation formelle de la DREAL Normandie par écrit au moins six semaines avant l'évènement organisé.

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 dans un délai maximum de 45 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 de Normandie.

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

A 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 ou du Conseil régional. Il doit, en conséquence, coordonner son action et travailler en bonne intelligence avec ces derniers.