# Cahier des clauses techniques particulières
# (CCTP)

## Marché public relatif à des prestations d'assistance à maitrise d'ouvrage pour l'animation régionale du réseau du service public de rénovation de l'Habitat

# SOMMAIRE


**PARTIE 1** 3

**DONNEES GENERALES DU MARCHE** 3

**ARTICLE 1. OBJET DU CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES** 4

**ARTICLE 2. ÉLEMENTS DE CONTEXTE DU SERVICE PUBLIC DE LA RENOVATION DE L'HABITAT PRIVE** 5

**ARTICLE 3. ELEMENTS DE CONTEXTE DU SPRH FRANCILIEN** 7

**ARTICLE 4. PRINCIPES GENERAUX REGISSANT L'ACQUISITION DE PRESTATIONS INTELLECTUELLES** 8

**ARTICLE 5. LIEUX D'EXECUTION ET CONTEXTE DES PRESTATIONS** 9

**PARTIE 2** 10

**NATURE DES PRESTATIONS ATTENDUES** 10

**ARTICLE 6. PRESTATIONS ET LIVRABLES** 11

***A) APPUI DE LA DRIHL A LA FORMALISATION DE LA FEUILLE DE ROUTE REGIONALE POUR L'ANIMATION DE L'ECOSYSTEME FRANCE RENOV'*** 12

***B) APPUI A LA DRIHL POUR LA COORDINATION TERRITORIALE ET LE PILOTAGE DE L'ANIMATION REGIONALE*** 13

***C) ORGANISATION ET ANIMATION DE L'ECOSYSTEME REGIONAL*** 14

***D) CAPITALISATION ET RETOURS D'EXPERIENCES*** 16

***E) LIVRABLES*** 16

F) ***PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES*** 17

***G) ORGANISATION LOGISTIQUE DE LA REUNION ANNUELLE FRANCE RENOV'*** 18

**PARTIE 3** 19

**PREPARATION, ENCADREMENT ET ORGANISATION** 19

**ARTICLE 7. PREPARATION** 19

**ARTICLE 8. CORRESPONDANT PERMANENT DU TITULAIRE (CPT)** 19

**ARTICLE 9. REUNIONS** 20

**ARTICLE 10. INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES** 20

**ARTICLE 11. QUANTIFICATION DES OPERATIONS** 20

**ARTICLE 12. PLANIFICATION ET PHASAGE DES OPERATIONS** 20

**ARTICLE 13– COORDINATION DES PRESTATIONS** 21

# 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 et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement (DRIHL).**

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 DRIHL d'Ile-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 et la déclinaison opérationnelle du modèle de distribution des aides sur chaque territoire, et d'éclairer les décisions par la production d'études de fond 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 DRIHL 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 DRIHL 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.
- **Organisation, animation des différentes instances de gouvernance définies dans le cadre des conventions de coordination et de coopération** entre la DRIHL et les Coordinateurs Territoriaux.

- **Animation technique** des opérateurs et MAR pour contribuer à l'amélioration de la qualité des dossiers déposés, appui à l'animation des services de l'Etat pour améliorer l'efficience et la fluidité du modèle de distribution
- **Capitalisation et diffusion d'expériences relatives à la mise en œuvre du service public de la rénovation de l'habitat, production d'études techniques et de notes d'enjeux stratégiques.**

**Il est précisé que les missions du prestataire couvriront l'ensemble du champ d'intervention de France Rénov' incluant la rénovation énergétique, mais aussi l'adapatation des logements à perte d'autonomie liée à l'âge ou au handicap et la lutte contre l'habitat indigne. Au regard du contexte francilien, une attention particulière sera portée à la recherche et à la promotion de solutions d'accompagnement des petites copropriétés, des copropriétés dégradées et du tissu pavillonnaire fragile en proie à l'action des marchands de sommeil.**

## 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, quels que soient 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 (DRIHL, UD et DDT(M)) dans les territoires, de l'animation locale du service public France Rénov' tant au niveau régional que départemental.

Historiquement, c'est le programme SARE (Service d'Accompagnement pour la Rénovation Energétique) qui précédait le SPRH et les Pactes Territoriaux dans l'articulation d'un service public de la Rénovation de l'Habitat. Ce programme, actif de 2021 à 2024 était dessiné pour une contractualisation portée par l'Etat d'un côté et les Régions de l'autre. La Région Ile-de-France ayant fait le choix de ne pas s'engager dans la gouvernance du dispositif comme dans son financement, ce sont les 4 départements de Grande Couronne (Seine-et-Marne, Yvelines, Essonne et Val d'Oise) ainsi que la Métropole du Grand Paris qui ont endossé ce rôle de partenaires de l'Etat dans le pilotage du programme. Ces collectivités devenant alors les Porteurs Associés. Le SPRH francilien s'est donc inscrit en continuité avec le programme SARE précédent en conservant son schéma de gouvernance, accordant aux ex Porteurs Associés les missions de Coordinateurs Territoriaux.

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 donc sur deux niveaux :

- Le premier est le niveau de coordination porté par les conventions de coopération et de coordination signées entre le préfet de Région, l'Anah et les Coordinateurs Territoriaux. Ces coordinateurs territoriaux sont la Métropole du Grand Paris et les 4 départements de Grande Couronne (Seine-et-Marne (77), Yvelines (78), Essonne (91) et Val d'Oise (95)). Ainsi, ces 5 conventions de coopération et de coordination territoriale présentent les caractéristiques suivantes :
  - Elles sont signées entre le Préfet de région, l'Anah et chacun des 5 Coordinateurs Territoriaux ;
  - Elles ont pour missions l'animation des guichets, la mobilisation des filières professionnelles, le partage des outils et des données ainsi que l'accompagnement financier et technique des ménages et copropriétés ;
  - Seule l'animation des guichets est subventionnée par l'ANAH à hauteur de 50% d'un plafond de dépenses.
- Le deuxième niveau est le niveau local, incarné par les Pactes Territoriaux au nombre de 40 à l'échelle régionale. Les pactes Territoriaux peuvent couvrir des périmètres différents allant de l'EPCI au département entier en fonction des contextes et choix locaux retenus. Ces conventions permettent le financement

des Espaces Conseil France Rénov' et de leurs missions d'Information Conseil orientation et dynamique territoriale.

Au niveau local, ces Pactes Territoriaux France Rénov se caractérisent ainsi :

- Ils sont signés 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 ;
- Ils doivent intégrer un socle de mission obligatoire dont 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 ;
- Leur financement est composé d'une participation de la collectivité locale concernée d'un côté à laquelle s'ajoute une participation de l'Anah à hauteur de 50% d'un plafond de dépenses éligibles modulé selon le nombre de résidences principales du parc privé et en fonction du nombre de projets accompagnés pour le volet facultatif accompagnement ;
- Elle doit s'articuler en accord avec les programmes locaux (programme local de l'habitat ; plan climat-air-énergie territorial).

## Article 3. Eléments de contexte du SPRH francilien

En Ile-de-France, la mission d'Information-Conseil et Orientation des ménages est assurée par 22 Espaces Conseil France Rénov' qui agissent à la fois comme guichet d'information et comme porte d'entrée des dispositifs de l'Anah.

De plus, certaines collectivités font le choix de distribuer elles-mêmes les aides à la pierre, obtenant ainsi cette compétence des services déconcentrés de l'Etat théoriquement en charge. En Ile-de-France, 3 structures ont fait le choix de devenir des collectivités délégataires des aides à la Pierre (Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise, Communauté d'Agglomération de Melun Val de Seine et la Ville de Paris).

Concernant la mission d'animation du Service Public de la Rénovation de l'Habitat, en l'absence du Conseil Régional, elle est réalisée, au niveau régional, exclusivement par la DRIHL. Celle-ci s'est structurée autour de différents axes :

- Animation des délégations locales de l'Anah et des collectivités délégataires qui se traduit par des réunions quasi mensuelles.
- Animation des ECFR qui, pendant plusieurs années s'est incarnée au travers de la Journée Régionale France Rénov' réunissant annuellement l'ensemble des acteurs publics régionaux de la rénovation énergétique. A cela s'est ajouté, plus récemment, la tenue de Webinaire à destination des ECFR sur un format en visioconférence et trimestriel avec le projet d'y intégrer les collectivités porteuses de pacte.
- Animation des Collectivités territoriales EPCI porteurs de pacte avec un enjeu d'acculturation aux dispositifs de l'Anah, certaines structures n'ayant pas développé de compétences sur le sujet avant 2025.

- Animation des professionnels de l'accompagnement, volet articulé jusqu'à présent autour de 3 Webinaires annuels à destination des opérateurs de l'Anah principalement. A cela s'est ajoutée diverses interventions ponctuelles auprès d'acteurs locaux .

Les Coordinateurs Territoriaux, forts de leur mission d'animation locale des guichets et filières professionnelles réalisent également un certain nombre d'évènements aux multiples formats parmi lesquelles :

- Réunions d'animation des Espaces Conseils France Rénov' à l'initiative des COTER en tant que cosignataires des conventions.
- Rencontres et réunions auprès d'opérateurs locaux et professionnels du bâtiment, groupes de travail et Webinaires opérationnels mis en place dans certains territoires
- Réunions techniques avec des représentants des filières professionnelles, des ECFR et des délégations locales de l'Anah.

Ces actions s'inscrivent dans le cadre de la signature des Conventions de coordination et de coopération territoriale entre les coordinateurs territoriaux, l'Etat et l'ANAH et dans l'animation du SPRH structuré autour des 4 axes suivants :

- Axe 1 : Animation des guichets (ECFR');
- Axe 2 : Structuration et mobilisation des filières professionnelles ;
- Axe 3 : Partage des données, développement d'outils de mise en œuvre du SPRH et innovation.
- Axe 4 : Accompagnement financier et technique des ménages et des copropriétés.

## 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 (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 DRIHL** d'Ile-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 UD, DDT(M) et les collectivités délégataires des aides,
- les animateurs départementaux France Services ,
- les maîtres d'ouvrage d'un pacte territorial,
- Les collectivités signataires d'une convention stratégique,
- 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 syndics dans leur projet de travaux,
- les représentants des professionnels.

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 DRIHL d'Ile-de-France d'assurer sa mission de coordination et d'animation sur le territoire régional 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 DRIHL 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 :

- Connaissances renforcées dans les domaines de l'habitat privé en général et de la rénovation de l'habitat privé en particulier (rénovation énergétique, adaptation au logement et lutte contre l'habitat indigne) et capacité à montée en compétence continue ;
- 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)
- Compétences en gestion de projet et animation de communauté de travail
- Compétences en conduite d'études stratégiques et en analyse méthodologique de données chiffrées
- Capacité à concevoir et structurer des outils de pilotage (tableaux de bord, indicateurs, référentiels), à accompagner leur appropriation
- Sens de la pédagogie et de l'écoute, aisance relationnelle
- Sens politique et aptitude à la représentation institutionnelle
- Intérêt pour les démarches d'innovation publique, d'expérimentation et de simplification des procédures

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 de 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
- éclairer l'écosystème par la réalisation d'études en lien avec les enjeux des territoires
- 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 DRIHL d'Ile-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 DRIHL,
- Outiller la DRIHL 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 DRIHL à la formalisation de la feuille de route régionale pour l'animation de l'écosystème France Rénov'*

Le prestataire accompagnera la DRIHL d'Ile-de-France dans la formalisation d'une feuille de route d'animation régionale pluri-annuelle en complémentarité avec les feuilles de routes des coordinateurs territoriaux et 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 ;
- s'assurer de la cohérence et de la complémentarité avec les feuilles de route et actions déployés par les cinq coordinateurs territoriaux, avoir un regard critique et être force de proposition sur les projets de feuilles de route des cinq coordinateurs territoriaux ;
- 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.

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 DRIHL pour la coordination territoriale et le pilotage de l'animation régionale*

Le prestataire devra appuyer la DRIHL 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, 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.

En Ile-de-France, la signature des 5 conventions de coordination territoriale a donné lieu à une comitologie bien spécifique. Celle-ci est composée de l'articulation d'une ou deux instances se réunissant à minima une fois par an et distincte pour chaque coordinateur territorial.

- D'abord un Comité de Pilotage, en charge de la validation de la feuille de route territoriale et visant également à s'assurer du suivi de sa mise en œuvre, de la réalisation des engagements et du suivi de l'exécution financière de la convention.

Ce COPIL rassemble à minima l'ANAH, la DRIHL, la collectivité partenaire, les EPCI et les signataires des conventions de Pactes Territoriaux

- Eventuellement un Comité des Partenaires visant à partager les avancées de la feuille de route stratégique et les bonnes pratiques pour le déploiement du SPRH.

Il est composé des membres du COPIL et intègre également les représentants des guichets et des filières professionnelles

Ainsi, les coordinateurs territoriaux du 78, 91 et de la Métropole du Grand Paris se sont engagés à un COPIL annuel et un comité des partenaires également réalisé une fois par an. Le 95 a choisi de réaliser deux COPIL intégrant directement les structures invitées théoriquement au Comité des Partenaires. Enfin, le 77 a décidé de ne s'engager que sur la tenue d'un COPIL annuel.

Ces instances sont à l'initiative des coordinateurs territoriaux et non de la DRIHL.

A cela s'ajoute des temps d'échange à l'initiative de la DRIHL et impliquant les collectivités signataires des conventions stratégiques annuelles. Plusieurs instances sont ainsi prévues :

- Les Réunions trimestrielles des Coordinateurs Territoriaux réunissant les Coordinateurs Territoriaux et l'ANAH et visant à proposer un moment d'échange sur l'animation du SPRH intégrant les éléments de calendrier de chacun et le partage des bonnes pratiques ainsi que de certains sujets d'actualité.
    - Un travail de préparation de réunion et d'animation pourra être attendu dans le cadre de cet évènement
    - Un travail de reporting et mise en valeur des actions de chaque participant pourra être demandé.

- Le Comité de Pilotage des Collectivités territoriales signataires des conventions stratégiques annuels présidé par le Préfet d'Ile-de-France ou le directeur de la

Drihl. Cet évènement représentera un point d'étape officiel et institutionnel dans l'avancement des Feuilles de Route des Coordinateurs Territoriaux

- Un travail de préparation pourra être attendu.

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 1 fois par mois au minimum.

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.

En l'état, la feuille de route de la DRIHL intègre les instances suivantes (susceptible d'évolutions) :

- Webinaire trimestriel d'animation des Espaces Conseils France Rénov' et collectivités porteuses de pacte francilienne sur un format en visioconférence visant à leur proposer des séances d'échanges et de présentation diverses sur des thématiques variées liées à l'écosystème France Rénov'
    - Un travail de préparation de réunion et d'animation est attendu dans le cadre de cet évènement
    - Un travail de prospection sera également nécessaire afin de préparer et trouver des sujets en fonction des besoins et attentes des participants. Ce travail pourra également induire de rencontrer des acteurs susceptibles d'apporter une expertise intéressante pour les Webinaires
    - Webinaire organisé 4 fois dans l'Année et accueillant entre 40 et 100 participants
- Réunion annuelle ou biannuelle à destination des opérateurs franciliens visant à proposer des éléments d'actualité réglementaire politiques et éventuellement des précisions techniques sur certains sujets particuliers. Le rythme de ce type de réunion pourra éventuellement augmenter en fonction des enjeux réglementaires et d'actualités.
    - Un travail de préparation et de prospection pourra être nécessaire à la réalisation de ces évènements.
- Journée Régionale France Rénov', organisée une fois par an et visant à réunir toute la communauté régionale France Rénov' autour de plénières et d'ateliers sur une journée entière

- Un travail de préparation et de prospection important devra être réalisé afin d'organiser la journée, co-définir en lien avec la DRIHL les sujets et participants présentés, les contacter, organiser l'articulation des différentes interventions
- Un travail d'animation et de mise en place des ateliers en soutien à la DRIHL.

Le travail de consolidation de la feuille de route d'animation régionale entrepris avec l'appui du prestataire pourront donner lieu à court, moyen ou long terme à la mise en place d'autres évènements.

Il sera notamment attendu un renforcement de **l'animation technique** des opérateurs franciliens pour contribuer à l'amélioration de la qualité des dossiers déposés, ainsi qu'un appui et une animation des services de l'Etat pour améliorer l'efficience et la fluidité du modèle de distribution.

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 DRIHL 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 DRIHL d'Ile-de-France** .

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 compétence de l'ensemble de l'écosystème France Rénov', le prestataire sera chargé **d'identifier, d'élaborer et de partager des retours d'expériences ou d'explorer des sujets pouvant faire l'objet d'un article, de fiches pratiques ou de rapports. Les thématiques** 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'amélioration de la qualité des rénovations ;
- Le renforcement de la lutte contre la fraude et la fludification du modèle de distribution ;

L'identification et la priorisation des retours d'expérience partagés ou des études conduites sera en lien avec la feuille de route d'animation régionale et les besoins recueillis.

Le prestataire pourra également être amené à concevoir et structurer des outils de pilotage (tableaux de bord, indicateurs, référentiels) avec accompagnement de leur appropriation par les services et l'écosystème France Rénov'.

Ils pourront être partagés le cas échéant dans l'espace collaboratif porté par la DRIHL. 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 DRIHL à la formalisation de la feuille | Un premier livrable intermédiaire (« Analyse du besoin ») présentant :<br>- une synthèse des besoins recueillis<br>- l'analyse critique des projets de feuilles de routes des cinq coordinateurs territoriaux<br>- une proposition d'évolutions de la feuille de route régionale<br>A l'issue de la mission, sera attendu comme livrable la formalisation de la feuille de route régionale actualisée |

| | |
|---|---|
| b. Appui à la DRIHL pour la coordination territoriale | Des supports de présentation fournis 10 jours avant la date de réunion et relevé de décision/compte rendus fournis dans un délai de 5 jours après la réunion<br>Un tableau de suivi des prestations<br>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<br>o Un support de présentation d'analyse du fonctionnement de l'animation<br>o Un calendrier prévisionnel des évènements proposés |
| c. Organisation et animation de l'écosystème régional | - Un modèle et une analyse des questionnaires de satisfaction des participants et des propositions pour améliorer, le cas échéant, les temps d'échanges<br>- Des supports de présentation fournis 15 Jours avant la date de réunion et relevé de décision/compte rendus fournis dans un délai de 5 jours après la réunion<br>- Des fiches de synthèses permettant de dresser un panorama régional pour nourrir les temps d'animation |
| d. Capitalisation et retours d'expériences | • Les retours d'expériences dans un format type<br>• Les études sous un format flash (< 6 pages) ou rapport (entre 6 et 50 pages)<br>• Contribution à des notes Préfet, notes aux directeurs, tout élément de fond pouvant alimenter des productions internes à la DRIHL portant sur le périmètre d'intervention du prestataire |

La présentation des livrables sera progressive, schématique et visuelle autant que possible. Ces documents doivent être **de véritables outils d'aide à la décision et de communication.**

Tous les documents seront transmis au format source Word, PPT, excel, etc…(sous format numérique modifiable).

L'attributaire du marché doit prévoir dans son offre un nombre de correction minimum à apporter aux documents provisoires remis aux dates données.

### 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 natures variées, par exemple :

- Fiches explicatives à destination du réseau sur des sujets identifiés, en lien avec les thématiques du SPRH. Ces fiches nécessiteront donc un travail de recherche de la part du prestataire et éventuellement d'analyse de données et de recueil de témoignages.
- Création de contenu avec supports sur des thématiques définies au préalable 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.
- Appui logistique.

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.

### *g) Organisation logistique de la réunion annuelle France Rénov'*

L'organisation logistique de la rencontre France Rénov' en présentiel sera prise en charge intégralement par le titulaire du marché. Elle intégrera notamment le choix d'une salle et du traiteur de l'événement ainsi que l'accompagnement des intervenants, la préparation et l'installation de la signalétique, l'émargement et l'orientation des participants, la gestion éventuelle d'un vestiaire, la réalisation de photos…

Le lieu choisi par le titulaire ainsi que le traiteur retenu feront l'objet d'une validation formelle de la DRIHL par écrit au moins six semaines avant l'évènement organisé, suite à la proposition d'au moins trois devis répondant aux attentes et au format de la journée.

La prestation d'accueil café et de repas du midi devront être dimensionnées à hauteur du nombre de participants.

# 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 DRIHL 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 DRIHL :

- 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 les 30 jours après la notification du marché. La DRIHL 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, nécessaires à la bonne exécution des missions du marché, 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.

**Le prestataire sera amené à travailler en présentiel au sein des locaux de la DRIHL.**

Il est attendu du prestataire une **capacité de mobilisation** pour répondre au besoin de la DRIHL avec réactivité.

## Article 10. Informations complémentaires

Le titulaire, dans le cadre de la mission objet du présent marché, a un devoir de conseil auprès du maitre d'ouvrage. Il devra prendre en compte son rôle de conseil tout au long de sa mission...Cela pourra notamment se traduire par l'élaboration de « notes » explicatives, analytiques ou simplement descriptives, véritables outils d'aide à la décision, de compréhension et de communication pour la Drihl.

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.