

Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

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

SOMMAIRE

PARTIE 1	4
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 PAYS DE LA LOIRE	6
ARTICLE 4. PRINCIPES GÉNÉRAUX RÉGISSANT L'ACQUISITION DE PRESTATIONS INTELLECTUELLES	7
ARTICLE 5. LIEUX D'EXÉCUTION ET CONTEXTE DES PRESTATIONS	8
PARTIE 2	9
NATURE DES PRESTATIONS ATTENDUES	9
ARTICLE 6. PRESTATIONS ET LIVRABLES	10
A) APPUI À LA DREAL POUR LA COORDINATION TERRITORIALE DE PILOTAGE DE L'ANIMATION RÉGIONALE	11
B) ORGANISATION ET ANIMATION DE L'ÉCO-SYSTÈME RÉGIONAL	12
C) CAPITALISATION ET RETOURS D'EXPÉRIENCES	13
D) LIVRABLES	13
APPUI À LA DREAL POUR LA COORDINATION TERRITORIALE	13
PARTIE 3	14
PRÉPARATION, ENCADREMENT ET ORGANISATION	14
ARTICLE 7. PRÉPARATION	15
ARTICLE 8. CORRESPONDANT PERMANENT DU TITULAIRE (CPT)	15
ARTICLE 9. RÉUNIONS	15
ARTICLE 10. INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES	16
ARTICLE 11. QUANTIFICATION DES OPÉRATIONS	16
ARTICLE 12. PLANIFICATION ET PHASAGE DES OPÉRATIONS	16
ARTICLE 13– COORDINATION DES PRESTATIONS	16

Partie 1

Données générales du marché

Article 1. Objet, périmètres et enjeux du cahier des clauses techniques particulières.

1.1 Durée de la mission

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) des Pays de la Loire. La mission sera d'une durée d'un an, renouvelable tacitement trois fois.

1.2 Enjeux

Le réseau France Rénov' concerné par ce marché est composé d'un ensemble d'acteurs intervenant tout au long 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 Pays de la Loire à mobiliser l'ensemble de l'écosystème régional et au sein de chacun des départements 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 :

- **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 régionale. 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**
- **Création, administration et gestion d'un espace de ressources en ligne accessible au réseau.**

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, depuis le 1^{er} janvier 2022, 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 neutre et gratuite 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. En Pays de la Loire, douze délégataires de gestion des aides à la pierre (cf. carte en annexe) contribuent également au pilotage de l'animation locale mise en œuvre.

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 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'État dans les politiques locales de l'habitat.

Article 3. Éléments de contexte de la région Pays de la Loire

La région Pays de la Loire dispose d'un réseau structuré de 66 Espaces Conseil France Rénov' (ECFR') répartis dans les départements et animés par plus de 280 conseillers.

Ce réseau s'appuie sur 66 établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) ainsi que sur un syndicat mixte regroupant des EPCI ayant formalisé un programme d'intérêt général (PIG) pacte territorial commun France Rénov'. Ce dispositif permet d'assurer la continuité et l'efficacité du service public de rénovation de l'habitat privé sur l'ensemble du territoire régional.

Avant la création du service public de la rénovation de l'habitat (SPRH), les collectivités territoriales disposaient déjà d'espaces dédiés à l'accueil et à l'information des ménages pour la réalisation de travaux. Le programme SARE (service d'accompagnement pour la rénovation énergétique), porté par la Région des Pays de la Loire, a en effet préfiguré le SPRH en soutenant, à partir de 2019, le déploiement de plateformes territoriales de la rénovation énergétique (PTRE). Ces plateformes proposaient un service d'accueil, information, conseil, orientation et parfois d'accompagnement pour les seuls travaux de rénovation énergétique.

A compter de 2022, l'Anah a repris le pilotage de cette politique, avec l'objectif d'élargir le périmètre du service rendu aux ménages. Désormais, le service public propose une information, conseil et orientation couvrant l'ensemble des thématiques liées à l'habitat, incluant notamment :

- l'adaptation des logements au vieillissement et au handicap ;
- la lutte contre l'habitat indigne.

Avec la fin du programme SARE au 31 décembre 2024, la Région s'est désengagée de la politique de rénovation de l'habitat privé. Le pilotage régional de cette politique a ainsi été confié exclusivement à la DREAL des Pays de la Loire.

Bien que la marque France Rénov' soit aujourd'hui identifiée par le grand public, sa signification et son périmètre restent encore insuffisamment connus par les ménages. L'un des objectifs du présent marché vise à renforcer la notoriété et la lisibilité des ECFR' en Pays de la Loire, afin qu'ils constituent un point d'entrée de référence et un réflexe pour les ménages.

Le recours à un ECFR' contribue également à une meilleure compréhension des dispositifs existants et participe à la prévention des fraudes visant les particuliers. La lutte contre la fraude aux deniers publics constitue à ce titre un enjeu majeur pour la région.

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 DREAL des Pays de la Loire.

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) et les collectivités délégataires des aides,
- les animateurs départementaux France Services (à confirmer),
- 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 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 des Pays de la Loire 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 des Pays de la Loire ou demandées par les partenaires de leur territoire, de les pousser à agir et de les 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'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
- 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 des Pays de la Loire et ses partenaires dans l'offre d'animation en la rendant plus lisible, cohérente vis-à-vis des 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 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. A cet effet, le prestataire organisera deux COPIL annuels.

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 de coordination avec le donneur d'ordre, autant que besoin. Le prestataire devra assurer toute autre réunion de travail nécessaire au bon déroulement des prestations. Enfin, il interviendra en appui à la préparation d'un bilan annuel de la feuille de route régionale France Rénov' en lien avec les missions qu'il aura assurées.

b) 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, selon des modalités qui pourront varier en fonction de 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 terme d'attendus, au regard des besoins identifiés en matière d'animation en 2026, les points principaux sont les suivants :

- Proposer des réunions de réflexion collective puis des actions d'animation ciblant prioritairement : les ECFR' de la région, les accompagnateurs de la rénovation (MAR' et AMO) et les professionnels du bâtiment.
- Etre en capacité de proposer une trame d'animation type (supports, outils d'animation, éléments de langage, etc.) sur une thématique donnée comportant des objectifs prédéfinis et pouvant être utilisés par la DREAL et/ou les DDT ;
- Elaborer des fiches et articles à mettre à disposition du réseau sur les thématiques prioritaires identifiées pour 2026 : les aides MaPrimeRénov', la lutte contre l'habitat indigne, l'adaptation au vieillissement, la lutte contre la fraude, le statut du bailleur privé etc...
- Compléter l'offre de communication proposée par le national par des actions de communication locales.

Dans l'idéal, un temps d'animation d'une demi-journée a minima, à l'attention de chacun des partenaires identifié à l'article 5 sera à planifier dans chacun des territoires de la région en 2026. Les modalités d'organisation seront partagées entre le donneur d'ordre, le prestataire et les délégations locales de l'ANAH (DDT(M)).

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 »), partages de bonnes pratiques, informations sur dispositif partenarial existant susceptible de recueillir l'intérêt du 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 les dix jours 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 des Pays de la Loire.

L'organisation logistique des rencontres sera prise en charge conjointement par la DREAL (rencontres régionales), les DDT (rencontre départementales ou interdépartementales) et le prestataire pour la réservation de salle et si besoin d'un traiteur.

Dans le cadre des journées ou demi-journées d'animation qui seront programmées (que ce soit à l'échelle départementale, interdépartementale ou régionale), le prestataire veillera à :

-Assurer la recherche du lieu de l'évènement, en privilégiant la mise à disposition gratuite de locaux comportant des frais d'accueil ou recherchant puis proposant deux à trois devis distincts en cas de locaux payants ;

-Assurer la mise en lien entre la DREAL, les DDT et le personnel gérant la salle retenue pour la prestation. La DREAL restera en charge du paiement des acomptes et du solde ;

-Assurer la recherche de traiteur en cas de besoin en restauration pour une animation journalière, puis le lien entre les parties de la même façon que pour la salle ;

-Rechercher les contacts de participants éventuels et les transmettre à la DREAL et aux DDT des Pays de la Loire .

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.

c) 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 en amont. Un objectif d'au minimum 4 fiches diffusées aux partenaires est fixé.

d) Livrables

Pour cette mission il est attendu du prestataire la mise à disposition : Prestations	Livrables attendus
a. Appui à la DREAL pour la coordination territoriale	- Des supports de présentation à J-10 avant la date de réunion et relevé de décision/compte rendus à J+10 de la réunion] - Un calendrier prévisionnel annuel des réunions
b. 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 (analyse des questionnaires, bilan des remontées/demandes et sujets identifiés à l'occasion des réunions) - Un calendrier prévisionnel des missions d'animation confiées dans le marché - Un modèle et une analyse des questionnaires de satisfaction des participants et des propositions pour améliorer, le cas échéant, les temps d'échanges
c. capitalisation et retours d'expériences	Rédaction de fiches et articles sur des thématiques prioritaires pour le réseau, généralistes ou plus spécifiques et en faveur de publics variés. A diffuser au minimum deux mois avant la fin de la première période du marché.

d. Appui à l'administration et gestion d'un espace de ressources en ligne	Mise à disposition de ces fiches et articles sur un espace dématérialisé partagé accessible au réseau
---	---

e) *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.

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 garantir 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 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 des Pays de la Loire.

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. Il doit, en conséquence, coordonner son action et travailler en bonne intelligence avec ces derniers.

ANNEXE 1

