PRÉFÈTE
DE LA RÉGION
BOURGOGNE-
FRANCHE-COMTÉ
Liberté
Égalité
Fraternité

Agence nationale de l'habitat
Anah

Cahier des clauses techniques particulières

(CCTP)

Objet du marché :

Prestations d'assistance à maîtrise d'ouvrage pour l'animation régionale du réseau du Service Public de la Rénovation de l'Habitat

référence PLACE : DrealBFC-26-STE-Anim-habitat

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERE (CCTP)

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 2. ELEMENTS DE CONTEXTE DE LA REGION BOURGOGNE FRANCHE COMTE 7

ARTICLE 3. PRINCIPES GENERAUX REGISSANT L'ACQUISITION DE PRESTATIONS INTELLECTUELLES 8

ARTICLE 4. LIEUX D'EXECUTION ET CONTEXTE DES PRESTATIONS 9

PARTIE 2 10

NATURE DES PRESTATIONS ATTENDUES 10

ARTICLE 5. PRESTATIONS ET LIVRABLES 11

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

B) APPUI A LA DREAL POUR LA COORDINATION TERRITORIALE DE PILOTAGE DE L'ANIMATION REGIONALE 12

C) ORGANISATION ET ANIMATION DE L'ECOSYSTEME REGIONAL 13

D) CAPITALISATION ET RETOURS D'EXPERIENCES 14

E) APPUI A LA GESTION DE L'ESPACE COLLABORATIF REGIONAL ET CREATION D'UN NOUVEL ESPACE 15

F) LIVRABLES 15

G/PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES 16

PARTIE 3 17

PREPARATION, ENCADREMENT ET ORGANISATION 17

ARTICLE 6. PREPARATION 17

ARTICLE 7. CORRESPONDANT PERMANENT DU TITULAIRE (CPT) 17

ARTICLE 8. REUNIONS 18

ARTICLE 9. INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES 18

ARTICLE 10. QUANTIFICATION DES OPERATIONS 18

ARTICLE 11. PLANIFICATION ET PHASAGE DES OPERATIONS 18

ARTICLE 13- COORDINATION DES PRESTATIONS 19

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 Bourgogne Franche Comté.

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 Bourgogne Franche Comté 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 à la DREAL à la gestion et à l'amélioration de l'espace collaboratif du réseau France Rénov' existant. Création et gestion d'un espace collaboratif à destination du réseau des accompagnateurs rénov'.

• Organisation, animation des différentes instances de gouvernance définies dans le cadre du Service Public de la Rénovation de l'Habitat (SPRH).

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 a vocation à couvrir 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 :

• au niveau régional, une animation du réseau FR portée par la DREAL depuis 2025.

• au niveau local : une animation organisée via une convention de mise en œuvre appelée « 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 2. Eléments de contexte de la région Bourgogne Franche Comté

En Bourgogne-Franche-Comté, 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 Energétique), porté par la Région Bourgogne-Franche-Comté, 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 à l'ensemble des thématiques liées à l'habitat.

A l'issue du programme SARE, fin 2024, la Région n'a pas souhaité s'engager dans le nouveau Service Public de Rénovation de l'Habitat privé (SPRH) et signer de convention de coopération et de coordination avec le Préfet de région et l'Anah.

Le SPRH repose sur un nouveau mode de contractualisation et sur un portage plus local, avec la contractualisation à l'échelle d'EPCI ou de groupements d'EPCI, de pactes territoriaux engageant les porteurs de pactes sur deux volets d'action obligatoires (la dynamique territoriale et l'information/conseil) et sur un volet facultatif (l'accompagnement des ménages)

A ce jour, la région Bourgogne-Franche-Comté compte 28 pactes territoriaux et pour autant, l'objectif de viser une couverture de l'offre d'information-conseil sur l'ensemble du territoire régional n'est pas atteint. : En effet, certaines parties du territoire (en Côte d'Or et dans l'Yonne) ne sont pas couvertes par un pacte territorial et constituent des zones blanches à l'intérieur desquelles le volet dynamique territoriale et le service d'information/conseil ne sont pas assurés auprès des ménages (14 EPCI en Côte d'Or et 4 EPCI dans l'Yonne).

Par ailleurs et sur les 28 pactes en cours, seules 3 collectivités à ce jour ont choisi d'inclure un volet leur permettant d'accompagner localement les ménages dans leur projet de rénovation : il s'agit du Conseil Départemental de la Nièvre, de la Communauté de Communes du Grand Autunois Morvan et de Dijon Métropole.

L'objectif de massification de l'accompagnement pour les travaux énergétiques a conduit à la création de « Mon Accompagnateur Rénov' » et de sa plateforme d'agrément, qui ont généré de nouvelles missions pour les délégations locales de l'Anah ;

l'accompagnement devenant obligatoire pour l'obtention des subventions Anah MaPrimeRénov' parcours accompagné, MaPrimeAdapt' et Ma Prime Logement Décent.

En région BFC, c'est la DREAL qui a pris en charge l'instruction de l'agrément Mon Accompagnateur Rénov' (MAR) à partir de mai 2023.

Le sujet de la lutte contre la fraude nécessite également un investissement conséquent de la part de la DREAL et des DDT en matière d'animation du réseau des acteurs du SPRH.

Cette animation s'avère complexe au regard du nombre d'acteurs et partenaires, notamment en incluant les nouveaux acteurs « Mon Accompagnateur Rénov' ». (59 structures agréées à ce jour ayant leur siège social en région BFC, dont certaines également spécialisées dans les travaux d'adaptation et de lutte contre l'habitat indigne).

Depuis janvier 2025 et en l'absence de convention de coopération avec la Région BFC, la DREAL doit porter entièrement la mission d'animation régionale du réseau FR, en coordination avec les 8 DDT qui assurent une animation au niveau local.

Cette animation est essentielle pour maintenir et développer la dynamique existante au niveau du Service Public de la Rénovation de l'Habitat.

• 1 logement sur 3 a été construit avant 1948 ;
• 20 % du parc est classé en passoire énergétique (étiquettes F et G) ;
• 24 % des ménages rencontrent des difficultés pour chauffer leur logement, faisant de notre région la plus touchée de France métropolitaine par la vulnérabilité énergétique ;
• 1 ménage sur 3 est âgé de 65 ans et plus.

L'un des objectifs du présent marché vise à renforcer la visibilité des dispositifs portés par France Rénov' pour lesquels les ECFR' en Bourgogne-Franche-Comté constituent un point d'entrée de référence 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.

Pour mémoire, l'animation de la DREAL devra porter sur l'ensemble des thématiques de la rénovation de l'habitat : rénovation énergétique des logements, adaptation des logements à la perte d'autonomie, résorption de l'habitat indigne et dégradé et lutte contre la vacance.

Article 3. 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 4.Lieux d'exécution et contexte des prestations

Les prestations s'exécutent dans les limites administratives de la DREAL de Bourgogne-Franche-Comté

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 8 DDT et les 8 collectivités délégataires des aides à la pierre,
- les animateurs départementaux France Services et les référents France Service
- 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 syndics dans leur projet de travaux,
- les Agences Départementales d'Information sur le logement (ADIL).
- les représentants des professionnels.

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

Partie 2

Nature des prestations attendues

Article 5. Prestations et livrables

Les prestations attendues sont multiples et doivent permettre à la DREAL de Bourgogne-Franche-Comté 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 Bourgogne Franche Comté 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
- 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 Bourgogne Franche Comté et ses partenaires dans l'offre d'animation en la rendant plus lisible, cohérente et aux dynamiques d'animation déployée par les partenaires et les collectivités territoriales sur le territoire régional de la DREAL,

- Outiller la DREAL pour faciliter les échanges et développer la coopération entre les membres,
- Mettre en œuvre des temps partagés entre les membres du réseau afin de venir en appui/soutien.

a) *Appui 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 pluri-annuelle, tenant compte de la capacité à faire : hiérarchisation des enjeux, définition des méthodes, cibles, organisation logistique et calendrier des temps d'animation, préparation des modalités de reporting et de pilotage, etc.

Le prestataire veillera à :
- réaliser un état des lieux / diagnostic de l'animation départementale (DDT) et locale (MOA de Pactes Territoriaux)
- recueillir et analyser les besoins des territoires définir et mettre à jour régulièrement le programme d'animation en concertation régulière avec les principaux acteurs,
- préciser les objectifs attendus des temps d'animation proposés par rapport aux objectifs de la feuille de route
- proposer des modalités d'animation variées (innovation, participation active, productions utiles pour les territoires) en fonction des profils et thématiques,
- établir un calendrier prévisionnel des événements proposés.
- proposer et réaliser la valorisation de la feuille de route
- optimiser le contenu de l'espace collaboratif

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 2030 (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*

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.

Il s'agira d'accompagner à la préparation, à l'organisation et au déroulé des instances retenues dans le cadre de l'animation SPRH. :

Dans ce cadre, il participera :

- au comité de pilotage stratégique annuel visant à réunir les acteurs de l'écosystème, à partager avec eux les actualités, les bonnes expériences et à valider la feuille de route pluriannuelle¶

- aux réunions de coordination avec la DREAL, et en rédigera le compte-rendu.

- aux réunions régionales d'animation DREAL- DDTs

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 format différents selon l'objet et les participants. 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 recensés quelques types d'actions qui pourront être mises en place par le prestataire pour renforcer le développement efficient du SPRH en région Bourgogne-Franche-Comté :

- l'organisation de temps d'échange annuels entre structures de même nature (porteurs de dispositifs opérationnels de type pactes territoriaux/opérations programmées, directeurs d'ECFR, animateurs départements des Maisons France Service, opérateurs et MAR référencés en Bourgogne Franche Comté, délégations locales et services instructeurs, …) afin de partager les difficultés rencontrées, les solutions possibles, les bonnes pratiques et ainsi contribuer à la montée en compétences du réseau ;

- la proposition d'animation et de réflexion en lien avec les DDTs au regard des enjeux départementaux et locaux : la couverture en pactes territoriaux France Rénov', 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 aura 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'usager 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 Bourgogne Franche Comté

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 Maisons France Services, ECFR et services instructeurs.

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 partagé à l'échelle nationale sous un format qui sera proposé par l'Anah.

e) *Appui à la gestion de l'espace collaboratif régional et création d'un nouvel espace*

En avril 2025, la DREAL Bourgogne Franche Comté a ouvert un espace collaboratif en ligne à destination des ECFR, des porteurs de pactes territoriaux, des délégations locales de l'ANAH et des délégataires des aides à la pierre.

La DREAL est le service administrateur et actuellement 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.

Pour ce faire, le prestataire devra formuler des propositions d'évolution de l'organisation actuelle de l'espace régional partagé (structuration des contenus), afin de répondre au mieux aux besoins des utilisateurs et de contribuer à leur accompagnement.

Par ailleurs, le prestataire sera chargé de la création d'un espace collaboratif à destination des accompagnateurs Rénov' et de sa gestion.

f) *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 (à partir de l'état des lieux)
b. Appui à la DREAL pour la coordination territoriale	Des supports de présentation à [-15 J avant la date de réunion] et relevé de décision/compte rendus [+ 8 J 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, invitations, compte-rendus, o Un support de présentation d'analyse du fonctionnement de l'animation - Un calendrier prévisionnel des évènements 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 de fiche Appui à la gestion d'un espace de ressources en ligne, d'un espace collaboratif permettant la mise à disposition des documents d'échanges au sein du réseau¶

e. gestion de l'outil collaboratif régional (Appui à l'animation des espaces collaboratifs (actuel et à créer)	Arborescence et gestion des différents espaces (Réseau FR + futur espace à destination des accompagnateurs rénov') Propositions d'articles en fonction de l'actualité du réseau

Un bilan semestriel et annuel des actions réalisées sera produit.

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.

Partie 3

Préparation, encadrement et organisation

Article 6.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 7.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 8.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 Bourgogne Franche Comté.

Article 9.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 10. 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 11. 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.