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 en Occitanie

SOMMAIRE

Partie 1
Données générales du marché

Article 1. Objet du cahier des clauses techniques particulières
Article 2. Éléments de contexte du service public de la rénovation de l'habitat privé
Article 3. Éléments de contexte de la région Occitanie
Article 4. Principes généraux régissant l'acquisition de prestations intellectuelles
Article 5. Lieux d'exécution et contexte des prestations

Partie 2
Nature des prestations attendues

Article 6. Prestations et livrables
a) Appui à la DREAL pour la coordination territoriale de pilotage de l'animation régionale
b) Organisation et animation de l'éco-système régional
c) Capitalisation et retours d'expériences

Partie 3
Préparation, encadrement et organisation

Article 7. Préparation
Article 8. Correspondant permanent du titulaire (CPT)
Article 9. Réunions
Article 10. Informations complémentaires
Article 11. Quantification des opérations
Article 12. Planification et phasage des opérations
Article 13 Coordination des prestations

Partie 1

Données générales du marché

Article 1. Objet du cahier des clauses techniques particulières

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

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 Occitanie 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 du pilotage et de l'organisation des temps d'animation de l'écosystème France Rénov', en fonction des besoins exprimés au travers de la feuille de route DREAL 2026-2027 (cf. annexe 1).

Cette feuille de route a été construite à partir:

- des travaux de synthèse de la mission de consultation, de recueil et d'analyse des besoins en animation exprimés par l'écosystème France Rénov', menée par l'Agence Open Communities (cf. annexe 2),
- et d e l'enquête menée par la CERC Occitanie sur les problématiques de la rénovation énergétique : les obstacles conjoncturels et structurels rencontrés par les entreprises et les réflexions des services de l'État et des partenaires régionaux relatifs aux compétences et à la formation (cf. annexe 3).

L'ensemble des documents est joint au présent CCTP.

Le prestataire sera chargé de la mise à jour et de l'enrichissement de cette feuille de route pour les années N+1, N+2 et N+3.

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 des espaces conseils 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' - ECFR) et veille à ce que les ménages puissent bénéficier d'un service harmonisé sur l'ensemble du territoire national. Ces ECFR 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 convention de coopération et de coordination, signée le 27 février 2026, entre le Préfet de la région Occitanie, l'Agence nationale de l'Habitat (Anah) et la Région Occitanie définie les conditions du déploiement du service public de la rénovation de l'habitat (SPRH) à l'échelle régionale. Cette convention précise les missions et engagements respectifs de chaque Partie, ainsi que les modalités de suivi du SPRH.

- Au niveau local : la convention de pacte territorial France Rénov' est signée entre les délégations locales de l'Anah dans le département (Préfet de département ou collectivité délégataire) et la collectivité maître d'ouvrage du pacte (les collectivités territoriales et leurs groupements compétents en matière d'habitat, de politique du logement et du cadre de vie).

Cette convention est entrée en vigueur à partir du 1er janvier 2025 et a vocation à regrouper en un seul dispositif conventionnel la déclinaison locale du service public de la rénovation de l'habitat sur l'ensemble des champs d'intervention de l'Anah (rénovation énergétique, adaptation des logements au vieillissement ou au handicap, lutte contre l'habitat indigne ou dégradé, rénovation des copropriétés).

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

Article 3. Éléments de contexte de la région Occitanie

Le parc de logements d'Occitanie compte environ 3,8 millions de logements (10 % du parc national), dont 2,9 millions de résidences principales.

Environ 10 % des logements sont très énergivores (17 % au niveau national). Si la performance environnementale des constructions neuves est encadrée par la réglementation environnementale (RE 2020), l'enjeu porte sur la rénovation de l'existant qui constitue 93 % des bâtiments qui seront présents en 2030 et, trois quart des bâtiments présents en 2050. Le secteur du bâtiment représente en effet 44 % de la consommation régionale d'énergie et 21 % des émissions de gaz à effet de serre. La planification écologique fixe comme objectif de réduire de moitié ces émissions d'ici 2030.

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.

En Occitanie, la rapide montée en puissance de la rénovation de l'habitat, la massification de la distribution des aides, la forte évolution des acteurs et la lutte contre la fraude sont autant d'enjeux qui impliquent une forte mobilisation et une animation de l'écosystème France Rénov'.

Ce dernier est composé de 9 Directions Départementales des Territoires (DDT) et de 4 Directions Départementales des Territoires et de la Mer (DDTM), 16 délégataires des aides à la pierre, 51 Espaces Conseil France Rénov' (au 1er juillet 2026), 213 structures agréées Mon Accompagnateur Rénov' et 3 organisations professionnelles (CAPEB, FFB et l'ordre des Architectes en région).

Ces missions sont essentielles pour faire perdurer la dynamique existante entre les acteurs, accroître la connaissance mutuelle, partager les bonnes pratiques et les retours d'expériences pour offrir aux usagers des parcours fluides.

Au 1er juillet 2026, la région Occitanie est couverte par 57 pactes territoriaux. Ce nombre est amené à évoluer en même temps que le déploiement du Service Public de la Rénovation de l'Habitat dans les territoires encore dépourvus de Pacte territorial (zones blanches sur la carte ci-dessous).

L'animation du Service Public de la Rénovation de l'Habitat (SPRH) depuis 2024 s'articule également autour de l'organisation de plusieurs évènements par la DREAL :

- **Les rendez-vous de la Performance Environnementale des Logements**

La feuille de route de la COP régionale et le plan d'actions régionales en faveur du logement, en particulier son axe 4, ont été établis en 2024 de manière cohérente et complémentaire, aboutissant à des actions structurantes pour la prise en compte des objectifs d'un logement durable pour tous.

Ces rendez-vous annuels de la performance environnementale des logements (PEL) ont vocation à créer un temps de rencontre stratégique à destination à la fois des professionnels de la filière construction, des acteurs de la maîtrise d'ouvrage (bailleurs sociaux et privés), du réseau de conseil aux ménages (Espace France Rénov', Mon Accompagnateur Rénov') et des collectivités locales porteuses de politiques locales de l'habitat et pour certaines délégataires des aides à la pierre.

Ces rendez-vous s'organisent depuis 2024, en 2 demi-journées, une sur le site de la DREAL à Toulouse, l'autre à Montpellier. L'édition 2026, les 9 et 13 mars, a réuni une vingtaine de participants par cession.
https://www.occitanie.developpement-durable.gouv.fr/un-reseau-engage-pour-des-renovations-de-qualite-a27221.html

- **La journée France Rénov' Occitanie**

La DREAL réunit pour la première fois l'ensemble des acteurs du réseau de la rénovation de l'habitat privé (DDT et DDTM, délégataires des aides à la pierre, Espaces conseil France Rénov', Mon Accompagnateur Rénov' et les Fédérations de professionnels (CAPEB, FFB et Ordre des Architectes) le jeudi 08 octobre 2026.

Cette journée a pour ambition de renouer les liens entre les acteurs, mieux se connaître entre structures, partager les pratiques et les expériences, identifier et proposer des solutions techniques, et réfléchir collectivement aux modalités de mise en œuvre du réseau. Au fil de différents ateliers, les acteurs de la rénovation seront invités à échanger, croiser leurs regards, confronter leurs expériences et imaginer ensemble les premières pierres d'un réseau utile et fédérateur. 150 personnes sont attendues.

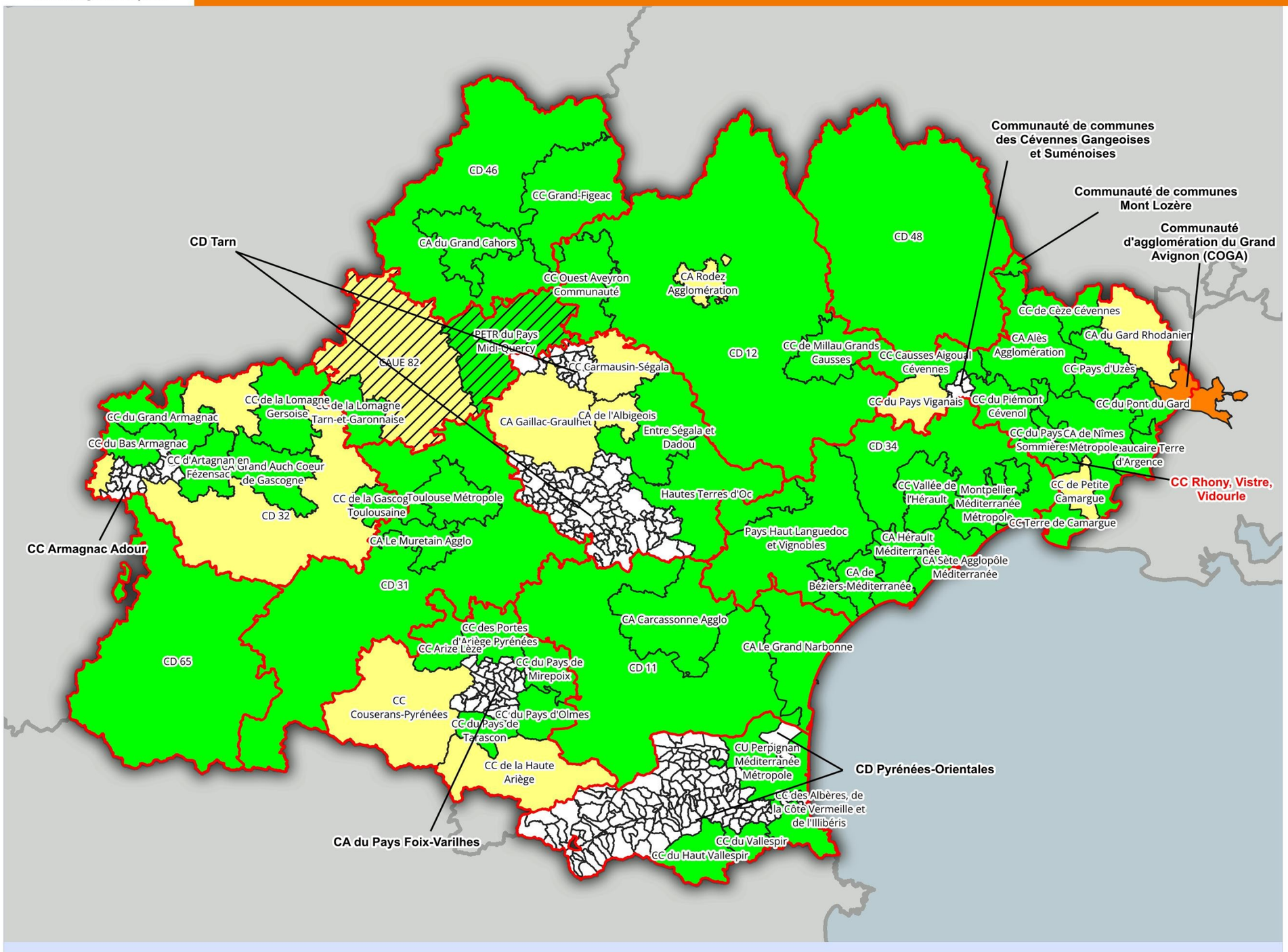
La DREAL a, en outre, animé des webinaires et une rencontre spécifiques avec les professionnels de la rénovation énergétique:

« **L'amiante dans les bâtiments** » : webinaire du 28 novembre 2025, co-animé par les départements Bâtiment/Construction et Logement/Habitat de la DREAL, en présence d'un intervenant de l'Anah Paris sur le volet « Éligibilité et recevabilité des projets de travaux » et d'un intervenant de la DREETS Occitanie sur « Le risque amiante dans les bâtiments ». Cet échange a réuni 27 MAR (Mon Accompagnateur Rénov').

« **La rencontre des MAR »** : conviée le 19 février 2026 par la Communauté des MAR, association indépendante qui fédère les professionnels de la rénovation énergétique, la DREAL a exposé les sujets d'actualité suivants : bilan 2025 des agréments MAR en Occitanie, présentation de l'évolution réglementaire de la territorialisation des agréments, point sur le déploiement du service public de la rénovation de l'habitat (SPRH) et information sur la mise en place de l'animation régionale du réseau France Rénov'. Cet évènement a réuni une cinquantaine de MAR.

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Déploiement du service public de rénovation de l'habitat (SPRH)
en Occitanie (septembre 2026)



Emplacement de la localisation



Légende de la carte

- Limite de département
- SPRH déployé avec accompagnement
- SPRH déployé sans accompagnement
- Pacte dérogatoire

Communes non couvertes

- "Zone blanche"
- SPRH déployé hors Occitanie

Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement - OCCITANIE
http://www.picto-occitanie.fr/acceuil

0 25 50 75 100 km

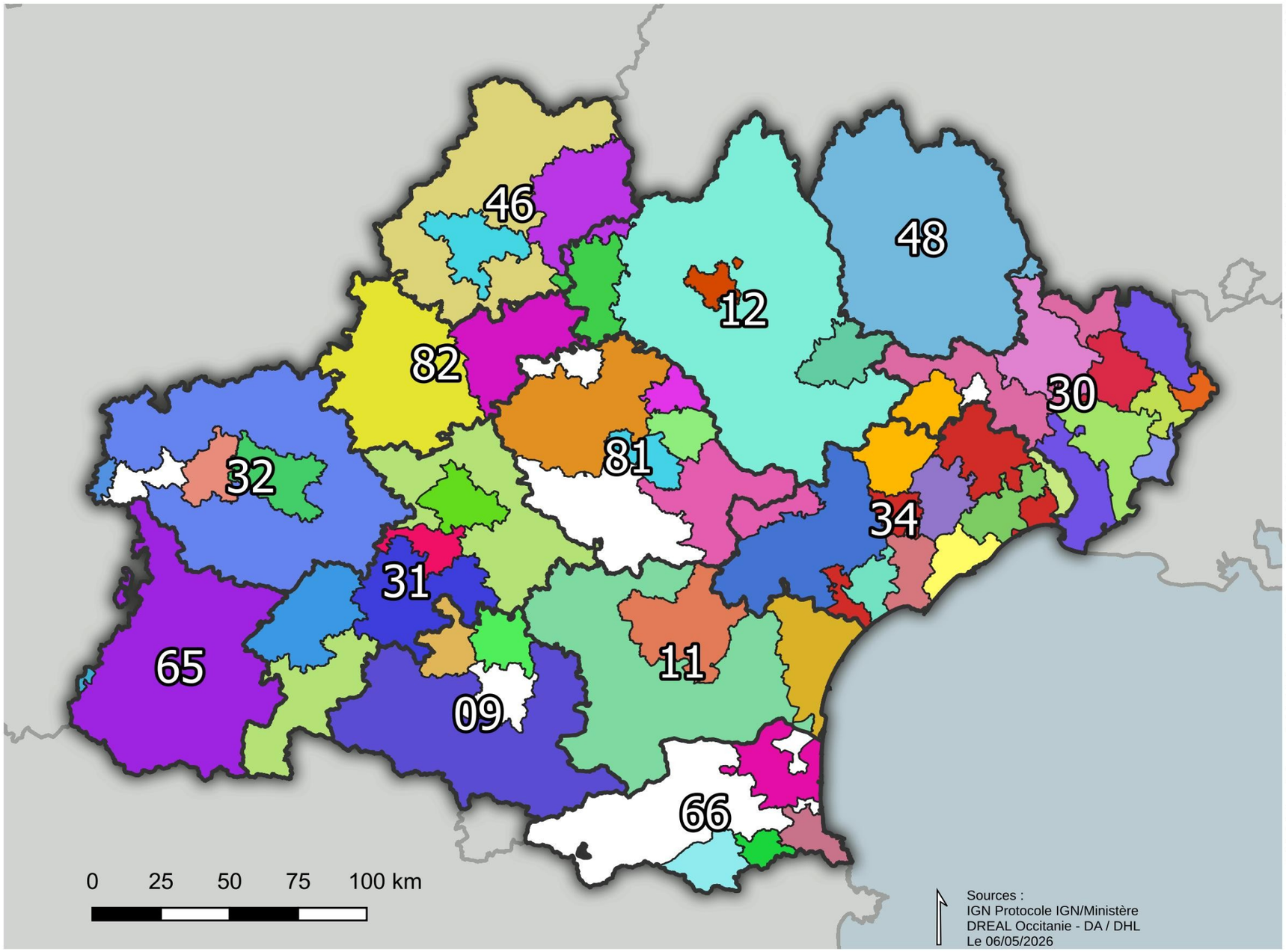
Sources :
IGN Protocole IGN/Ministère
DREAL Occitanie - Direction Aménagement / DHL
Le 22/09/2026

S:\DREAL\4-Amenagement\DHL\06_Etudes\20_Cartographie\20241209_Carte_SPRH\Carte_SPRH.qgz

PRÉFET
DE LA RÉGION
OCCITANIE
Liberté
Égalité
Fraternité

Direction régionale de l'environnement,
de l'aménagement et du logement

Les Espaces Conseil France Rénov' (ECFR) en Occitanie au 06/05/2026



Zone blanche

Ariège
- ALEDA 09
- CC Arize Lèze
- CC des Portes d'Ariège Pyrénées

Aude
- ADIL 11 et CAUE 11
- CA Carcassonne Agglo : Le Préau
- CA Le Grand Narbonne : Maison de l'Habitat

Aveyron
- ADIL 12
- CA Rodez Agglomération
- CC de Millau Grands Causses
- CC Grand-Figeac
- CC Ouest Aveyron Communauté

Gard
- CA Alès Agglomération : Maison de l'Habitat
- CA de Nimes Métropole : Maison de l'Habitat
- CA du Grand Avignon (COGA)
- CAUE 30
- CC Beaucaire Terre d'Argence
- CC Pays d'Uzès
- CPIE 30
- PETR Vidourle-Camargue "Sud Gard"
- Urbanis

Haute-Garonne
- CA Le Muretain Agglo : La Turbine
- CC Coeur et Coteaux du Comminges
- CD 31
- PETR du Pays Sud Toulousain
- Toulouse Métropole

Gers
- CA Grand Auch Coeur de Gascogne
- CAUE 82
- CC d'Artagnan en Fezensac
- PETR Adour Chalosse Tirsan

Hérault
- ALEC – Agence Locale de l'Energie et du Climat
- CA de Béziers-Méditerranée – Agence de l'Habitat
- CA Hérault-Méditerranée "Mission coeur de ville"
- CA Sète Agglopôle Méditerranée – Maison de l'Habitat
- CC Vallée de l'Hérault
- CD 34
- Pays Haut Languedoc et Vignobles
- PETR des Hautes Terres d'Oc + ADIL 81
- Soliha
- Urbanis

Lot
- CA du Grand Cahors
- CC Grand-Figeac
- CC Ouest Aveyron Communauté
- CD 46 – "Le Guichet"

Lozère
- ADIL 48
- CC de Millau Grands Causses

Hautes-Pyrénées
- CC de la Vallée d'Ossau
- CD 65

Pyrénées-Orientales
- CC des Albères, de la Côte Vermeille et de l'Illibéris
- CC du Haut Vallespir
- CC du Vallespir – "Guichet Habitat"
- Opérateur à venir

Tarn
- ADIL 81
- CC Centre Tarn
- CC des Monts d'Alban et du Villefranchois
- CC Val 81
- PETR des Hautes Terres d'Oc + ADIL 81

Tarn-et-Garonne
- CAUE 82
- PETR du Pays Midi Quercy

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 région Occitanie.

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 à la pierre,
- 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 tels que les animateurs départementaux France Services et les maîtres d'ouvrage d'un Pacte territorial 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 Occitanie d'assurer sa mission de coordination et d'animation de l'ensemble des acteurs participant au service public de la rénovation de l'habitat sur son territoire.

Il s'agit dans un premier temps, de mettre en œuvre des actions concrètes issues de la feuille de route 2026 – 2027 de la DREAL élaborée à partir des besoins et des attentes du réseau régional et axée autour de 3 orientations stratégiques pour le réseau à venir: «Mieux se connaître», «Sécuriser les pratiques métier» et «Partager les compétences».

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 réunions (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 Occitanie et ses partenaires dans l'offre d'animation en la rendant plus lisible, cohérente et aux dynamiques d'animation déployée par les partenaires et les collectivités territoriales sur le territoire régional de la DREAL,
- Outiller la DREAL et le cas échéant le Conseil régional pour faciliter les échanges et développer la coopération entre les membres,

- Mettre en œuvre des temps partagés entre les membres du réseau afin de venir en appui/soutien.

a) Appui 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.

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.

a1 - Réunions en présentiel

Le prestataire organisera des réunions de coordination en présentiel avec le donneur d'ordre en bis-site (Montpellier et Toulouse). Le prestataire devra assurer toute autre réunion de travail nécessaire au bon déroulement des prestations.

Il sera confié au prestataire la rédaction et l'envoi des invitations, de l'ordre du jour, des supports de présentation (dont les premières versions parviendront à la DREAL au moins 1 mois avant l'évènement). Le prestataire veillera à rédiger le compte rendu dans les 72 heures ouvrées suivant l'évènement et le faire valider par la DREAL.

Il est également attendu du prestataire l'élaboration, la gestion et l'analyse :

- d'un tableau de reporting mensuel,
- du calendrier prévisionnel des évènements,
- de la réalisation d'une enquête annuelle pour l'évaluation des actions menées et des besoins du réseau,
- des questionnaires de satisfaction.

Les réunions auront lieu potentiellement à Montpellier mais il est possible que certaines se tiennent à Toulouse.

a2 - Réunions en distanciel

Le prestataire organisera des réunions de coordination avec le donneur d'ordre en distanciel. Le prestataire devra assurer toute autre réunion de travail nécessaire au bon déroulement des prestations.

Il sera confié au prestataire la rédaction et l'envoi des invitations, de l'ordre du jour, des supports de présentation et un modèle de questionnaire de satisfaction. Il sera confié au prestataire la rédaction et l'envoi des invitations, de l'ordre du jour et des supports de présentation (dont dont les premières versions parviendront à la DREAL au moins 1 mois avant l'évènement).

Le prestataire veillera à rédiger le compte rendu sous 72 heures ouvrées suivant l'évènement contenant la synthèse des questionnaires de satisfaction, le faire valider par la DREAL puis de l'intégrer dans le tableau de reporting mensuel.

a3 – Suivi des prestations

Pour faciliter le suivi et la prise de décision, il est attendu du prestataire :

- l'élaboration, la gestion et l'analyse d'un tableau de reporting mensuel détaillé compatible avec le logiciel « collabora office » du maître d'ouvrage.

Livrables attendus

le fichier de reporting mensuel (chiffres et graphiques),

- un onglet de synthèse (tableau de bord) ,
- un onglet de données détaillées,
- une notice d'utilisation précisant les modalités de mise à jour et les définitions des indicateurs.

- L'élaboration et la gestion d'un calendrier prévisionnels des évènements mis à jour mensuellement, compatible avec le logiciel « collabora office » du maître d'ouvrage.

Livrables attendus :

- un fichier « calendrier » mensuel partagé,
- un tableau de bord des évènements,
- un planning de communication

- la réalisation d'une enquête annuelle pour l'évaluation des actions menées et afin de mesurer les besoins des membres du réseau et d'alimenter la feuille de route de l'année N+1.

Livrables attendus :

- un rapport (10/15 pages maximum),
- une présentation des résultats,
- un plan d'actions issu des résultats.

b) Organisation et animation de l'écosystème régional

Sur la base de la feuille de route, il est attendu du prestataire l'animation des temps d'échange, des webinaires et des 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 20 et 300 personnes (réunion annuelle régionale du réseau).

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 et de niveau départemental et seront illustrés par des actions ou problématiques locales.

b.1 - Réunions en présentiel

Cette mission permettra de mettre en relation les partenaires locaux par des réunions en présentiel.

Le prestataire organisera une réunion départementale, interdépartementale le cas échéant, en présentiel (50 personnes). Cette réunion peut avoir lieu dans les départements d'Occitanie : Ariège, Aude, Aveyron, Gard, Haute-Garonne, Gers, Hérault, Lot, Lozère, Hautes-Pyrénées, Pyrénées-Orientales, Tarn et Tarn-et-Garonne.

Il sera confié au prestataire la rédaction et l'envoi des invitations, de l'ordre du jour, des supports de présentation et un modèle de questionnaire de satisfaction, dont les premières versions parviendront à la DDT/DDTM au moins 1 mois avant l'évènement.

Le prestataire veillera à rédiger un bilan « à chaud » sous 24 heures et un compte-rendu sous 72 heures ouvrées contenant la synthèse des questionnaires de satisfaction dans la semaine suivant l'évènement, le faire valider par la DDT/DDT-M concernée puis le diffuser aux participants et à la DREAL.

Le prestataire sera également chargé de la recherche des lieux d'accueil des réunions et du traiteur.

b.2 - Réunions en distanciel

Cette mission d'appui aux délégations locales permettra de mettre en relation les partenaires locaux par des réunions en distanciel.

Le prestataire organisera une cession d'animation départementale, interdépartementale le cas échéant, en format webinaire (50 personnes).

Il aura la charge de la rédaction et l'envoi des invitations, de l'ordre du jour, des supports de présentation et un modèle de questionnaire de satisfaction dont dont les premières versions parviendront à la DDT/DDTM au moins 1 mois avant l'évènement.

Le prestataire veillera à rédiger le compte rendu contenant la synthèse des questionnaires de satisfaction dans la semaine suivant l'évènement, le faire valider par la DDT/DDT-M concernée puis le diffuser aux participants et à la DREAL.

b.3 - Organisation et animation de la Journée régionale France Rénov'

Cette mission consiste à assister le maître d'ouvrage dans l'organisation et l'animation de la journée régionale - 1 fois par an (200 à 300 personnes).

Le prestataire veillera à :

- Pour chaque temps d'animation, établir un ordre du jour dont la première version parviendra à la DREAL et le cas échéant conseil régional au moins 3 semaines avant l'évènement ;
- Gérer le planning et la répartition des interventions. Il devra préparer et centraliser les présentations,
- Suivant les sujets traités, contribuer à des synthèses permettant de dresser un panorama régional pour nourrir les temps d'animation ;
- Favoriser et impulser le travail collectif et le partage d'informations au sein de la communauté de travail ;
- Rédiger le compte rendu détaillé des échanges dans la semaine suivant l'évènement, le faire valider par la DREAL puis le diffuser aux participants et le cas échéant, le mettre à disposition dans l'espace collaboratif dédié utilisé par la DREAL de Choisissez un élément.

La formalisation du relevé du compte-rendu, qui contiendra la synthèse des questionnaires de satisfaction, sera un document de synthèse avec supports, photos de l'évènement, ainsi que la diffusion des documents à l'ensemble du réseau à l'issue de la journée et sur Linkeding.

b4 - Organisation et animation des rendez-vous de la Performance Environnementale du Logement (PEL) à Toulouse et Montpellier

Il sera confié au prestataire l'organisation et l'animation des rendez-vous de la PEL (80 personnes).

Le prestataire veillera à :

- Établir un ordre du jour (en étant force de proposition) dont la première version parviendra à la DREAL au moins 1 mois avant l'évènement ;
- Gérer le planning et la répartition des interventions. Il devra préparer et centraliser les présentations ;
- Préparer et gérer les invitations et les badges des participants en mettant à disposition un outil de communication réutilisable ;
- Animer les ateliers (outils/méthodes d'animation, diaporama, vidéo) ;
- 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 dans les 1 semaine suivant l'évènement, le faire valider par la DREAL puis le diffuser aux participants et le mettre à disposition dans l'espace numérique collaboratif partagé,
- Proposer un modèle de questionnaire de satisfaction dont les premières versions parviendront à la DREAL au moins 1 mois avant l'évènement,
- et valoriser les supports de présentation (diaporama, vidéos,etc…).

Le prestataire sera chargé de la recherche des lieux d'accueil de la réunion et du traiteur.

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'. Les sujets et thèmes seront soumis à l'accord de la DREAL.
Ils pourront être partagés le cas échéant dans l'espace numérique collaboratif porté par la DREAL.
Il est attendu du prestataire qu'il formule des préconisations et des propositions, aussi bien sur le contenu, le format et les outils de l'animation proposés dans la feuille de route DREAL selon les orientations stratégiques retenues.

c.1 - Cartographier le réseau France Rénov' en Occitanie

Le prestataire veillera :

- Identifier, à partir du listing DREAL de juin 2026, les différents acteurs du réseau pour améliorer la coopération entre les membres du réseau (cartes, annuaire régional) et proposer une procédure de mise à jour de cette base de données par les membres du réseau,
- définir l'ensemble des ressources mises à disposition du réseau (messagerie dédiée, espaces ressources…). Cette mission permettra d'avoir une vision claire des ressources disponibles et évitera les doublons avec les outils de l'Anah,

- constituer un Comité de pilotage (Copil). Cette mission d'appui à la DREAL permettra de préciser les missions du Copil, de désigner les responsables, de sélectionner les membres et de définir les règles du réseau régional sous forme de Charte.

Livrables attendus
Les livrables seront compatibles avec le logiciel « collabora office » du maître d'ouvrage.
Ils pourront prendre la forme de fichiers avec un format (- .xls, .xlsx, .ods, .odt -) permettant de trier les informations par acteur, par territoire, par structure (ou autre) ainsi qu'avec un format - .doc, .docx, .ppt, .pptx, .jpeg, .odg.

Le prestataire devra assurer la synthèse et la formalisation des retours recueillis auprès des membres du réseau. Ces échanges et entretiens pourront être réalisés par groupes d'acteurs ou par échantillonnage, après accord de la DREAL.

c2 – Proposer et rédiger une Charte de réseau
Dans le cadre du développement et de la structuration du réseau régional France Rénov', la DREAL souhaite concevoir et rédiger une Charte de référence claire et facilement appropriable par tous. Cette Charte aura pour objectifs de définir les valeurs, les principes et les engagements du réseau, de définir les rôles des différents acteurs, de garantir la qualité des actions menées sur l'ensemble du réseau et de formaliser les modalités de gouvernance et de fonctionnement du réseau France Rénov'.

Livrables attendus
- Une note de cadrage,
- Une note de synthèse,
- Une 1ere version de la Charte,
- Une version définitive mise en forme après concertation avec les membres
- Un support de présentation destiné aux membres du réseau (.ppt, .pptx, .odp),
- Les fichiers sources modifiables (.xls, .xlsx, .ods, .odt, .doc, .docx).

c3 - Établir un état des lieux des ressources disponibles
Dans le cadre de l'animation du réseau France Rénov', la DREAL souhaite mieux connaître les ressources dont disposent les membres du réseau. Il s'agit notamment d'identifier leurs compétences, les outils qu'ils utilisent ainsi que les ressources documentaires disponibles.
Cet état des lieux permettra de mieux organiser et d'améliorer les actions d'animation du réseau.

Le prestataire devra réaliser cet état des lieux auprès des membres du réseau France Rénov', à partir du listing des membres établi par la DREAL en septembre 2026.

Livrables attendus
Le prestataire devra fournir :
- un diagnostic détaillé sous la forme d'un fichier compatible avec le logiciel « Collabora Office » utilisé par le maître d'ouvrage ;
- une note de synthèse présentant les principaux résultats ;
- une présentation orale des résultats.

c4 - Rédiger une note stratégique préalable à la création de l'espace numérique collaboratif
Il est demandé au prestataire de rédiger une note qui permettra de présenter la démarche de création de l'espace numérique partagé, d'afficher les objectifs, les fonctionnalités de l'outil et le planning prévisionnel de mise en œuvre. Une analyse comparative de solutions sera également fournie.

c5 - Créer et structurer un espace numérique collaboratif partagé

Le projet vise à créer une plateforme numérique sécurisée permettant aux membres du réseau France Rénov' de collaborer autour de projets communs, de partager des documents, d'échanger des informations et de suivre l'avancement des activités. L'accès sera organisé en fonction du public cible (DDT-DDTM ; délégataires des aides à la pierre ; MAR ; fédérations des professionnels).

En préalable, le prestataire rédigera une note stratégique qui proposera l'outil envisagé et sa mise à jour, son contenu ainsi que des solutions d'hébergement de cet espace numérique.

Livrables attendus

- une proposition de maquette après s'être assuré des besoins et propositions des membres du réseau (par groupes d'acteurs ou échantillonnage après accord DREAL),
- un prototype,
- une documentation administrateur,
- une documentation utilisateur,
- une documentation technique,
- la synthèse et la formalisation des retours recueillis auprès des membres du réseau (par groupes d''acteurs ou échantillonnage après accord DREAL), compatibles avec le logiciel « collabora office » du maître d'ouvrage (format .odt).

c.6 - Créer un outil de communication adaptable pour les DDT et DDTM

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'. Les sujets et thèmes seront soumis à l'accord de la DREAL.
Ils pourront être partagés le cas échéant dans l'espace numérique collaboratif porté par la DREAL.

Il est attendu du prestataire la création d'un outil de communication déclinable à l'ensemble des DDT et DDTM pour faciliter l'envoi des invitations, l'organisation d'évènements et la rédaction de compte-rendus (kit de réunions « clé en mains »).
Ce dispositif sera mis à disposition des DDT et DDTM dans l'espace numérique collaboratif ;

Livrables attendus

- un rétroplanning avec les principales actions à mener,
- une liste de participants-type,
- une feuille d'émargement-type,
- un modèle d'invitation,
- un modèle de badges nominatif,
- un modèle de questionnaire de satisfaction,
- un modèle de compte-rendu.

c 7 - Réaliser et diffuser une lettre d'information (newsletter, brèves d'info)

Il est attendu du prestataire un outil d'information numérique pour un partage d'informations synthétique et bimestriel avec avec des actualités, des interviews, des photos, plans .. et avec un temps de lecture de 5 mn. Une fréquence mensuelle est recherchée.
Il est demandé au prestataire de réaliser cet outil de communication et d'en assurer la publication aux membres du réseau après validation de la DREAL.

Livrables attendus

- une proposition de maquette de newsletter,
- une charte éditoriale simple,
- un calendrier annuel de publication,
- une procédure de collecte et de validation des contenus.

c8 - Identifier et rédiger des fiches permettant de capitaliser des retours d'expérience et des actions exemplaires.

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 et des actions exemplaires pouvant faire l'objet de fiches pratiques accessibles dans l'outil numérique collaboratif.

Livrables attendus

- une proposition de maquette de fiche,
- une charte éditoriale simple,
- un calendrier de publication,
- une procédure de collecte et de validation des contenus
- une vingtaine de fiches par année.

d) Prestations complémentaires

L'accord cadre prévoit des prestations complémentaires.

Ces prestations peuvent être de natures variées :

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

Ces prestations sont rémunérées par demi-journée par typologie de qualifications (chef de projet, animateur, profil administratif, profil technique) sur la base de CV préalablement agréés par le maître d'ouvrage.

Il est précisé que la part des commandes de prestations complémentaires est limitée à hauteur de 10% du montant global des commandes*, sur la durée totale de l'accord-cadre, appréciée au moment de la demande de devis.

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

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

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

- de participer aux réunions de préparation et aux réunions de suivi en cours de marché et garant des livrables attendus;
- de planifier les activités ;
- d'informer les personnels du donneur d'ordre des modalités d'exécution de la prestation et de leur participation ;
- d'organiser les équipes et de définir les rôles ;
- d'assurer le « pilotage » des opérations ;
- de fournir la liste des intervenants ;
- d'assurer la coordination des intervenants ;
- de contrôler le déroulement des opérations et d'en effectuer le suivi par rapport au planning ;
- de prendre en charge les constats et les requêtes ;
- de diagnostiquer les problèmes (dérives, retards, dysfonctionnements, insatisfactions) pouvant affecter les opérations ;
- de proposer les solutions de recours transitoires ou de remplacement les moins pénalisantes pour le bon déroulement des opérations.

Article 9 Réunions

Une réunion de lancement sera organisée 8 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.

Les réunions préparatoires se feront, dans la mesure du possible, par visioconférence. 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 Occitanie

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 12. 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.

ANNEXE
Liste des documents au CCTP

Type de document	Créateur	Date
Synthèse de la mission de consultation, de recueil, d'analyse et de synthèse des besoins en animation du réseau France Rénov' en Occitanie	Agence Open Communities	2026
Note de synthèse sur les pratiques, compétences, freins et leviers rencontrés par les professionnels du bâtiment en Occitanie.	CERC Occitanie	2026
Feuille de route régionale Animation du réseau France Rénov' Occitanie	DREAL Occitanie	2026