

Cahier des charges

**Sélection d'un prestataire pour la création d'un MOOC dans
le cadre du programme OSCAR**

**(Optimisation & Simplification des CEE pour les Artisans de
la Rénovation).**

Date d'émission : 28 février 2022

Contact :

Arthur PORTEILLA

Chargé de mission Club C2E

a.porteilla@atee.fr



I. BÉNÉFICIAIRE DE L'ACCOMPAGNEMENT : L'ATEE ET SON CLUB C2E

L'ATEE (Association Technique Energie Environnement) est une association créée en 1978 et qui a pour objectif de favoriser la maîtrise de l'énergie et d'aider les acteurs de la filière à mieux connaître les actions possibles pour économiser et bien gérer l'énergie.

Aujourd'hui, l'ATEE est répartie en plusieurs pôles d'activités, avec notamment un pôle relatif à l'efficacité énergétique dans les entreprises et les collectivités ainsi que les Clubs C2E (Certificats d'Economies d'Energie) et Cogénération. Les autres clubs sont orientés vers le support aux énergies renouvelables à travers les Clubs Biogaz, Stockage d'Énergies, Power to Gas et Pyrogazéification mais aussi un groupe de travail sur les émissions liées à la combustion.

Lieu d'information, de concertation et de propositions, l'ATEE est ouverte à tous les acteurs concernés par ces sujets, qu'ils soient des personnes morales ou physiques, privées ou publiques. L'ATEE dispose de [11 délégations régionales](#), qui démultiplient l'action sur le terrain et permettent d'en faire remonter les préoccupations et les retours d'expérience.

Le Club CEE se positionne comme un interlocuteur indépendant, facilitateur technique du dispositif des Certificats d'Economie d'Energie (CEE). Il a pour vocation :

- De constituer un espace de rencontre et d'échange neutre et fédérateur pour les acteurs concernés par le dispositif des CEE ;
- D'être force de proposition auprès des pouvoirs publics pour améliorer le dispositif ;
- De dynamiser et capitaliser les retours d'expérience ;
- De diffuser les informations relatives au dispositif et d'aider ses adhérents dans la mise en œuvre du dispositif.

Interlocuteur reconnu des pouvoirs publics et des acteurs du dispositif CEE (obligés, délégataires, éligibles, fournisseurs d'équipements, installateurs...), le Club CEE a des liens historiques avec les fédérations d'artisans : CAPEB et FFB. L'ATEE porte également deux autres programmes CEE (PRO-Smen et PRO-REFEI) dont un programme traitant de la formation des Référents Énergétique (PRO-REFEI).

C'est pourquoi l'ATEE a été sollicité par la DGEC pour porter un programme CEE qui vise, via la formation de " Référents Aides à la Rénovation " (RAR), à informer et accompagner les artisans pour une meilleure utilisation des CEE, et en particulier leur articulation avec les aides de l'état. Une synthèse des axes du programme OSCAR figure en Annexe de ce document.

II. CONTEXTE

Le secteur du bâtiment représente 43 % de la consommation énergétique annuelle française et 23 % des émissions de gaz à effet de serre. De plus, le parc de logements français présente 7 millions de logements mal isolés et à peine 7% de logements de classe énergétique A et B (DPE 2018).

Dans ce contexte, le Gouvernement a lancé en 2018 le plan de rénovation énergétique des bâtiments afin de baisser la facture de chauffage des Français, d'augmenter leur pouvoir d'achat, d'améliorer leur confort et de lutter contre le changement climatique.

Cette priorité nationale nécessite une mobilisation générale pour réduire la consommation d'énergie du pays. Ainsi, pour agir sur l'ensemble du parc bâti, le Gouvernement a proposé une feuille de route en 4 axes :

- Axe 1 : Faire de la rénovation énergétique des bâtiments une priorité nationale ;
- Axe 2 : Massifier la rénovation des logements et lutter contre la précarité énergétique ;
- Axe 3 : Accélérer la rénovation et les économies d'énergie des bâtiments tertiaires ;
- Axe 4 : Renforcer les compétences et l'innovation de la filière du bâtiment.

Le présent programme s'inscrit dans cette feuille de route ainsi que dans le plan de relance post Covid-19 en se focalisant sur les acteurs clés de la rénovation énergétique : les artisans et les petites entreprises du Bâtiment. Les entreprises du Bâtiment représentent 557 306 sociétés dont 99 % ont moins de 20 salariés (*Source : répertoire SIRENE au 1er janvier 2018 et estimation CAPEB/ACOSS*).

Ces artisans et entreprises soulignent aujourd'hui leur difficulté à utiliser les aides publiques (aides locales, aides de l'ANAH...) et privées (CEE), en accompagnement de leurs travaux. Ils mettent en avant leur manque de connaissance des dispositifs réglementaires et la complexité de mise en œuvre de ces aides :

- Gestion administrative complexe et non harmonisée des procédures de demande d'aides ;
- Nécessité d'avance de trésorerie souvent coûteuse pour les artisans et entreprises ;
- Complexité des fiches d'opération standardisée et exigences règlementaires du dispositif CEE ;
- Manque de temps à consacrer à cette gestion administrative.

A ce titre, le programme visera, via des RAR (Référénts Aides à la Rénovation), à informer et accompagner les artisans pour une meilleure compréhension et intégration du dispositif CEE et son articulation avec les aides de l'État. Le programme œuvrera avec la filière sur une meilleure intégration des aides à la rénovation énergétique des bâtiments dans les offres des artisans.

Le programme mobilisera ainsi les réseaux des appuis régionaux ou départementaux de la CAPEB et de la FFB, les réseaux des distributeurs et de négoce de matériaux et équipements, et le réseau des conseillers FAIRE. **L'objectif est de former au total 6 000 RAR** issus de ces différents réseaux pour porter l'information directement auprès des artisans sur tout le territoire métropolitain et la Corse. Les RAR sont des professionnels déjà au contact des artisans au sein de leurs réseaux ; le programme leur apportera formation et outils pour transmettre les bonnes informations et accompagner les artisans dans leurs démarches.

Le programme, porté par l'ATEE a été élaboré en collaboration étroite avec la CAPEB (Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment), la FDMC (Fédération des Distributeurs de Matériaux de Construction), de l'union de la FDME-FNAS (Fédération des Distributeurs de Matériel Électrique et Fédération Française des Négociants en Appareils Sanitaires, Chauffage, Climatisations et Canalisation) et la FFB (Fédération Française du Bâtiment), qui sont tous les quatre membres du comité de pilotage.

Le programme a débuté en 2022 pour une période de 3 ans.

Pour plus d'informations et de détails sur le programme OSCAR, vous pouvez visiter le site internet à l'adresse suivante : <https://programme-oscar-cee.fr/> . Une vidéo de présentation est également disponible sur la page d'accueil du site internet.

III. OBJECTIF ET DESCRIPTION DU PROGRAMME PARTIE PÉDAGOGIQUE

1. Description de la partie pédagogique du programme

Le parcours de formation proposé dans le cadre du programme consiste en une formation multimodale, offrant des séquences d'auto apprentissage, de formation en présentiel avec de la transmission d'informations et enfin un accompagnement à l'élaboration des premiers dossiers CEE par le Référént Aides à la Rénovation.

2. Description du MOOC et du calendrier rédactionnel

Le parcours de formation débute par les trois modules de formation à distance (MOOC) suivants :

- Module n°1 : Sensibiliser à la rénovation énergétique et aux financements des aides publiques ;
- Module n°2 : Accompagner une démarche CEE ;
- Module n°3 : Accompagner une démarche Ma Prime Rénov'.

Objectifs pédagogiques des modules de formation :

Module de formation	Objectifs pédagogiques	Durée approximative <i>non stabilisée</i>
Module n°1 : Sensibiliser à la rénovation énergétique et aux financements des aides publiques	<ul style="list-style-type: none"> • Constater les écarts de connaissances sur la rénovation énergétique et les financements • Comprendre les objectifs du MOOC et de la formation à la rénovation énergétique • Identifier les avantages de la formation sur la pratique professionnelle • Comprendre les grands principes de la rénovation énergétique • Appréhender l'écosystème de la rénovation énergétique et les principales aides à la rénovation • Appréhender les grands principes du dispositif CEE • Comprendre le mode de calcul des économies d'énergie • Appréhender les grands principes du dispositif Ma Prime Rénov' • Initier une action de rénovation énergétique • Évaluer le niveau de connaissances sur les CEE et le parcours de formation 	55 min

<p>Module n°2 : Accompagner une démarche CEE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les objectifs du Module • Identifier les acteurs du dispositif CEE • Identifier une opération éligible aux CEE • Identifier la faisabilité de la demande d'un artisan • Distinguer les différentes étapes d'une opération CEE • Identifier les documents à fournir pour une demande de CEE • Étudier les démarches administratives de CEE pour une opération standardisée • Identifier les actions et le suivi à réaliser suite à une demande de CEE • Appréhender les moyens de suivi et de contrôles mis en place par la PNCEE (Pôle national CEE) • Évaluer le niveau de connaissances sur les CEE et le parcours de formation 	<p>55 min</p>
<p>Module n°3 : Accompagner une démarche Ma Prime Rénov'.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les objectifs du Module • Identifier les acteurs du dispositif Ma Prime Rénov' et leurs rôles • Identifier le profil du bénéficiaire et le type de travaux pour Ma Prime Rénov' • Vérifier les travaux éligibles et le montant des aides • Évaluer le niveau sur l'analyse de la faisabilité d'une demande • Distinguer les différentes étapes de la démarche Ma Prime Rénov' 	<p>35 min</p>

	<ul style="list-style-type: none">• Effectuer une démarche administrative de demande Ma Prime Rénov' selon son profil• Identifier les actions et le suivi à réaliser suite à une demande Ma Prime Rénov'• Appréhender les moyens de suivi et de contrôles• Évaluer le niveau sur la démarche administrative Ma Prime Rénov	
--	---	--

Le Module 1 du MOOC sera accessible à tous, gratuitement (identification du stagiaire nécessaire). Les Modules 2 et 3 seront à destination des RAR (une identification des stagiaires "RAR" sera nécessaire pour accéder à ces modules du MOOC).

Cependant, pour des raisons de reporting, un recueil d'information sur les stagiaires est à organiser, notamment un suivi administratif du parcours du stagiaire sur le MOOC qu'ils soient RAR ou pas. Le suivi administratif est donc nécessaire dès le module 1.

Le suivi du MOOC et l'atteinte d'un résultat prédéfini à un questionnaire final constitueront un prérequis pour s'inscrire à la formation présentielle.

Le MOOC devra être lié (API, tracking d'activité...) avec la plateforme internet de gestion du parcours de formation OSCAR afin de simplifier le suivi administratif du parcours stagiaire et des formations.

Le MOOC devra inclure un tutoriel d'initiation à l'utilisation de la solution proposée (prise en main, recommandations pour le suivi par le stagiaire, etc.) et devra être fourni par le prestataire retenu, en respectant la cohérence graphique du MOOC de façon générale.

La rédaction des contenus, effectuée par les experts CEE de l'ATEE, se fera en parallèle de la réalisation de modules du MOOC selon le calendrier suivant :

	Module 1	Module 2	Module 3
Rédaction contenus	28 février - 8 mars	21 mars - 29 mars	11 avril - 19 avril
Mise en commun interne rédacteurs et CO&Sens	9 mars	30 mars	20 avril
Nouvelle rédaction et relecture si nécessaire	9 mars - 14 mars	31 mars - 5 avril	21 avril - 26 avril
Rédaction test de positionnement/QCM/test final	9 mars - 15 mars	31 mars - 5 avril	21 avril - 26 avril
Validation ATEE et transmission des contenus au prestataire	21 mars	11 avril	3 mai

L'organisation de l'équipe du prestataire devra s'adapter à cette méthodologie de travail, qui implique une révision possible de tous les modules avant la validation finale.

IV. DESCRIPTION DE LA PRESTATION ATTENDUE

1. Description de la prestation attendue

Pour répondre aux enjeux précédemment cités, l'ATEE, porteur du programme, souhaite identifier un prestataire qui sera chargé de développer un ou des MOOCs répondants aux objectifs pédagogiques de formation en :

- Étant force de proposition pour l'aspect technique (connexion via API, tracking d'activités, solutions pour le suivi du parcours...) de la solution proposée ;
- Étant force de proposition sur les informations à fournir par le commanditaire pour permettre la construction du MOOC ;
- Étant force de proposition sur les modalités pédagogiques à proposer au regard des objectifs et contenus des modules du MOOC (vidéo, screencast, motion design, infographie...) ;

- Développant des quizz interactifs permettant l'édition de certificat de réussite / réalisation ;
- Recueillant des KPI sur les stagiaires inscrits (inscription des stagiaires aux MOOC ; nombre de stagiaires engagés, avancement des parcours à chaque étape, etc.) ;
- Prévoyant une actualisation du MOOC (temporalité envisagée : 2 fois/an) ;
- Prévoyant une coordination avec l'agence de communication qui réalise les différents éléments de communication, avec l'agence qui développe le site internet et la plateforme de gestion du parcours de formation, avec le cabinet en charge de l'ingénierie pédagogique et l'équipe de pilotage OSCAR ;
- Proposant une méthodologie d'intervention et des moyens nécessaires et suffisants pour permettre un déploiement du MOOC début juin 2022.

2. Les moyens mis à disposition du prestataire retenu

Dans le cadre de ce projet, il sera mis à disposition du prestataire retenu l'architecture du MOOC détaillant les points suivants :

- Module ;
- Code module ;
- Titre du sous-module ;
- Type de modalité ;
- Durée (min) ;
- Objectifs pédagogiques ;
- Contenu ;
- Approche pédagogique.

Des experts techniques seront disponibles pour affiner les contenus avec le prestataire retenu.

Il est attendu du prestataire retenu qu'il soit force de proposition sur l'élaboration du MOOC.

V. STRUCTURE DE LA RÉPONSE ATTENDUES

Le prestataire se conformera au cadre défini ci-dessous lors de la formulation de sa proposition.

Le candidat explicitera, de manière très précise, la prestation préconisée pour atteindre les exigences définies dans le cahier des charges.

L'offre technique doit comporter impérativement les chapitres suivants (une présentation sous format PowerPoint est souhaitée, l'offre technique doit comporter un récapitulatif du déploiement des chapitres suivants année par année) :

1. Le profil général du prestataire

- La raison sociale

- Le SIRET
- L'effectif global de la structure
- Les secteurs d'intervention et/ou domaines d'activité
- Les autres prestations proposées
- Des références

2. Contexte et objectif de la prestation

Le candidat reformulera sa propre vision de la prestation et de son contexte, sa compréhension de son rôle et des missions. Il doit être en mesure de clarifier certains points ou d'en suggérer des compléments.

3. Déroulement de la prestation

Le candidat décrira la nature de la prestation à réaliser afin d'en délimiter le contenu précis et en déduire le volume de travail qui lui est nécessaire (conception, préparation, réalisation, maintenance et mise à jour...).

Le document remis précise le découpage de la prestation et la démarche pour atteindre les résultats à produire.

Il précise notamment les points suivants :

- La méthodologie envisagée et la durée de chaque étape ;
- Les méthodes de coordination et de collaboration envisagées avec les différents acteurs ;
- L'organisation interne et suivi du projet ;
- Le planning envisagé pour les différentes étapes.

4. Moyens humains et prestataire

Le candidat présentera les moyens humains et les prestataires le cas échéant mis à disposition pour la réalisation du projet et le suivi :

- Nom du chef de projet – sa fonction et ses compétences et expériences dans le domaine
- Un contact interne pour la logistique et la facturation
- Nom, rôle et responsabilité de chaque intervenant pour cette prestation
- CV de chaque intervenant pressenti comportant notamment :
 - Le profil et l'expérience
 - Les références de missions comparables
 - L'ancienneté dans la structure

Dans le cas d'une sous-traitance, il est demandé au prestataire de faire valider par l'ATEE le choix du sous-traitant et les missions confiées.

5. Documentations fournies

Le prestataire fournira un modèle de contrat type adapté au développement et à la maintenance du MOOC.



VI. CADRAGE FINANCIER

Le prix de la prestation est à indiquer en euros hors taxe (étape par étape, puis en global).

Le candidat indiquera de manière précise le prix en euros HT de la prestation en tenant compte des propositions préconisées dans son offre technique et de l'estimation des charges qu'il a déterminé.

VII. ÉTAPES ET CALENDRIER DE SÉLECTION

Le respect des délais, la flexibilité et la réactivité du prestataire seront essentiels au succès de développement de ce MOOC et feront partie des critères de sélection.

Diffusion de l'AO	28 février
Date limite de réception des réponses	18 mars – 12h
Auditions / soutenances des prestataires shortlistés	Du 21 au 25 mars
Contractualisation avec le prestataire retenu	28 mars
Début des travaux	1er avril
Test du MOOC	30 mai 2022

Les offres doivent être adressées par e-mail à a.porteilla@atee.fr au plus tard le **18 mars 2022 (12h)**.

Tout dossier parvenu hors délai et/ou ne respectant pas le formalisme de réponse, et/ou incomplet ne sera pas étudié.

L'objet du mail devra préciser : « Réponse - Appel d'offres MOOC - Programme OSCAR ».

Toute offre doit être datée et signée par le représentant qualifié de la société.

L'offre et les prix proposés doivent être écrits lisiblement.

VIII. CONTRACTUALISATION

1. Convention

Une convention de prestation sera établie entre l'ATEE et le prestataire retenu en précisant notamment les rôles et engagements de chacune des parties prenantes. Cette convention précisera notamment les modalités de la collaboration ainsi que celles de règlement des factures, sous réserve de validation des prestations par l'ATEE.

La signature par les parties de cette convention vaudra habilitation du prestataire retenu pour la mission correspondante pour une durée de maximum de 3 ans.

2. Respect des engagements

Le prestataire s'engage à respecter les points suivants :

- Respecter la charte graphique du programme OSCAR, ses valeurs ;
- Communiquer les informations nécessaires à l'ATEE ;
- Respecter la confidentialité des informations communiquées.

L'habilitation peut être retirée à tout moment par l'ATEE en cas de fausse déclaration ou de non-respect des engagements du cahier des charges. Les décisions de l'ATEE ne peuvent faire l'objet d'aucun recours.

ANNEXE :

Le programme OSCAR est organisé en 5 axes qui sont les suivants :

1) Ingénierie de formation / information

Dans cet axe le programme finance la création de supports de formation et d'information déployés dans les axes suivants du programme. L'axe prévoit l'identification et l'analyse des écarts de compétences et connaissances actuelles des artisans au dispositif CEE et aux aides de l'ANAH, à travers des entretiens et des ateliers avec les bénéficiaires et réseaux partenaires du programme, afin d'enrichir les supports et de les adapter aux besoins des artisans.

2) Déploiement de la formation / information auprès des réseaux de RAR

Cet axe vise à sélectionner 100 formateurs répartis sur tout le territoire français (métropole et Corse) et de les former via 13 sessions de formations (1 par région) sur 1 ou 2 jours en physique qui seront reproduits chaque année d'activité du programme. La formation des formateurs est assurée par un expert pédagogique choisi par le porteur à travers un appel d'offres, un membre du club CEE de l'ATEE et un accompagnement terrain des formateurs lors de leurs premières sessions de formation aux RAR sera réalisé pour environ 5% des formateurs. OSCAR financera la formation et le suivi de formation de 60 RAR par formateur (en moyenne) soit environ 6 000 RAR. Une charte de bonnes pratiques pourra être élaborée dans ce cadre à destination des réseaux de distributeurs et de négoce pour la bonne diffusion de l'information des RAR vers les artisans. Cet axe vise également une expérimentation sur 4 régions pilotes où les RAR suivront une formation spécifique pour réaliser un accompagnement terrain des artisans dans le montage de leurs premiers dossiers CEE.

3) Création d'une plateforme Internet de contenu dédiée

Dans cet axe le programme financera la création d'une plateforme accessible de deux manières : soit directement avec son propre URL soit à partir des sites des réseaux de RAR. La plateforme constituera un outil au service des RAR et permettra d'accéder à des informations relatives aux aides à la rénovation énergétique, aux modules de reporting, aux enquêtes de satisfaction et à un module expérimental visant à dématérialiser la gestion administrative de dossiers CEE. Elle sera en complément de France Renov', de l'ANAH et de la FAQ CEE de la DGEC, un centre de ressources pour répondre aux questions des RAR sur les aides CEE et MPR.

4) Déploiement de la formation / information auprès des réseaux d'artisan (animation du réseau RAR)

Dans cet axe le porteur aura pour mission d'animer et dynamiser les réseaux de RAR via le mapping et la prospection de fédérations, distributeurs, coopératives et réseaux d'artisans et la contractualisation par le biais de chartes d'engagement. Afin d'assurer le suivi des engagements et de la réalisation des objectifs, un indicateur d'appropriation des aides par les artisans sera créé, en appliquant la méthode de calcul d'un Net Promoter Score (NPS). Le NPS identifie le taux qui correspond au pourcentage d'artisans prêts à recommander les aides financières (aides privées ou aides publiques) aux autres artisans dans leur quotidien. Ces artisans sont appelés les promoteurs. Plus la proportion de promoteurs est élevée, plus le niveau de connaissance et d'utilisation des aides financières à la rénovation est élevé et donc plus le programme sera considéré comme efficient.

5) Campagne de communication

La communication mettra en lumière auprès des RAR l'existence d'OSCAR et de ses actions d'information et de formation mais aussi de valoriser OSCAR et la fonction RAR auprès des artisans.

