

ANNEXE 1 : CAHIER DES CHARGES - MISSIONS D'ASSISTANCE A MAITRISE D'OUVRAGE DANS LE CADRE DU PROGRAMME EFFILOGIS - COPROPRIETES

1. Objectifs du cahier des charges

Le présent cahier des charges précise le contenu et les modalités de réalisation d'une mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage pouvant faire l'objet d'un financement de la part du Conseil Régional de Bourgogne Franche-Comté dans le cadre du programme Effilogis-Copropriétés.

Une mission d'Assistance à Maitrise d'Ouvrage (AMO) pour copropriété peut donc contenir d'autres missions que celles présentées ci-après, mais elles ne feront pas l'objet d'un financement régional.

2. Définition de l'assistance à maitrise d'ouvrage

La mission d'AMO est effectuée par un ou des prestataires extérieurs au maître d'ouvrage et au maître d'œuvre. Le prestataire d'AMO et ses sous-traitants éventuels ne peuvent donc répondre à la consultation de maîtrise d'œuvre pour ce projet.

Le syndicat de copropriété peut solliciter un AMO lors des différentes phases du projet.

L'AMO n'a pas de mission d'assistance juridique.

3. Les missions en phase POST-AUDIT

Cette phase intervient à la suite de la réalisation d'un audit global ou énergétique du ou des bâtiments de la copropriété réalisé par un bureau d'études thermiques. Cet audit comprend a minima un scénario BBC-Effinergie rénovation. Cet audit peut avoir fait l'objet d'une aide de la Région. La copropriété qui le souhaite peut solliciter un financement unique pour l'audit et l'AMO.

3.1. Missions attendues pour l'AMO

Ces missions sont obligatoires sauf si elles ont déjà été réalisées dans le cadre d'un audit de moins d'un an.

a) Elaboration d'une maquette financière

Le prestataire devra élaborer une maquette financière approximative par typologie de ménage : propriétaires occupants éligibles ANAH (modestes et très modestes), non éligibles ANAH, propriétaires bailleurs, par type de logement (T1, T2, ...), et pour chaque scénario proposé par l'audit incluant les aides collectives et les aides individuelles (subventions ANAH, subventions locales, crédit d'impôt, éco-prêt, CEE ...).

b) Réalisation d'une enquête

Cette enquête a pour objectif de connaître les copropriétaires (caractéristiques socioéconomiques notamment), leurs besoins, leurs motivations en matière de travaux.

Elle doit être envoyée à l'ensemble des copropriétaires. Une relance éventuelle peut être nécessaire pour obtenir un nombre suffisant de réponses (représentant au moins 50% des copropriétaires).

L'analyse des réponses fait l'objet d'un rapport présenté au conseil syndical.

c) Définition d'un pré-programme de travaux

Le prestataire, à partir de l'audit réalisé et du résultat de l'enquête citée précédemment, rédige un ou plusieurs pré-programmes de travaux permettant d'atteindre le niveau BBC. Ce pré-programme sert de base de réflexion pour les travaux à engager. Le prestataire actualise l'enveloppe prévisionnelle des travaux de l'audit en fonction du ou des programmes de travaux proposés.

Le prestataire, le conseil syndical ou les copropriétaires mandatés par ce dernier et le syndic, se réunissent pour arrêter une proposition de pré-programme de travaux. Lors de cette réunion, le prestataire fait bénéficier les copropriétaires de ses compétences techniques pour les choix les plus pertinents.

Le prestataire devra établir à l'issue de cette réunion une nouvelle proposition de préprogramme, comprenant l'enveloppe prévisionnelle des travaux et le calendrier prévisionnel à destination du futur maître d'œuvre.

d) Organisation de temps d'échange collectif

Le prestataire présente à l'ensemble des copropriétaires lors d'un ou plusieurs temps d'échange collectif au moins un mois avant l'assemblée générale :

- les études de faisabilité de travaux BBC (audit énergétique, audit global, ...),
- la maquette financière réalisée,
- le résultat de l'enquête menée auprès des copropriétaires,
- la proposition de pré-programme.

Le pré-programme de travaux retenu et le compte-rendu de ces réunions sont diffusés à l'ensemble des copropriétaires par tous moyens appropriés.

Le prestataire préfigure une équipe-projet (copropriétaires volontaires, conseil syndical, syndic). Dans les phases suivantes du projet, le prestataire co-animera avec le maître d'œuvre les réunions de cette équipe-projet.

e) Elaboration de plans de financement prévisionnel individuel et collectif

Le prestataire recueillera des informations sur la situation de chaque copropriétaire. Cela peut prendre la forme par exemple de rendez-vous individuels.

Le prestataire élabore une maquette financière du projet global présentant d'une part le coût des travaux et des frais annexes et d'autres parts l'ensemble des subventions et aides potentielles à titre collectif ou individuel.

Sur la base du pré-programme, le prestataire élabore un plan de financement prévisionnel individuel pour chaque copropriétaire prenant en compte :

- le coût prévisionnel individuel des travaux,
- les subventions et autres aides individuelles mobilisables (Anah, crédit d'impôt, CEE notamment) de façon exhaustive,
- les subventions et autres aides collectives mobilisables au niveau de la copropriété,- les possibilités de prêts bancaires collectifs et individuels,
- les besoins de financement des travaux dans l'attente du versement des subventions (approche individuelle de trésorerie). L'AMO sera chargé de rechercher une solution pour les copropriétaires ayant des difficultés de trésorerie (pour le versement des différents appels de fonds).

f) Appui à la rédaction du dossier de consultation pour le choix du maitre d'oeuvre

Le prestataire devra assister le maitre d'ouvrage dans la rédaction du dossier de consultation d'un maitre d'œuvre. Il est recommandé d'inscrire dans ce dossier de consultation l'engagement à consulter au moins deux voire trois entreprises par lot et d'inclure les missions suivantes dans ce cahier des charges :

- Réalisation au moment de la réception des travaux d'un test d'étanchéité à l'air et d'un passage si période froide d'une caméra thermique en façade,
- Contrôle de la pose des matériaux, de la ventilation au moment de la réception des travaux,
- Mise à jour de l'étude thermique à la fin des travaux,
- Analyse des factures énergétiques,
- Analyse des contrats de fourniture d'énergie.

Il est demandé que ce dossier contienne a minima les informations suivantes :

- Le lieu d'exécution des travaux,
- Le contenu de la mission envisagée (base, Système de Sécurité Incendie, Opérateur Pilotage et Coordination...),
- L'audit réalisé
- Le pré-programme des travaux retenu par la copropriété (nature des travaux, caractéristiques techniques et notamment critères de performance attendus),
- L'enveloppe financière prévisionnelle,
- La liste des pièces à fournir par le maître d'œuvre :
 - o Moyens humains et techniques, le maître d'œuvre devra obligatoirement disposer dans son équipe d'un bureau d'études thermiques,
 - o Attestations d'assurance,
 - o Si l'entreprise est en redressement judiciaire, la copie du ou des jugements prononcés à cet effet,
 - o 2 références sur des travaux similaires ; chaque référence mentionne obligatoirement la désignation de la réalisation, l'année de réalisation, le lieu de réalisation, le maître d'ouvrage et le coût de l'opération,
 - o Attestation d'indépendance vis-à-vis des entreprises de travaux.

Ce dossier est soumis à au moins trois maîtres d'œuvre différents et leurs réponses contraintes par un délai. Une rencontre entre les candidats pressentis et le conseil syndical peut être organisée pour apprécier leurs qualités d'écoute, de dialogue et de pédagogie.

g) Assistance au choix du maître d'œuvre

Il s'agit pour le prestataire de conseiller le maître d'ouvrage sur le choix du maître d'œuvre aux vus des réponses des professionnels et du cahier des charges de consultation.

Une fois le maître d'œuvre choisi, le prestataire apporte son regard critique et fait part des corrections et aménagements nécessaires au respect du programme de travaux retenu par la copropriété.

Livrables phase POST-AUDIT (missions obligatoires) :

- *maquette financière au stade audit*
- *questionnaire d'enquête et rapport d'analyse*
- *pré-programmes de travaux proposés et pré-programme retenu et calendriers prévisionnels correspondants*
- *compte-rendu de réunions*
- *plans de financement individuels et maquette financière globale au stade pré-programme*
- *dossier de consultation de maîtrise d'œuvre*
- *rapport d'analyse des offres de maîtres d'œuvre*

3.2. Missions optionnelles pour l'AMO

a) Analyse de l'audit réalisé

Le prestataire analyse de manière critique et constructive l'audit réalisé et rédige une note pédagogique à destination des copropriétaires pour rendre cette étude compréhensible par tous.

b) Etat des lieux architectural et technique

Dans le cas où la copropriété ne dispose pas d'un état des lieux technique et architectural dans l'audit déjà réalisé, l'AMO le réalise afin de proposer une pré-programme de travaux d'ensemble, adaptés aux problématiques du/des bâtiment(s) de la copropriété.

Livrables phase POST-AUDIT (missions optionnelles) :

- *rapport d'analyse de l'audit*
- *note pédagogique*
- *rapport d'état des lieux architectural et technique*

A l'issue de cette phase POST-AUDIT, le syndicat des copropriétaires prendra la décision en assemblée générale de poursuivre ou non la démarche.

S'il décide de poursuivre l'objectif d'une rénovation BBC, il vote la prolongation de la mission de l'AMO en phase « conception » et le choix du maître d'œuvre en Assemblée Générale.

4. Les missions en phase CONCEPTION

4.1. Missions attendues de l'AMO

a) Recherche de financements

Le prestataire contacte les financeurs potentiels pour les informer de la démarche en cours de la copropriété et recueillir les informations précises sur les modalités d'aide, de dépôt des dossiers de demande de subvention et leurs modalités de paiement.

b) Elaboration des plans de financement prévisionnel individuel et collectif

A partir du chiffrage du maître d'œuvre, le prestataire actualise le plan de financement prévisionnel individuel, réalisé dans la phase précédente, prenant en compte :

- les capacités financières de chaque ménage (part d'auto-financement),
- le budget prévisionnel de travaux (sur la base des devis des entreprises) et des autres coûts associés,
- les subventions et autres aides mobilisables (crédit d'impôt, CEE notamment) de façon exhaustive,
- les subventions et autres aides collectives mobilisables,
- les possibilités de prêts bancaires collectifs et individuels,
- les besoins de financement des travaux dans l'attente du versement des subventions (approche individuelle de trésorerie).

Chaque propriétaire reçoit une fiche individuelle à titre d'information.

c) Organisation de plusieurs temps d'échanges collectifs

En lien avec l'équipe de maîtrise d'œuvre, le prestataire devra proposer des temps d'échanges avec l'ensemble des copropriétaires en amont de l'assemblée générale pour répondre à l'ensemble des questions.

Il devra assister le maître d'œuvre dans la présentation du projet présenté en assemblée générale lors du vote des travaux.

d) Conception et diffusion de documents

Le prestataire conçoit tout support d'information jugé nécessaire sur le projet à destination des copropriétaires, notamment pour les présentations en Assemblée Générale.

Livrables phase CONCEPTION (missions obligatoires) :

- *synthèse des démarches effectuées auprès des financeurs potentiels*
- *plans de financement individuels*
- *compte-rendu des temps d'échanges collectifs*
- *documents de communication et supports de présentation*

3.2. Mission optionnelle pour l'AMO

e) Réalisation d'une enquête

Cette enquête a pour objectif de connaître les copropriétaires (caractéristiques socioéconomiques notamment), leurs besoins, leurs motivations en matière de travaux.

Elle doit être envoyée à l'ensemble des copropriétaires. Une relance éventuelle peut être nécessaire pour obtenir un nombre suffisant de réponses (représentant au moins 50% des copropriétaires).

L'analyse des réponses fait l'objet d'un rapport présenté au conseil syndical.

Livrables phase CONCEPTION (mission optionnelle) :

- *questionnaire d'enquête et rapport d'analyse*

A l'issue de cette phase, si le syndicat des copropriétaires approuve la réalisation de travaux permettant d'atteindre le niveau BBC-Effinergie rénovation, et choisit les entreprises, il doit valider également la poursuite de la mission de maîtrise d'œuvre et la poursuite de la mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage en phase « travaux » et en phase « post-travaux ».

5. Les missions en phase TRAVAUX

5.1. Missions attendues pour l'AMO

a) Elaboration des plans de financement prévisionnel individuel et collectif

A partir des devis des entreprises, le prestataire finalise le plan de financement prévisionnel individuel prenant en compte :

- les capacités financières de chaque ménage (part d'auto-financement),
- le budget prévisionnel de travaux (sur la base des devis des entreprises) et des autres coûts associés,
- les subventions et autres aides mobilisables (crédit d'impôt, CEE notamment) de façon exhaustive,
- les subventions et autres aides collectives mobilisables,
- les possibilités de prêts bancaires collectifs et individuels,

-les besoins de financement des travaux dans l'attente du versement des subventions (approche individuelle de trésorerie).

Chaque propriétaire reçoit une fiche individuelle à titre d'information.

b) Montage et dépôt des dossiers de demande de subvention collective

Le prestataire est chargé de recueillir l'ensemble des pièces administratives et techniques nécessaires au dépôt des dossiers de demande de subvention collective. Il constitue les dossiers, les envoie aux financeurs concernés et assiste les propriétaires dans la phase d'instruction des demandes (réponses aux questions des instructeurs et transmission des pièces complémentaires).

c) Montage et dépôt des dossiers de prêts collectifs

Le prestataire est chargé de recueillir l'ensemble des pièces administratives et techniques nécessaires au dépôt des dossiers de prêts collectifs. Il constitue ensuite les dossiers et les envoie à la banque concernée et s'assure du bon versement des fonds.

d) Montage et dépôt des demandes de paiement des subventions collectives

Le prestataire recueille l'ensemble des pièces nécessaires aux demandes de paiement des subventions collectives. Il sollicite si possible le paiement d'avance et d'acomptes pour faciliter la gestion de la trésorerie liée à l'opération de rénovation énergétique.

e) Conception et diffusion de documents

Le prestataire conçoit tout support d'information jugé nécessaire sur le projet à destination des copropriétaires, notamment pour les présentations en Assemblée Générale.

Livrables phase TRAVAUX (missions obligatoires) :

- *plans de financement individuels*
- *courriers de dépôt des dossiers de demande de subvention collective*
- *courriers de dépôt des dossiers de prêts collectifs*
- *courriers de sollicitation des demandes de paiement de subvention collective*
- *documents de communication réalisés*

5.2. Missions optionnelles pour l'AMO

a) Montage et dépôt des dossiers CEE

Le prestataire est chargé de constituer le dossier pour solliciter des CEE, puis de déposer le dossier auprès du partenaire retenu, après comparaison des offres du marché.

Livrables phase TRAVAUX (missions optionnelles) :

- attestation de dépôt de dossier CEE

6. Les missions en phase POST-TRAVAUX

6.1. Missions attendues pour l'AMO

a) Sensibilisation aux éco-gestes et nouveaux équipements

Le prestataire organise après la réception des travaux des ateliers de sensibilisation à destination des copropriétaires. Ces ateliers doivent permettre aux copropriétaires et habitants de découvrir le fonctionnement des nouveaux équipements installés et d'apprendre les éco-gestes.

Le prestataire peut utiliser des supports pédagogiques existants ou créer des supports spécifiques adaptés au bâtiment concerné et/ou au contexte local.

Livrables phase POST-TRAVAUX (mission obligatoire) :

- bilan des ateliers proposés

- supports pédagogiques créés

6.2. Missions optionnelles pour l'AMO

a) Réalisation d'une enquête de satisfaction

Cette enquête doit permettre de recueillir les sentiments des habitants et/ou copropriétaires sur le déroulé des travaux et sur le niveau de satisfaction des copropriétaires à l'issue des travaux.

Un questionnaire peut être adressé à l'ensemble des copropriétaires ou à un échantillon (50% minimum). Dans ce dernier cas, l'échantillon doit être suffisamment significatif et représentatif pour obtenir une analyse pertinente. Il doit dans tous les cas être complété par des entretiens de personnes représentatives de la copropriété.

Livrables phase POST-TRAVAUX (mission optionnelle) :

- questionnaire d'enquête et rapport d'analyse

7. Obligations du syndicat de copropriétaires et du syndic

Le syndicat des copropriétaires représenté par son syndic devra mettre à disposition du prestataire l'ensemble des éléments suivants :

- Une copie du procès-verbal des 3 dernières assemblées générales ainsi que les budgets afférents,
- Une copie du règlement de la copropriété

- La liste des membres du conseil syndical et leurs coordonnées
- Une copie du carnet d'entretien, le cas échéant
- Le contrat d'exploitation de chauffage éventuel
- Les factures des 3 dernières années
- Le rapport d'audit ou tout autre document technique à disposition.

8. Obligations du prestataire

Le prestataire devra disposer des outils nécessaires pour s'adapter à la multiplicité des milieux sociaux. Il devra être à l'écoute des copropriétaires et prendre en compte leurs doléances en vue de préciser leurs besoins en favorisant un climat de confiance.

Face à la diversité des compétences demandées, cette prestation pourra être assurée par un groupement de prestataires. Afin que la mission se déroule dans les meilleures conditions, il est demandé qu'un des membres du groupement soit désigné comme responsable de cette assistance. Le nom de cette personne et ses coordonnées devront être clairement identifiés dans l'offre.

Le prestataire devra apporter les connaissances nécessaires de la rénovation de bâtiments collectifs en intégrant l'aspect réglementaire, architectural, énergétique et environnemental du projet.

Il devra en outre avoir une parfaite connaissance des différentes phases d'un projet de la phase de conception, rédaction des pièces écrites, consultation des entreprises et suivi de chantier.

Il devra disposer d'une expertise en matière de bâtiments à basse consommation d'énergie (BBC) argumentée via des missions d'AMO ou de MOE passées.

Le prestataire devra avoir une bonne connaissance du montage financier d'une opération de rénovation, en identifiant clairement les différents organismes susceptibles de financer partiellement le projet mais surtout de connaître le phasage du versement des différentes aides.

En choisissant cette prestation, le syndicat des copropriétaires et le syndic délègue la gestion du montage financier du projet collectif au prestataire.

Le prestataire devra également apporter un regard objectif et neutre, sans aucun parti pris ni vers des fournisseurs de matériels ni vers des tierces personnes.

Il est important de préciser que le prestataire ne doit en aucun cas se substituer à l'équipe de maîtrise d'oeuvre retenue, cette démarche serait totalement contre-productive.

Cette mission a aussi pour vocation d'aider les MOE (architecte et bureaux d'études) à monter en qualité spécifiquement sur le sujet de la rénovation énergétique BBC des logements en copropriété collective, à ce titre le prestataire devra justifier d'une expérience en AMO du même type.

9. Synthèse : Déroulé et missions d'une AMO

Type d'assistance	Phase	Missions confiées à l'AMO	Financement régional
ingénierie technique	POST-AUDIT	<i>Analyse de l'audit réalisé</i>	<i>oui (mission optionnelle)</i>
ingénierie financière		Réalisation d'une maquette financière par scénario proposé, par typologie de ménage et par type de logement	oui (mission obligatoire)
ingénierie technique		Estimation des coûts d'exploitation/maintenance	non
animation collective		Elaboration d'une enquête (connaissances des copropriétaires et de leurs priorités)	oui (mission obligatoire)
animation collective		Organisation de temps d'échange collectif de présentation de l'étude et de la maquette financière, d'écoute des priorités des copropriétaires	oui (mission obligatoire)
ingénierie technique		<i>Etat des lieux architectural et technique</i>	<i>oui (mission optionnelle)</i>
ingénierie technique		Définition d'un pré-programme de travaux	oui (mission obligatoire)
animation collective		Organisation d'un temps d'échange collectif sur le programme de travaux	oui (mission obligatoire)
ingénierie financière		Elaboration d'un plan de financement individuel et collectif	oui (mission obligatoire)
animation individuelle		Organisation de permanences	non
ingénierie technique		Appui à la rédaction du dossier de consultation pour le choix du maître d'œuvre	oui (mission obligatoire)
ingénierie technique		Assistance au choix du maître d'œuvre	oui (mission obligatoire)

Type d'assistance	Phase	Missions confiées à l'AMO	Financement régional
animation collective	CONCEPTION	<i>Elaboration d'une enquête (connaissances des copropriétaires et de leurs priorités)</i>	<i>oui (mission optionnelle)</i>
ingénierie technique		Appui à la validation d'études d'avant-projet	non
ingénierie technique		Appui à la validation du dossier de consultation des entreprises	non
ingénierie technique		Appui à la sélection des entreprises	non
ingénierie financière		Recherche de financements	oui (mission obligatoire)
ingénierie financière		Elaboration d'un plan de financement individuel et collectif	oui (mission obligatoire)
ingénierie financière		Assistance à la mise en place d'un fonds travaux	non
animation collective		Conception et diffusion de documents	oui (mission obligatoire)
animation collective		Organisation de plusieurs temps d'échange collectif	oui (mission obligatoire)
animation individuelle		Organisation de permanences	non
ingénierie financière	TRAVAUX	Elaboration d'un plan de financement individuel et collectif	oui (mission obligatoire)
ingénierie financière		Montage et dépôt des dossiers de demandes de subvention collective	oui (mission obligatoire)
ingénierie financière		Montage et dépôt des dossiers de prêts collectifs	oui (mission obligatoire)
ingénierie financière		<i>Montage et dépôt des dossiers CEE</i>	<i>oui (mission optionnelle)</i>

Type d'assistance	Phase	Missions confiées à l'AMO	Financement régional
ingénierie financière		Montage et dépôt des dossiers individuels de demande	non
ingénierie technique et juridique		Assistance au suivi des travaux	non
animation individuelle		Organisation de permanences	non
animation collective et individuelle		Médiation concernant les désaccords éventuels	non
ingénierie technique et juridique		Assistance à la réception des travaux	non
ingénierie financière		Montage des dossiers de demandes de paiement des subventions collectives	oui (mission obligatoire)
ingénierie financière		Montage des dossiers de demandes de paiement des subventions individuelles	non
ingénierie technique et juridique		Assistance à la constitution d'un dossier "projet de rénovation"	non
animation collective		Conception et diffusion de documents	oui (mission obligatoire)
animation collective	POST-TRAVAUX	Sensibilisation aux éco-gestes/nouveaux équipements	oui (mission obligatoire)
ingénierie technique et juridique		Assistance à la renégociation des contrats d'exploitation	non
ingénierie technique et juridique		Assistance pour la mise en place d'une campagne de mesures	non
ingénierie technique et juridique		Analyse des factures énergétiques	non
animation collective		<i>Réalisation d'une enquête de satisfaction (déroulement des travaux et usages après rénovation)</i>	<i>oui (mission optionnelle)</i>