

Appel à projet

Agence nationale de la cohésion des territoires x Mobilier national


MOBILIER NATIONAL



CRÉATION D'UNE BORNE D'ACCUEIL POUR LE RESEAU FRANCE SERVICES

1. Présentations

1.1. Le Mobilier national, « Mobilier de la nation »

Soutien des métiers d'art et de la création depuis le XVII^e siècle, le Mobilier national a pour mission d'assurer la conservation de ses collections uniques au monde, et de transmettre des savoir-faire exceptionnels. Haut lieu de patrimoine, l'institution est aussi un acteur majeur de la création contemporaine et de la promotion des arts décoratifs à la française.

Héritier du Garde Meuble et des manufactures de la Couronne, le Mobilier national crée et restaure également des dizaines de milliers de meubles et d'objets destinés à l'ameublement et au décor des édifices publics en France et à l'étranger. Trois cents artisans d'art œuvrent au sein du Mobilier national, à Paris et en région. Les manufactures des Gobelins et de Beauvais sont vouées à la tapisserie, la manufacture de la Savonnerie au tapis, les ateliers du Puy-en-Velay et d'Alençon à la dentelle. Sept ateliers de restauration se répartissent les différentes spécialités du bois, du métal et du textile.

La mission du Mobilier national est également d'encourager le savoir-faire des designers pour penser et anticiper les usages dans tous les champs de la société. Résolument tournée vers l'avenir, l'institution dispose d'un Atelier de Recherche et de Création – l'ARC – créé en 1964 à initiative d'André Malraux, afin de promouvoir la création et le design contemporain en France. Depuis presque 60 ans, l'ARC constitue un incomparable laboratoire d'idées qui n'a eu de cesse de créer pour la commande d'État des prototypes d'excellence pensés pour accompagner de nouveaux besoins : pour les hôpitaux, les Maisons de la Culture, les logements sociaux, les centres de vacances, les prisons et bien entendu les institutions publiques (musée du Louvre, ORTF, Elysée, ministères, ambassades ou préfectures etc.). L'ARC développe depuis sa création des recherches sur les nouveaux matériaux et travaille aujourd'hui les matériaux respectueux de l'environnement.

1.2. France services, la proximité au quotidien

Le Président de la République a annoncé le 25 avril 2019 le déploiement d'un réseau de services publics polyvalents – France services – afin de permettre aux usagers de procéder aux principales démarches administratives du quotidien dans un lieu unique, à moins de 30 minutes de leur domicile. France services incarne le retour du service public de l'Etat au cœur des territoires - urbains et ruraux - et initie également un mouvement de fond de transformation des lieux d'accueil de proximité.

Les services proposés dans les France services couvrent ceux de neuf partenaires nationaux : La Poste, Pôle emploi, Cnaf, Cnam, Cnav, MSA, ministères de l'Intérieur et de la Justice, Direction générale des finances publiques. Au-delà du socle de partenariats garanti par le label, des partenariats locaux viennent compléter l'offre de services dans chaque structure.

La qualité de service est un critère central dans la démarche France services. L'homologation de chaque structure est ainsi conditionnée au respect de 30 critères obligatoires de qualité de service, fidèles à la charte d'engagement France services, et d'une appréciation du besoin rigoureuse en lien avec les préfetures et les acteurs locaux.

1.3. Description du projet

1.3.1. Contexte

L'Agence nationale de la cohésion des territoires et le Mobilier national ont souhaité sceller un partenariat inédit pour imaginer l'organisation des structures composant le réseau France services.

Le travail des techniciens français du Mobilier national est effet un atout majeur que cette collaboration exceptionnelle souhaite mettre à l'honneur. L'expérience du Mobilier national, le savoir-faire de ses artisans, la confiance des professionnels du design envers cette institution depuis plus d'un demi-siècle sont autant d'outils précieux pour accompagner cette nouvelle génération de services publics, et garantir un niveau de qualité quel que soit le lieu d'implantation du réseau France services sur le territoire.

Le retour du service public au cœur des territoires incarné par France services doit permettre d'imaginer un design adapté aux lieux d'accueil du réseau France services et une expérience aux usages spécifiques. En outre, ce service public moderne doit apporter par le design une réponse à visage humain aux besoins des concitoyens. Le haut niveau de qualité garanti par France services partout en France requiert également un design identifié quel que soit le lieu d'implantation. Enfin le meilleur du design doit être convoqué pour changer l'image habituelle des guichets de service public et penser un lieu de vie agréable et convivial.

1.3.2. Objet de l'appel à projet

L'Agence nationale de la cohésion des territoires et le Mobilier national souhaitent faire appel à un créateur pour concevoir une borne d'accueil destinée à être placée dans le réseau France services.

Bien qu'initialement conçu pour répondre aux besoins spécifiques du réseau France services, il convient de noter qu'une déclinaison générique de ce mobilier pourra être proposée aux collectivités publiques dont le rapport aux administrés est similaire à celui de France services.

Ce projet se déroule en trois phases :

- 22 septembre 2022 : sélection de l'œuvre destinée à être prototypée par l'ARC
- Décembre 2022 – décembre 2023 : prototypage de l'œuvre par les artisans de l'ARC. Le créateur sera étroitement associé à la réalisation de son œuvre.
- Janvier 2024 : Finalisation et livraison de la borne d'accueil

2. Cahier des charges

2.1. Exigences liées à l'ergonomie et à l'activité des agents

2.1.1. Présentation du mobilier et de l'activité associée

Le mobilier d'inclusion numérique France services constitue le poste de travail principal de l'agent France services.

À ce titre, il permet de supporter :

- Les activités de réception et de traitement des demandes des usagers ;
- Les activités de gestion internes hors présence d'utilisateur.

2.1.1.1 L'activité de réception et de traitement des demandes des usagers

C'est l'activité principale des agents France services. Elle consiste à recevoir l'utilisateur, à identifier son besoin et à initier ou co-réaliser les démarches auprès des partenaires concernés pour répondre à la demande (ex : actualisation Pôle Emploi, aide pour la complétion de la fiche d'imposition, changement de situation CAF etc.).

En fonction des organisations, cette activité peut s'effectuer sans ou sur rendez-vous. Les durées varient en fonction de la complexité des demandes mais sont généralement de l'ordre de 20 minutes. La prise en charge d'une demande d'un utilisateur doit être mise en œuvre dans une logique d'accompagnement et non de « réalisation à la place de... ».

Dans les faits, on observe plusieurs types de collaborations en fonction du niveau d'autonomie des utilisateurs, des équipements disponibles dans les structures ou des habitudes de pratiques des agents :

- L'utilisateur expose son problème et l'agent le résout en effectuant les démarches et saisies ;
- L'utilisateur expose son problème, l'agent le résout en impliquant l'utilisateur par du partage d'informations sur écran ;
- L'utilisateur et l'agent co-réalisent les démarches numériques en utilisant conjointement les outils numériques (double clavier, double écran, alternance des tâches de saisie entre l'utilisateur et l'agent) ;
- L'utilisateur réalise de manière plus autonome ses démarches avec un recours à l'agent en conseil ou aide.

Quel que soit le type de collaboration, cette activité se caractérise toujours par :

- Des phases de dialogue ;
- Des phases de partage d'informations papier ;

- Des phases d'utilisation de l'outil informatique.

2.1.1.2 L'activité de gestion interne hors présence usager

Cette activité se caractérise par la réalisation d'opérations de planification, de saisie, de suivi d'activité principalement avec utilisation de l'outil informatique.

Actuellement, les équipements qui supportent ces activités sont hétérogènes d'une France services à une autre dans leur dimensionnement, leur design, et leur aptitude à répondre aux besoins des agents.

Exemples d'équipements actuels

Mobilier à configuration



classique
double écrans

Mobilier à configuration



double écrans et
claviers

Mobilier à configuration



2.1.2. Posture de l'agent et de l'utilisateur

Le mobilier « inclusion numérique » devra permettre à l'agent et à l'utilisateur d'être tous les deux en position assise afin :

- d'instaurer un confort de dialogue entre les acteurs ;
- de supporter les temps d'interaction longs ;
- de permettre un alignement des regards et éviter les sentiments de supériorité/infériorité ;
- de limiter les expositions en cas d'agression.

Le mobilier devra permettre un positionnement des acteurs en mode face à face ou à 45°. Le mode côte à côte, même s'il offre des avantages du point de vue de la co-construction des démarches n'est pas souhaité par les agents pour des raisons sanitaires et de sécurité.

2.1.3. Accessibilité PMR

Le mobilier « inclusion numérique » devra permettre l'accès aux usagers à mobilité réduite (intégration d'un vide sous le plan de travail d'au moins 30cm de profondeur, 60 cm de largeur et 70 cm de hauteur permettant le passage des genoux d'un usager en fauteuil roulant).

2.1.4. Accueil de l'utilisateur en France services

En fonction des configurations des France services, l'accueil des usagers peut s'effectuer soit directement depuis le mobilier, soit depuis une borne d'accueil située à proximité de l'entrée, soit dans une zone d'attente.

Le mobilier devra permettre à l'agent d'avoir une visibilité sur l'entrée de la France services et ne pas générer d'occlusion visuelle.

Le mobilier devra permettre de recevoir jusqu'à deux usagers (personnes accompagnées).

2.1.5. Partage d'information avec l'utilisateur

Le mobilier devra intégrer une surface de travail permettant le partage d'informations papier entre l'utilisateur et l'agent (équivalent à 3 documents A4).

Le mobilier devra permettre l'intégration de systèmes de présentation de plaquettes, flyers, brochures à disposition de l'utilisateur.

Le mobilier devra permettre l'intégration de systèmes de partage d'informations numériques :

- Écran informatique orientable (monté sur bras etc.) ;
- Double écrans informatiques ;
- Double écrans et claviers.

2.1.6. Gestion de la confidentialité dans les échanges usager/agent

Le mobilier devra garantir une confidentialité de l'échange usager/agent du point de vue acoustique et du point de vue visuel notamment en situation de partage d'écran.

Ces exigences de confidentialité devront être principalement prises en compte par l'implantation du mobilier dans l'espace et la distance avec la zone d'accueil mais le design du mobilier devra en faciliter la prise en compte.

2.1.7. Contraintes sanitaires COVID

Le mobilier devra intégrer les contraintes de distanciation sociale recommandées dans le cadre de la gestion de la crise COVID 19 :

- Distance suffisante entre agent et usager ;
- Possibilité d'intégrer une vitre de séparation.

2.1.8. Équipements et matériel devant être intégrés/supportés par le mobilier

Le mobilier devra permettre de supporter l'intégration des éléments suivants :

- 1 siège hauteur standard pour l'agent ;
- 1 à 2 sièges hauteur standard pour les usagers ;
- Les sièges ne doivent pas être solidaires du mobilier ;
- Une unité centrale type PC (tour ou desktop) ;
- Un écran plat 24" orientable ou un dispositif à deux écrans (prévoir support écran orientable dans le premier cas) ;
- Un clavier filaire ou sans fil + un second clavier côté usager (optionnel) ;
- Une souris filaire ou sans fil + une seconde souris côté usager (optionnel) ;
- Une multiprise électrique et passe-câbles ;
- Un téléphone fixe ;
- Une zone de rangement pour documents et petit matériel (stylos, cahiers...) ;
- Un repose pieds côté agent ;
- Un système d'éclairage type lampe de bureau sur pied ;
- Une imprimante A4 (optionnel).

2.1.9. Adaptation aux différents contextes d'implantation

Les contextes physiques d'implantation étant très hétérogènes, en termes d'espace disponible ou d'organisation métier, il est possible d'imaginer le futur mobilier d'inclusion numérique comme un élément configurable avec l'ajout de quelques modules spécifiques permettant :

- Un dimensionnement différent (ajout de modules permettant d'agrandir les surfaces d'échanges)
- Des fonctionnalités différentes (partage d'écran vs double saisie)
- Des configurations d'échange différentes (face à face vs 45°)

2.1.10. Accessoirisation du mobilier

En complément de la conception du mobilier, une gamme d'accessoires peut être imaginée pour compléter fonctionnellement le mobilier et assurer une homogénéité d'intégration fonctionnelle et visuelle.

Ainsi, les présentoirs à brochures, le système d'éclairage, les dispositifs d'identification France Services pourraient être envisagés comme une gamme d'accessoires optionnels lors

de la configuration du mobilier ou pouvant être achetés après coup.

2.2. Exigences liées à l'esthétique et à l'identité des agences France services

2.2.1. Identité France services

Le mobilier d'inclusion numérique devra intégrer comme module optionnel des éléments d'identité France services.

En fonction des configurations des structures France services, ces éléments d'identité pourront intégrer :

- Le logo France services
- Le logo France services en majeur + les logos des partenaires nationaux en mineur
- Le logo France service et le logo de la structure en majeur + les logos des partenaires nationaux en mineur

Bien qu'il soit souhaitable que le label France services soit identifiable au niveau national, elle ne doit pas préempter l'identité locale des structures d'accueil du public.

A toutes fins utiles, le kit de communication France services est téléchargeable en ligne, à l'adresse : www.cohesion-territoires.gouv.fr/france-services (bas de page).

2.2.2. Esthétique générale

Le mobilier d'inclusion numérique devra être porté par une esthétique singulière au service de l'usage. A ce titre, le mobilier devra être :

- Lisible fonctionnellement : les zones d'échange, de partage, de saisies doivent être immédiatement comprises par les usagers.
- Rassurant : le répertoire formel, le choix des matériaux, des couleurs doivent inviter l'utilisateur à s'installer et doivent participer à un climat rassurant propice à l'exposition de ses difficultés et à l'échange avec l'agent.
- Inclusif : ouvert à tous, il ne doit pas constituer une barrière entre l'utilisateur et l'agent mais doit connoter les notions de partage d'information et de co-construction.
- Moderne : les France services sont une aide pour les démarches administratives

Le mobilier devra dans son esthétique conserver une certaine neutralité et ne pas revêtir un caractère ostentatoire.

2.2.3. Coexistence avec l'environnement existant

Du point de vue esthétique, il convient de garder à l'esprit que la majorité des structures France services sont des structures existantes qui sont déjà équipées de mobilier complémentaire au mobilier d'inclusion numérique. Ce mobilier peut être issu d'anciennes dotations, de récupération d'anciennes structures de services publics ou, cas plus rares, de conception ad hoc.

Le nouveau mobilier d'inclusion numérique sera donc amené à être mis en place au sein d'éco-systèmes de mobilier hétérogènes, non maîtrisés et pouvant donner lieu à des contrastes esthétiques importants.

2.3. Exigences réglementaires

2.3.1. Exigences réglementaires pour la conception du mobilier

Pour la partie destinée aux agents, devront être respectées les recommandations du référentiel de conception NF Office Excellence Certifié - NF 293.

Pour la partie destinée aux usagers, devront être respectées les recommandations du référentiel de conception NF Mobilier Professionnel / Collectivité - NF 372.

Pour la partie environnementale, devront être respectées les recommandations du référentiel de conception NF Environnement Ameublement - NF217.

2.3.2. Exigences à prendre en compte lors de l'agencement du mobilier

Les assises ne devront pas être attachées les unes aux autres de manière à former une rangée fixe et ainsi faire barrière lors d'une évacuation d'urgence.

Aucune assise ne pourra être fixée au sol.

L'agencement des gros mobiliers (cloisons, comptoirs et rangements) ne devra en aucun cas gêner l'évacuation d'urgence des agents et des usagers (cul de sac etc.).

Le gros mobilier (cloisons, comptoirs et rangements) devra être suffisamment auto-stable (résistance aux mouvements de foules par exemple) ou être fixé au sol.

L'agencement du mobilier devra laisser les dégagements de passage correspondants aux « unités de passages » imposées par la catégorie d'ERP de l'espace en question.

4. Exigences liées au prix de vente HT du mobilier

Quelle que soit les configurations, matériaux et finitions envisagés par le créateur, le prix de vente ne pourra pas dépasser un budget maximum de 5000 euros HT par module complet. Il est entendu que plus le budget sera modeste, plus le projet lauréat aura de chance d'être grandement diffusé dans le réseau France services.

3. Conditions de participation

3.1. Profil recherché

L'appel à projet est exclusivement destiné aux designers, architectes, ayant au moins cinq ans d'expérience.

Seuls les candidats justifiant de ces années d'expérience seront habilités à candidater à l'appel à projet. Cette preuve peut se faire par tous moyens (CV, diplôme, inscription à la Maison des artistes etc.).

3.2. Modalités de sélection

3.2.1. Déroulement des sélections

La sélection du lauréat se déroulera en deux temps.

Premier temps de sélection

Une première sélection, sur dossier, permettra de retenir cinq candidats. Cette pré-sélection s'effectuera par une commission technique le 28 juin 2022.

Le résultat de la pré-sélection sera communiqué aux candidats le : 30 juin 2022.

Seuls les cinq dossiers présélectionnés seront présentés à la seconde commission.

Afin que les cinq présélectionnés puissent préciser leur offre technique, un échange avec l'Atelier de Recherche et de Création ainsi qu'une visite d'une agence France services seront organisés pendant l'été.

Second temps de sélection

Sélection des dossiers par une commission le 28 juin 2022. Examen des cinq projets présélectionnés par une commission composée de représentants et experts du Mobilier national, de l'Agence de la cohésion des territoires et de parties prenantes de France services (partenaires, agents du réseau).

Sur la base des propositions présentées dans les dossiers numériques, et des évaluations que chaque membre du jury aura établies à l'issue de la consultation des dossiers, le jury choisira la proposition qui, en termes formels et techniques, sera considérée comme la plus aboutie. Le résultat de la seconde phase de sélection sera communiqué aux candidats le : 30 juin 2022.

3.2.2. Critères d'attribution

Les critères de sélection retenus par le jury intégreront notamment les items suivants :

- Conformité au cahier des charges
- Pertinence de la problématique retenue par le projet
- Adaptation aux attendus en matière d'usages
- Pertinence de la prise en compte de l'espace et de son organisation dans la conception des mobiliers
- Efficacité du dispositif technique ou technologique – fonctionnalité
- Ergonomie des éléments de mobilier
- Facilité de circulation et d'entretien des espaces
- Conformité aux normes d'accessibilité (PMR)
- Performance des éléments de mobilier et des espaces en matière de développement durable
- Prise en compte de l'aspect industrialisation du/des produit(s)
- Réalisme et pertinence du prix estimé
- Cohérence de l'ensemble de la proposition et harmonie des différents éléments
- Originalité de la forme, qualités esthétiques
- Dimension innovante de la proposition

3.2.3. Constitution des livrables

Les livrables se présentent sous la forme de dossiers composés des éléments suivants :

Premier temps de sélection

- Un CV et un portfolio (comprenant les références de commanditaires antérieurs le cas échéant)
 - Une note d'intention : parti pris stylistique et conceptuel, enjeux techniques, matériaux préconisés (1500 signes espaces compris) ;
 - Une note conceptuelle (2500 signes espaces compris) : parti-pris, objectifs, solution ; ainsi que la prise en compte de l'aspect développement durable ;
-

Second temps de sélection

- Un état des recherches présenté sous la forme d'esquisses, croquis, schémas, études, (de 3 à 5 planches - réalisées en fichier numérique - format PDF ou équivalent – et format print A2) ;
- De 3 à 5 planches (réalisées en fichier numérique - format PDF ou équivalent – et format print A2) présentant :
 - - Le projet finalisé (vues globales, détails) ;
 - - Le projet dans son contexte spatial (implantation, scénario) ;
 - - Le projet sous son aspect technique (matériaux et cotations, géométriques, éclatés) ;
- Un budget estimatif ainsi qu'une argumentation des coûts

4. Dépôt des candidatures

Premier temps de sélection

La candidature constituée de l'ensemble des pièces demandées doit être envoyée par courriel sous la forme d'un dossier numérique d'une taille inférieure à 10 Mo ou d'un lien vers ce dossier numérique, au plus tard le 27 juin 2022 à minuit, à l'adresse suivante : communication.mobilier@culture.gouv.fr.

Le dossier de candidature devra être nommé de la manière suivante : MNFS_nomduCandidat

Le modèle de l'acte de candidature est joint en Annexe 4. Le descriptif de la note d'intention est précisé au point précédent.

Second temps de sélection

Les candidats présélectionnés seront invités à compléter leur candidature en envoyant les livrables listés au point précédent (état des recherches et planches) sous la forme d'un dossier numérique d'une taille inférieure à 10 Mo ou d'un lien vers ce dossier numérique, au plus tard le 20 septembre 2022 à minuit, à l'adresse suivante : communication.mobilier@culture.gouv.fr.

Le dossier de candidature devra être nommé de la manière suivante : MNFS2_nomducandidat

Le modèle de l'acte de candidature est joint en Annexe 5.

5. Récompenses

Le lauréat se verra gratifié d'une récompense forfaitaire de 14 500 € (T.T.C) après signature d'une convention de cession de droit d'auteur au bénéfice du Mobilier national.

Une récompense d'un montant forfaitaire de 1000 € (T.T.C.) est attribuée au deuxième, troisième, quatrième et cinquième du classement.

6. Engagements du lauréat

Le lauréat s'engage à :

- Accompagner tout le processus de prototypage jusqu'à la livraison du projet sélectionné et son édition.
- Céder les droits de propriété intellectuelle de son œuvre au Mobilier national afin qu'il puisse prototyper le projet

7. Prototypage du projet lauréat

L'Atelier de Recherche et de Création - A.R.C- du Mobilier national est en charge de la réalisation du prototype du projet validé par le jury du concours. Les mobiliers y sont conçus de manière à répondre aux normes en vigueur.

Le lauréat devra travailler conjointement avec l'ARC et s'attacher à se rendre disponible afin de pouvoir se concerter en direct avec le chef d'atelier, dans un souci d'échange permanent et d'efficacité.

Le lauréat retenu sera donc sollicité de manière à résoudre au point à point chacune des difficultés techniques avec l'A.R.C de manière à respecter les délais préalablement arrêtés.

Par convention, les prototypes des projets lauréats sont la propriété du Mobilier national.

8. Edition du projet lauréat

L'ARC est un bureau d'étude et de conception qui réalise des prototypes et ne fabrique donc pas en série. Il conviendra donc de s'appuyer sur le concours d'un éditeur qui assurera le développement sériel des pièces pour permettre l'équipement des agences France services. Toute édition du mobilier donnera lieu à l'établissement d'un contrat entre l'auteur, la maison d'édition et le Mobilier national qui prévoiera la rétribution au Mobilier national d'une redevance pour prototypage.

9. Calendrier prévisionnel

20 mai	Publication de l'appel à projet
27 juin	Date de dépôts des éléments requis pour la 1 ^{re} phase de sélection
28 juin	Pré-sélection de 5 candidats
30 juin	Communication du résultat de la pré-sélection
1 – 11 juil.	Visite d'une agence France services et échange avec l'ARC
20 septembre	Date de dépôts des éléments requis pour la 2 nd e phase
22 septembre	Sélection du lauréat
26 septembre	Communication du résultat de la sélection finale
Décembre 2022	Prototypage du projet lauréat

[Annexe 4](#) : Modèle d'acte de candidature des designers pour la première sélection

Fiche de candidature

Mobilier national

Nom du projet :

Nom - Prénom du/des designer(s) ayant participé au projet :

Je certifie sur l'honneur avoir constitué un dossier de candidature répondant aux attendus.

- Un CV et un portfolio (comprenant les références de commanditaires antérieurs le cas échéant) ;
- Une note d'intention : contexte, acteurs, enjeux clés (1500 signes espaces compris) ;
- Une note conceptuelle (2500 signes espaces compris) : parti-pris, objectifs, solution ; ainsi que la prise en compte de l'aspect développement durable ;

Date :

Signature :

Annexe 5 : Modèle d'acte de candidature des designers pour la seconde sélection

Fiche de candidature

Mobilier national

Nom du projet :

Nom - Prénom du/des designer(s) ayant participé au projet :

Je certifie sur l'honneur avoir constitué un dossier de candidature répondant aux attendus.

- Un état des recherches présenté sous la forme d'esquisses, croquis, schémas, études, (de 3 à 5 planches - réalisées en fichier numérique - format PDF ou équivalent – et format print A2) ; présentant :
 - Le projet finalisé (vues globales, détails) ;
 - Le projet dans son contexte spatial (implantation, scénario) ;
 - Le projet sous son aspect technique (matériaux et cotations, géométriques, éclatés) ;
- Un budget estimatif ainsi qu'une argumentation des coûts

Date :

Signature :