

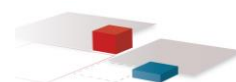


Banque des Territoires
Direction de l'Investissement
Cohésion Sociale et Territoire
72 avenue Pierre Mendès France
75914 Paris cedex 13

**Programme d'accompagnement Lieux innovants,
Lieux accueillants à destination des France
Services
N°20255137**

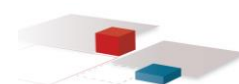
MARCHES DE PRESTATIONS INTELLECTUELLES

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES
PARTICULIERES
C.C.T.P.**



Sommaire

1. ELEMENTS DE CONTEXTE GENERAL.....	3
1.1. PRESENTATION DU GROUPE CAISSE DES DEPOTS.....	3
1.1.1. <i>Les missions de la Caisse des Dépôts.....</i>	<i>3</i>
1.1.2. <i>L'établissement public.....</i>	<i>4</i>
1.2. LA DIRECTION CLIENTE	5
1.2.1. <i>La Direction de l'Investissement de la Banque des Territoires</i>	<i>5</i>
1.2.2. <i>Le Département Cohésion et le service Inclusion numérique et services aux publics</i>	<i>6</i>
1.3. CONTEXTE DU MARCHÉ.....	6
1.4. DOCUMENTS MIS A DISPOSITION	10
2. OBJECTIFS DU MARCHÉ	10
3. DISPOSITIONS RELATIVES AUX BONS DE COMMANDE.....	12
3.1. DELAI D'EXECUTION	12
3.2. MODALITES DE PAIEMENT	12
4. DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES.....	13
4.1. AU NIVEAU D'UN BON DE COMMANDE FORFAITAIRE DE 25 PROJETS.....	13
4.1.1. <i>Une phase préparatoire de structuration du portefeuille projets</i>	<i>13</i>
4.1.2. <i>Un rôle de pilotage de portefeuille projets.....</i>	<i>13</i>
4.2. AU NIVEAU DE CHAQUE PROJET	15
4.2.1. <i>Cadrage de projet.....</i>	<i>16</i>
4.2.2. <i>Diagnostic de la France services.....</i>	<i>17</i>
4.2.3. <i>Conception des services et/ou de l'aménagement et/ou du plan immobilier</i>	<i>20</i>
4.2.3.1. Configuration 1 : conception de l'aménagement (design d'espace)	20
4.2.3.2. Configuration 2 : conception de l'aménagement (design d'espace) avec un volet conception des services (design de services).....	23
4.2.3.3. Configuration 3 : conception du plan immobilier	25
4.3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS EXCEPTIONNELLES	27
4.3.1. <i>Bon de commande exceptionnel de 5 jours.....</i>	<i>27</i>
4.3.2. <i>Bon de commande exceptionnel de 10 jours.....</i>	<i>28</i>



1. ELEMENTS DE CONTEXTE GENERAL

1.1. Présentation du Groupe Caisse des Dépôts

Le Groupe est constitué de la Caisse des Dépôts – établissement public créé par la loi de 1816 qui assure des missions historiques au service de l'intérêt général –, et de filiales et participations stratégiques qui interviennent dans le domaine concurrentiel. Placée sous la surveillance et la garantie du Parlement, la Caisse des Dépôts est la seule institution financière en Europe à pouvoir se prévaloir de la protection du Parlement.

Acteur responsable, la Caisse des Dépôts et ses filiales et participations stratégiques constituent un groupe public, investisseur de long terme qui s'engage au quotidien à réduire les inégalités territoriales et sociales pour faire grandir la France.

1.1.1. Les missions de la Caisse des Dépôts

La Caisse des Dépôts et ses filiales constituent un grand pôle financier public et l'opérateur de référence des services publics de proximité. À la croisée du domaine public et du secteur privé concurrentiel, le Groupe est entièrement dédié au service de l'intérêt général, avec un objectif unique : répondre aux besoins de ses clients – collectivités et acteurs territoriaux – et ainsi agir positivement pour accélérer les transformations de notre économie

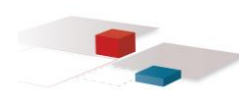
Pour décliner ses missions et ses interventions, directement ou en appui des politiques publiques, la Caisse des Dépôts est aujourd'hui organisée autour de quatre métiers et de deux partenaires stratégiques, codétenus avec l'État.

Le soutien aux projets des territoires

La Banque des Territoires accompagne les territoires et leurs acteurs en proposant des solutions adaptées aux enjeux locaux : conseil, financements en prêts et investissements et réalisations d'opérations. Avec ses 16 directions régionales et ses deux filiales, CDC Habitat et la SCET, elle propose une offre complète en ingénierie et en montage de projet. Elle s'adresse, sur tous les territoires, aux collectivités, organismes de logement social, entreprises publiques locales, professions juridiques, entreprises et acteurs financiers avec l'ambition de lutter contre les inégalités sociales et les fractures territoriales et d'agir pour des territoires plus inclusifs, plus durables, plus attractifs et plus connectés. Les filiales CDC Habitat et la Scet participent à cette offre au service des territoires.

Politiques sociales : La direction des politiques sociales (DPS) accompagne les parcours de vie. Elle concourt à la cohésion sociale et à la réduction de la fracture territoriale en intervenant principalement dans cinq domaines : les retraites, la formation professionnelle, le handicap, le grand âge et la santé. Gestionnaire de plus de 70 fonds et partenaire privilégié de 63 000 employés publics, la DPS apporte des solutions fiables et innovantes à ses clients et aux pouvoirs publics.

Les **gestions d'actifs** (GDA) gèrent l'ensemble des placements financiers de la Caisse des Dépôts (obligations, actions, non coté, immobilier, forêts, etc.), issus des bilans du Fonds d'épargne et de la Section générale. Premier gérant d'actifs de statut public et quatrième investisseur institutionnel français, avec 244 milliards d'euros d'encours d'actifs sous gestion (au 31 décembre 2022), la direction investit dans toutes les classes d'actifs, directement ou au travers de ses filiales, dans une perspective de long terme et responsable.



La **gestion des participations stratégiques** (GPS) a en charge les opérations d'acquisition et de cession, ainsi que le pilotage actionnarial d'une vingtaine de sociétés dont la Caisse des Dépôts est actionnaire de référence. Les revenus des filiales et les dividendes issus des participations stratégiques viennent soutenir les missions d'intérêt général. La Caisse des Dépôts gère son portefeuille de filiales et participations sur la base de trois critères : son intérêt patrimonial, l'intérêt à long terme des entreprises concernées, de leurs clients et de leurs collaborateurs, et l'intérêt général.

Le financement des entreprises : Bpifrance a pour mission de dynamiser et rendre plus compétitive l'économie française. Partenaire de confiance des entrepreneurs, elle est l'acteur public incontournable du financement et de l'accompagnement des entreprises, start-ups, PME, et ETI en France comme à l'international. La banque intervient à leur service selon différentes modalités : prêts, garanties, prises de participations, conseil et accompagnement.

Le groupe La Poste accompagne tous les Français en offrant des services utiles et adaptés à leurs besoins. Il accompagne les grandes transitions écologique, territoriale, démographique et numérique qui impactent la société, et a l'ambition d'apporter proximité humaine, confiance et soutien à ses clients, particuliers et entreprises.

1.1.2. L'établissement public

Le Groupe compte près de 114 523 collaborateurs dont 7 171 pour l'Établissement public, auxquels il faut ajouter les 238 033 du groupe La Poste.

Pour mettre en œuvre ses différents métiers, la Caisse des Dépôts s'appuie sur l'établissement public organisé autour de fonctions transversales et de directions opérationnelles.

➤ Les directions opérationnelles :

- La Banque des territoires composée de :
 - ✓ La direction des clientèles bancaires
 - ✓ La direction de l'investissement
 - ✓ La direction des prêts
 - ✓ La direction du réseau
 - ✓ La Scet
 - ✓ CDC Habitat
- La direction des gestions d'actifs
- La direction des politiques sociales
- La direction de la gestion des participations stratégiques

➤ Les fonctions transversales :

Affaires juridiques, conformité et déontologie

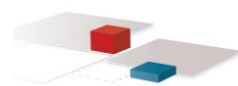
Communication, mécénat et partenariats

Finances et politique durable du Groupe

Fonds d'épargne

Inspection générale, audit du Groupe

Opérations et pilotage de la transformation opérationnelle



Relations institutionnelles, internationales et européennes

Ressources humaines

Risques

Notre établissement, par son identité historique résolument tournée vers l'intérêt général, s'engage à être un acteur exemplaire de la transformation écologique et de la cohésion sociale et territoriale.

En 2022, la Caisse des Dépôts a adopté sa raison d'être, véritable boussole pour ses missions, qui se traduit par des engagements ambitieux en matière environnementale, sociale et de gouvernance dans le cadre de sa politique durable et notamment sa politique d'achats responsables, déclinée dans son SPASER (Schéma de promotion des achats socialement et écologiquement responsables) 2024-2027.

Dans ce cadre, la Caisse des Dépôts s'engage et attend de ses fournisseurs qu'ils prennent en compte lors de l'exécution des prestations ses engagements et sa politique en matière de développement durable et notamment les axes suivants :

- Réduction de l'impact environnemental : décarbonation, réduction des déchets, sobriété des consommations d'eau et d'énergie.
- Insertion sociale et professionnelle de tous.
- Promotion de l'égalité femmes / hommes et lutte contre les discriminations. A ce titre, dans une démarche d'amélioration continue, la Caisse des Dépôts accentue sa politique d'égalité et de diversité et s'est engagée, pour rendre officiel son engagement et le faire évaluer par un tiers, dans une démarche visant à obtenir le double label Égalité professionnelle entre les femmes et les hommes / Diversité.

Pour plus d'informations : www.groupecaissedesdepots.fr

1.2. La direction cliente

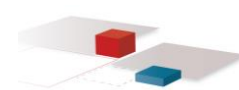
1.2.1. La Direction de l'Investissement de la Banque des Territoires

La Banque des Territoires réunit tous les outils de la Caisse des Dépôts au service du développement des territoires.

Elle regroupe les directions opérationnelles (bancaire, investisseur, prêteur) et s'appuie sur un réseau de 35 implantations, avec des directions fonctionnelles (finances, communication, stratégie digitale et ressources humaines). Elle associe également deux filiales, CDC Habitat et la SCET, qui contribuent à l'accompagnement des acteurs territoriaux en ingénierie et conseil.

La direction de l'investissement répond aux besoins des territoires en appui des politiques publiques. Elle propose des solutions innovantes et une offre de financement adaptée en matière de développement économique, de développement urbain et touristique, de cohésion sociale et territoriale, de transition énergétique et numérique.

La direction de l'investissement a aussi pour vocation d'investir dans des projets de développement aux côtés d'autres investisseurs publics ou privés, privilégiant les projets qui permettent de dégager des retombées extra-financières, avec notamment une forte exigence environnementale.



1.2.2. Le Département Cohésion et le service Inclusion numérique et services aux publics

Le département Cohésion investit dans les projets et entreprises à impact social et environnemental sur tous les territoires, notamment dans le secteur de l'innovation sociale et territoriale. Nous accompagnons les politiques publiques en faveur de **territoires plus inclusifs et plus durables**, en étant un partenaire privilégié des collectivités territoriales, des financeurs publics et privés, des associations, des entreprises de l'économie à impact, via des investissements en direct ou indirect (intermédiés via des fonds).

Le service Inclusion numérique et services aux publics de la Banque des Territoires accompagne, conseille et finance les projets des territoires en **mettant à disposition des outils, de l'ingénierie et son expertise** et en favorisant un **potentiel de synergies** à travers son réseau interne et externe d'acteurs (collectivités territoriales, directions régionales, gestion de mandats, notre portefeuille de projets et de participation, nos filiales, nos partenaires, ...).

En tant qu'acteur identifié auprès des collectivités locales, et disposant d'une mission de soutien au développement économique, la Banque des Territoires intervient aujourd'hui auprès de plusieurs projets structurants en matière d'inclusion numérique :

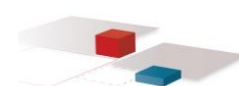
- Le financement, d'outillage et l'animation d'un réseau de **plus de 2800 France services** qui vise à permettre à nos concitoyens d'être accompagnés au plus près de chez eux dans le cadre de la digitalisation des services publics ;
- Le déploiement et l'animation de **4000 Conseillers Numériques France Services** pour permettre à nos concitoyens d'être accompagnés et formés au numérique du quotidien : apprendre, communiquer ou accéder à ses droits ;
- Le financement et la mise en œuvre de **15 Hubs Territoriaux pour un Numérique Inclusif** qui permettent de fédérer, développer l'offre de médiation numérique et organiser les aidants et les acteurs de l'inclusion numérique et concourent à multiplier les ressources et l'offre d'accompagnement des décideurs territoriaux ;
- L'investissement **en fonds propres et quasi-fonds propres** (obligations convertibles, titres associatifs, prêts participatifs, etc) dans des projets d'inclusion numérique telles que #APTIC, Simplon.co ou encore Colori, pour renforcer leur impact social et territorial ;
- Le **financement de projets dans le cadre de France Relance** tels que l'appel à projets « Numérique Inclusif, Numérique Educatif » à destination des entreprises et associations ou encore l'appel à manifestation d'intérêt « Inclusion numérique des TPE » auprès des collectivités.

1.3. Contexte du marché

Le marché s'inscrit dans le cadre des actions à destination des France services menées par le service Inclusion numérique et services aux publics de la Banque des Territoires.

Le présent marché a pour objet d'assister l'équipe projet Inclusion numérique et services au public de la Banque des Territoires dans son appui à la transformation des France services dans le cadre de son accélérateur « Lieux innovants Lieux accueillants ».

L'objectif de cet accélérateur est de proposer aux structures porteuses de France services un accompagnement complet permettant leur transformation sur deux pans : l'offre de services (en la structurant ou en l'élargissant) et/ou le lieu (en le réaménageant ou en le renovant). Pour cela, l'une



des modalités d'actions obligatoirement proposée est la mise à disposition d'ingénieries en design de services et d'espace et/ou immobilière.

Ainsi, nous lançons un marché destiné à désigner des prestataires qui seront chargés de cet accompagnement, selon leurs compétences et expertises.

Les différentes compétences attendues dans cet accord-cadre sont les suivantes : méthodes centrées sur les usages (design de services) pour la définition des offres de services, de l'aménagement des France services, des compétences architecturales pour la rénovation immobilière des France services.

Présentation du programme France services

La Banque des Territoires contribue à l'opérationnalisation et au déploiement du programme France services. L'ensemble de ses actions s'inscrit dans le cadre du partenariat stratégique avec l'ANCT (Agence Nationale de la Cohésion des Territoires) via le ministère de la Transformation et de la Fonction publiques ainsi que dans la feuille de route France Numérique Ensemble portée les ministres de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires, de la Transformation et de la Fonction publiques et le ministre délégué chargé du Numérique.

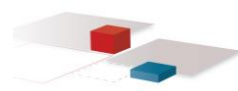
Les France services sont des lieux où chaque citoyen peut se faire accompagner dans la réalisation de ses démarches administratives en ligne par un conseiller formé aux démarches administratives de premier niveau. Les deux conseillers présents dans les France services ne sont pas des employés des opérateurs du bouquet de services (CAF, CPAM, Carsat, Chèque énergie, DGFIP, France Rénov', France Titres, France Travail, La Poste, Urssaf, MSA, Point-justice) et ne possèdent pas de vision « back office » des démarches administratives. Ils réalisent un accompagnement aux démarches pour les citoyens qui ne réussissent pas à les réaliser de manière autonome en ligne. Les France services répondent à un besoin renforcé par le passage de l'ensemble des démarches administratives au tout en ligne.

Chaque espace pour être labellisé France services doit répondre à un cahier des charges fixé par l'ANCT qui comprend notamment l'obligation d'avoir un espace de confidentialité, la présence de deux conseillers, le panier de services des opérateurs nationaux, etc. Toutefois, aucun autre critère relatif à l'espace (absence de nombre de m² minimum etc.), l'aménagement ou l'immobilier n'est demandé. Il en résulte une forte hétérogénéité des France services en termes d'accueil et d'attractivité des lieux et des espaces, celui-ci pouvant être de 10m² à plusieurs centaines de m². Aucune donnée immobilière n'est connue à ce stade.

Le programme France services a réussi en 4 ans le déploiement d'un réseau de lieux en proximité pour renforcer l'accès aux services publics. En 4 années de déploiement, le programme a atteint la majorité des objectifs fixés par le Président de la République : à fin janvier 2025, 2 790 espaces ont été labélisés, dont 144 bus itinérants permettant de réaliser plus de 30 millions d'accompagnements, tout en garantissant à chaque citoyen d'accéder à une maison France Services à moins de 20 minutes de chez lui.

Au-delà du développement des espaces, le réseau France Service connaît également un fort succès dans la qualité de service perçue par les usagers. En janvier 2025, 97,5% des usagers se disaient satisfaits de l'accompagnement proposé par la France Service et 87,5% des démarches ont été réalisées en un seul rendez-vous.

Les 8 300 conseillers sont au cœur de la réussite du dispositif grâce à la relation de confiance tissée avec les citoyens, qui va au-delà d'un simple accompagnement à la réalisation de démarches administratives, laquelle étant centrée sur les dimensions humaines accueil, amabilité, aide, écoute, utilité, etc. Les conseillers offrent aux citoyens un « visage humain » des services publics et ont acquis depuis le lancement du programme de grandes capacités de diagnostic des situations des personnes. Au-delà de la question de la distance géographique, **France services constitue un réseau d'hyper**



proximité du fait de marqueurs forts propres à chaque lieu qui répondent aux besoins locaux (Emploi, Jeunesse, Handicap, Vieillesse, Social etc.), grâce à des années d'activité, une relation établie avec les partenaires locaux et de l'expérience des conseillers. De la promesse d'offre de services initiale au potentiel de services, France Services peut couvrir l'ensemble de la chaîne de valeur de l'accès aux services publics essentiels.

Grâce à ce réseau d'hyper-proximité, France services offre l'opportunité **de renouveler la relation au citoyen en développant de nouvelles thématiques, encore traitées à la marge des services publics** territoriaux alors même qu'elles exigent un fort ancrage territorial pour se développer : la citoyenneté (participation citoyenne, parentalité, éducation citoyenne), la transformation écologique (MaPrimeRénov, points de collecte, repair cafés...) et les cultures numériques (conseillers numériques, pouvoir d'achat, sensibilisation...). Le réseau France services représente **une opportunité de transformer les services publics** afin de les rendre plus diversifiés, plus localisés en **répondant aux besoins des territoires**. Ces lieux d'hyper-proximité sont les plus à même d'accueillir ce projet car ils sont déjà bien identifiés, ne sont pas stigmatisants, bénéficient d'un cadre institutionnel, sont déjà animés, et parce qu'enfin, ils agrègent déjà des services complémentaires locaux. La Banque des Territoires ambitionne ainsi de **faire monter en puissance le programme France services afin de renouveler la relation aux citoyens et transformer ces lieux en véritables points d'ancrage des changements qui s'opèrent au sein de la société**.

Cependant, les lieux et les équipements peuvent parfois être limitants. En effet, une certaine hétérogénéité subsiste au sein du réseau quant aux lieux, du fait notamment de la diversité des structures porteuses. A l'image des collèges et des centres de santé pluridisciplinaires, les France services sont souvent hébergées dans des bâtiments publics neufs ou rénovés dans les années 60-70, en dehors des centres villes, dont les conditions d'accueil sont parfois peu adaptées. Or, si France services représente effectivement le service public en proximité, et donc signifie la présence de l'Etat dans les territoires, les lieux questionnent la scénographie et l'exemplarité. **Pour signifier aux citoyens le retour du service public dans les territoires de manière exemplaire et attractive, il faut soigner les lieux France services et ainsi garantir la haute qualité de l'accueil des citoyens, ainsi que de bonnes conditions d'exercice professionnel pour les conseillers France services et les agents des services publics y assurant des permanences.**

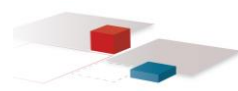
Ces constats ont fondé la nouvelle proposition de valeur de la Banque des Territoires pour le programme France services dans le cadre de la Stratégie à horizon 2028 de la Banque des Territoires constitué de 16 mesures : « *Favoriser l'accès aux services publics pour tous les Français grâce aux France services et à l'inclusion numérique* ».

Présentation de l'accélérateur de projets France services *Lieux innovants Lieux accueillants*

Dans le cadre de la renégociation du partenariat stratégique France services entre la Banque des Territoires et l'ANCT, **la Banque des Territoires a lancé le programme Lieux innovants, Lieux accueillants** afin de poursuivre son engagement sur ce dispositif clé pour les Français. Pour cela, son ambition est **d'accompagner 1 000 France services d'ici fin 2027 sur des axes structurants dans l'amélioration du service rendu aux usagers**.

Dans un premier temps, 200 France services ont été accompagnées ou sont en cours d'accompagnement. Un objectif de 800 France services lauréates est donc fixé d'ici fin 2027.

Cette expérience auprès de 200 premières France services a permis de déployer des accompagnements sur-mesure. Ces accompagnements ont permis de mettre en exergue le besoin de ces lieux de pouvoir être accompagnés non seulement en matière de définition de solutions et conception design, mais aussi pour le diagnostic de leurs besoins et proposition d'axes de travail prioritaires en amont. Si au démarrage du projet la nature des solutions à mettre en place est donc



mal connue, il convient également d'analyser le besoin au regard de l'enveloppe budgétaire prévue par la structure porteuse de la France services (par exemple, il semblerait compliqué de proposer une ingénierie immobilière si l'enveloppe budgétaire allouée pour la mise en œuvre est inférieure à 50 000 euros). Ainsi, au démarrage du projet, le besoin d'accompagnement nécessite d'être largement précisé entre une intervention sur un volet offre de services, aménagement de l'espace ou évolution du bâti.

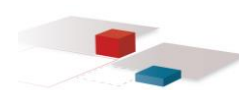
L'expérience de ces 200 premiers accompagnements a permis de dimensionner une prestation-type, la plus cohérente possible entre les besoins d'accompagnements des France services et les capacités du programme Lieux innovants, Lieux accueillants. Ce présent accord-cadre a donc vocation à proposer à 800 France services, cet accompagnement-type dans lequel la prestation d'ingénierie peut se décliner selon 3 configurations. Ces configurations ont vocation à simplifier les accompagnements et favoriser la mise en œuvre effective des solutions qui seront conçues. Aussi, ce choix a été guidé par la volonté d'augmenter la capacité du programme Lieux innovants, Lieux accueillants et ainsi viser l'objectif de 800 accompagnements à horizon fin 2027, à travers cinq vagues de lauréats telles que :

Périodes prévisionnelles de vagues de lauréats	Objectif de France services lauréates	Nombre de bons de commande du présent-accord cadre
Juin 2025	150	6
Décembre 2025	150	6
Juin 2026	150	6
Décembre 2026	150	6
Juin 2027	200	8

Le programme Lieux innovants, Lieux accueillants ambitionne d'augmenter l'impact des France services à travers deux volets d'action : le réaménagement des lieux et l'amélioration de l'offre de services locale. Le réaménagement des lieux doit permettre de les rendre plus attractifs et plus exemplaires et de réasseoir la scénographie de l'Etat dans les territoires ; tandis que l'étoffement et l'innovation dans l'offre de services locale doit permettre de répondre aux besoins locaux des publics et d'ancrer les thématiques de numérique, d'écologie et de citoyenneté au plus proche des citoyens. Le programme s'adresse ainsi aux France services portées par des collectivités territoriales (66% des structures), des associations (14% des structures) ou co-portées par un opérateur de service public et l'Etat (4%).

Le programme Lieux innovants, Lieux accueillants est structuré autour de plusieurs activités :

- **Mise à disposition d'ingénierie sur plusieurs axes d'intervention :**
 - Design de services : offre de services
 - Design d'espace : aménagement des lieux
 - Ingénierie immobilière
- **Mise à disposition d'une ressource :** recueil de monographies de France services inspirantes, accès à un outil de diagnostic de son territoire, fiches méthodologiques, accès à des retours d'expériences de France services ayant déjà bénéficié d'un accompagnement, etc. ;
- **Création d'une communauté et développement du pair-à-pair :** webinaires, événements et mise en réseau, diffusion de bonnes pratiques, etc. ;



Les cibles de cet accélérateur sont les structures porteuses de France services (collectivités et associations) : ce sont elles qui financent majoritairement le fonctionnement des France services. **L'objectif est d'offrir aux structures porteuses de France services les compétences et outils nécessaires à l'amélioration de leurs France services en fonction des besoins territoriaux.**

Prenant acte de l'hétérogénéité des besoins existants, **les Frances services pourront bénéficier d'un accompagnement modulable**, construit selon trois configurations (cf. description des prestations attendues). Les études produites serviront de base pour les évolutions à venir et alimenteront la feuille de route des structures accompagnées.

1.4. Documents mis à disposition

La Banque des Territoires fournira, notamment dans le cadre d'une ressource, tous les documents en sa possession utiles à la réalisation du projet au titulaire de l'accord-cadre :

- Livrables-types et/ou passages de livrables réalisés lors d'accompagnements précédents jugés particulièrement qualitatifs (Par ex. : Cahier des charges des travaux de design d'espace, tableau de priorisation des solutions, etc.)
- Outil d'aide au pilotage de portefeuille projet, comprenant notamment un système d'appui à la détection d'alertes projets (délai, niveau de maturité projet, etc.) et un séquençage type de projet
- Recueil de bonnes pratiques
- Retours d'expériences de France services déjà accompagnées

2. OBJECTIFS DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet le pilotage et la réalisation d'accompagnement des France services dans le cadre de l'accélérateur Lieux innovants Lieux accueillants.

Trois champs ont été identifiés pour appuyer les France services dans leur transformation :

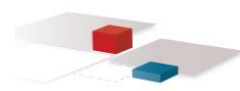
1. **Design de services** : qui se focalise sur les besoins des utilisateurs (usagers et conseillers) afin d'améliorer leur expérience en concevant des solutions adaptées aux besoins réels observés sur le terrain

Le design renvoie ici à la conception au sens large : conception ou amélioration de services, d'expériences et parcours utilisateurs (usagers et conseillers), d'organisation ou processus.

L'intérêt majeur de la méthode du design de services réside dans deux principes-clés : se centrer sur les utilisateurs (usagers et conseillers), concevoir et prototyper des solutions pour pouvoir les tester rapidement et les améliorer de façon itérative avant de les déployer plus largement. ;

2. **Design d'aménagement** : qui se focalise sur l'adaptation du lieu France services à ses usages pour améliorer le parcours et l'expérience des usagers et des conseillers.

Les méthodes dédiées à l'aménagement des France services peuvent être diverses en fonction des besoins des structures porteuses et objectifs poursuivis. L'important est de faire coller le lieu aux usages pour améliorer de la qualité de l'accueil. Il s'agit de concevoir un aménagement pour créer

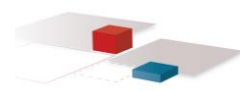


des lieux chaleureux, fonctionnels, représentants d'un service public de qualité et proche de ses citoyens.

3. Ingénierie immobilière : qui permet d'apporter les compétences nécessaires aux structures porteuses de France services avec un projet de rénovation, agrandissement, etc.

L'ingénierie immobilière est pensée ici comme l'ensemble des compétences architecturales permettant la conception de scénarios de rénovation immobilière, en fonction des besoins et contraintes de la structure porteuse de la France services.

En fonction des sujets abordés et des phases de projet, il pourra être nécessaire de mobiliser plusieurs de ces méthodes de manière simultanée ou consécutive. Les intervenants devront donc être en capacité de pouvoir intervenir sur les trois champs.



3. DISPOSITIONS RELATIVES AUX BONS DE COMMANDE

3.1. Délai d'exécution

Le délai d'exécution des missions est précisé par le bon de commande et court à partir de sa date d'émission.

Les durées des prestations précisées dans les bons de commande sont indicatives et constituent une durée maximale d'exécution de la prestation. Pour chaque bon de commande, les délais courent à compter de la réception du bon de commande et conformément au devis accepté par la Banque des Territoires. Ils sont indiqués en jours ouvrés. Chaque jour ouvré correspond à une journée de travail de 8 heures.

Pour chaque bon de commande de 25 France services accompagnées, la durée maximale d'exécution est de 24 semaines. Le nombre de jours d'accompagnement est estimé en moyenne à 20 à 25 jours par France services, pilotage/coordination compris.

Dans le cas de bons de commande exceptionnels :

- de 5 jours forfaitaires la durée maximale d'exécution est de 2 semaines
- de 10 jours forfaitaires la durée maximale d'exécution est de 6 semaines

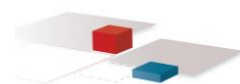
3.2. Modalités de paiement

Pour chaque bon de commande de 25 projets, les modalités de paiement suivantes sont prévues :

- 40% du montant du bon de commande sera payé après validation des comptes-rendus de l'ensemble des réunions de cadrage projets (chaque compte-rendu sera transmis dans les 48h après la réunion de cadrage)
- 30% du montant du bon de commande sera payé après l'admission et validation de la première moitié des livrables finaux de l'ensemble des projets du bon de commande (soit 12 livrables finaux de projets sur un portefeuille de 25 projets)
- 30% du montant du bon de commande sera payé après l'admission et validation de la seconde moitié des livrables finaux de l'ensemble des projets du bon de commande (soit 13 livrables finaux de projets sur un portefeuille de 25 projets)

Il est à noter que l'ensemble de ces acceptations sera réalisé sous un délai maximal de 20 jours et moyennant un maximum de 2 allers retours. En l'absence de validation, une rencontre sera organisée avec le titulaire du marché pour arbitrer les points en suspens.

Pour chaque bon de commande exceptionnel (quelle que soit sa durée forfaitaire), l'intégralité du bon de commande sera payé après l'admission et validation des livrables finaux.



4. DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES

Un bon de commande contient 25 projets. **La Banque des Territoires ne déclenchera un bon de commande uniquement lorsque 25 France Services lauréates auront été désignées et qu'une réunion de préparation passant en revue l'ensemble des 25 projets avec le mandataire aura été réalisée.** Chaque prestation forfaitaire pourra être modulable selon 3 configurations de prestations différentes.

Chaque prestation est structurée en deux niveaux tels que :

1. **Au niveau d'un bon de commande forfaitaire de 25 projets** : sous le contrôle de l'équipe projet de la Banque des Territoires, le titulaire pilote l'ensemble de la prestation grâce à un Coordinateur.
2. **Au niveau de chaque projet** (soit au niveau de chaque France services) : le titulaire réalise un accompagnement auprès d'une France services. Le Coordinateur intervient ponctuellement à ce niveau en appui de l'équipe projet.

4.1. Au niveau d'un bon de commande forfaitaire de 25 projets

Pour chaque bon de commande, la Banque des Territoires attribuera 25 projets lesquels seront répartis suivant leur niveau de complexité identifié sur la base du dossier de candidature de la France services.

4.1.1. Une phase préparatoire de structuration du portefeuille projets

Lors d'une phase préparatoire au déclenchement d'un bon de commande, l'équipe projet de la Banque des Territoires prendra contact avec le titulaire pour lui transmettre les éléments de présentation succincte de l'ensemble des projets et planifier une réunion préparatoire.

La réunion préparatoire aura vocation à approfondir la présentation des 25 projets, notamment à travers l'identification de certains points communs entre différents projets. Par exemple :

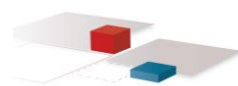
- L'identification des projets pour lesquels est pré-identifié un besoin de design d'espaces et/ou de design de services ou d'ingénierie immobilière)
- La typologie des France services (fixe ou mobile)
- L'identification des zones géographiques d'intervention

De son côté, le titulaire partagera une estimation prévisionnelle du nombre de jours nécessaire à chaque projet (et donc la ventilation de la charge globale du bon de commande entre les 25 projets). Ce découpage aura vocation à être ajusté au fil de la prestation, en fonction des besoins des différents projets (à l'issue de la réunion de lancement et à l'issue de la restitution de diagnostic).

Par exemple : un projet pour lequel à l'issue du diagnostic le besoin d'accompagnement doit être abandonné faute d'un budget alloué à la mise en œuvre du côté de la structure porteuse, les jours qui lui avaient été préalablement attribués pourront être réalloués à d'autres projets du portefeuille qui en auraient besoin.

4.1.2. Un rôle de pilotage de portefeuille projets

L'équipe projet du service Inclusion numérique et services au public de la Banque des Territoires effectue un suivi de l'ensemble des projets mis en œuvre par les titulaires du marché. Ce suivi sera



réalisé à travers un *reporting* régulier par les titulaires, assuré par un Coordinateur de portefeuille projets.

Cadrage du pilotage de portefeuille projets

Un pilotage de portefeuille projets sera assuré par un Coordinateur unique par titulaire. Ce Coordinateur assurera le suivi de bout-en-bout de l'ensemble des bons de commande confiés et sera l'interlocuteur unique de l'équipe projet de la Banque des Territoires.

Côté Banque des Territoires, un Chargé de projet sera désigné comme l'interlocuteur privilégié du Coordinateur.

Le Coordinateur est doté d'un rôle majeur dans la réalisation des accompagnements. Il est garant des délais et de la qualité des livrables.

Le Coordinateur participe à une journée de lancement dite « **séminaire de lancement et de cadrage** » ayant pour objectif :

- L'interconnaissance des différents intervenants
- Une revue collective des contenus et outils proposés
- Un partage des attendus en matière de suivi de projet au sein de l'outil partagé avec l'équipe projet de la Banque des Territoires
- Un alignement sur le déroulement et les contenus des phases de l'accompagnement
- L'attribution et la prise en main d'une boîte de courriel personnalisée de la Caisse des Dépôts

Le **séminaire de lancement et de cadrage** se tiendra à la Banque des Territoires ou dans le lieu choisi par la Banque des Territoires à proximité, rapidement après la notification des titulaires. Les titulaires du marché et les intervenants pressentis doivent obligatoirement être présents.

La Banque des Territoires se réserve le droit de reprogrammer au cours du marché d'autres séminaires de cadrage, afin d'embarquer d'éventuels nouveaux Coordinateurs et/ou transmettre des éléments de cadrage mis à jour grâce à l'expérience acquise sur de premiers projets.

Coordination des prestations et reportings mensuels

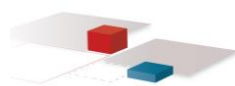
Le Coordinateur, en lien avec l'équipe désignée, prépare ces réunions de suivi (support, données, propositions attendues...). En amont, le Coordinateur met à jour les informations de suivi de projets dans l'outil partagé mis à disposition par la Banque des Territoires.

Des réunions adhoc dédiées à la revue des livrables et des réunions de présentation aux France services sont à prévoir et sont détaillées dans les dispositions consacrées aux projets (cf. 4.2 Au niveau de chaque projet).

Des points de suivi hebdomadaires seront organisés entre chaque Coordinateur de portefeuille et son Chargé de projet référent de l'équipe de la Banque des Territoires. Ces réunions se déroulent en distanciel (voire à l'occasion de la journée en présentiel à la Banque des Territoires).

Il y sera notamment question du déroulement des prestations, de la planification des interventions, de la validation des livrables finaux et de la facturation. Dans un souci de simplification de la facturation, la Banque des Territoires souhaite que le candidat qui se présente en groupement centralise la facturation à travers le rôle du Coordinateur.

Le Coordinateur devra notamment rendre compte au cours de cette réunion bilatérale :



- de l'avancée des travaux par rapport aux délais impartis et des ajustements nécessaires le cas échéant
- des éventuels points de blocage rencontrés et/ou alertes
- des actions correctrices à entreprendre le cas échéant

Chaque Coordinateur de portefeuille aura vocation à venir travailler au sein des locaux de la Banque des Territoires à un rythme d'au moins à deux jours par mois. Ces journées mensuelles auront vocation à présenter au(x) Chargé(s) de projet de la Banque des Territoires des éléments de *reporting* quantitatif et qualitatif des projets suivis. Aussi, ces journées permettront d'organiser des temps de partage d'expériences dans une logique d'amélioration continue (partage de pratique, alimentation de la ressource, etc.). Ces journées seront communes à l'ensemble des Coordinateurs.

Compétences recherchées :

- Capacité à alimenter et exploiter des tableaux de bord et indicateurs clé de performance (KPI)
- Identification des risques projets et remontée des alertes
- Planification des étapes projets et planification de réunions avec les parties prenantes (diffusion de propositions de créneaux, rappels et envoi d'invitations)
- Guider les designers / architectes tout au long des projets par rapport aux objectifs, dans une logique de recherche de solutions pour faire avancer les projets
- Prise de recul sur les projets et identification de bonnes pratiques / éléments de capitalisation

4.2. Au niveau de chaque projet

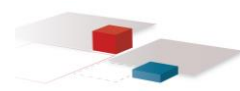
Au sein de chaque projet, le titulaire adapte son plan d'intervention aux besoins des 25 France services de son bon de commande.

Le nombre de jours d'accompagnement est estimé à en moyenne 20 à 25 jours par France services, pilotage/coordination compris.

Des jalons clés de projet ont été définis pour l'accompagnement en design de services, design d'espace et immobilier des France services :

- **Cadrage avec une réunion de lancement qui sera organisée par le titulaire avec la France services** (conseillers et responsables de la France services, dirigeants de la structure porteuse et, dans la mesure du possible, élu concerné et/ou DGS)
- **Diagnostic** avec une journée d'immersion, pour la formulation de scénarios de solutions et priorisation des solutions à concevoir afin d'appuyer le choix de la France services quant aux évolutions à concevoir dans la suite de l'accompagnement
- **Conception** des services et/ou de l'aménagement et/ou du plan/rénovation immobilier identifiés comme prioritaires

L'objectif de ces prestations est de fournir aux 25 France services et aux décideurs qui les portent un accompagnement complet qui permet la transformation à court terme après l'intervention de la Banque des Territoires.



Exemple : La France services F portée par une communauté de communes veut réaménager son lieu afin d'améliorer les espaces de travail de ses conseillers qui aujourd'hui ne disposent pas d'espaces bureaux fermés au public et souhaite également améliorer la fonctionnalité du lieu afin d'augmenter sa capacité d'accueil et mieux accueillir les usagers sans « faire à la place de ».

La France services F sort de notre accompagnement avec les plans d'aménagement des espaces chiffrés et le mode opératoire pour la mise en œuvre du nouveau parcours usager choisi comprenant le chiffrage des éléments de signalétique à faire concevoir. Ces documents lui permettent si elle en a besoin de déposer une demande de subvention, puis de lancer ses travaux.

4.2.1. Cadrage de projet

Objectifs

Le cadrage du projet a vocation à présenter le programme « Lieux Innovants, Lieux Accueillants » (LILA) et ses principes d'interventions à l'ensemble des parties prenantes lors d'une réunion de lancement, ainsi qu'à partager les jalons clés d'accompagnements et la planification du premier jalon (visite terrain).

Ce temps de cadrage, à travers la réunion de lancement, a également vocation à partager les impératifs de cadencement de projet et des rôles de chaque partie prenante aux différentes échéances clés.

Nature de l'intervention

Lors de l'attribution du projet au titulaire, la Banque des Territoires transmet l'ensemble des informations contenues dans le dossier de candidature de la France services. Le Coordinateur, appuyé par l'équipe en charge de réaliser l'accompagnement, planifie la réunion de lancement et l'anime.

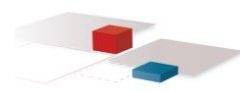
La réunion de lancement durera environ une heure et pourra être réalisée par visio-conférence.

Ce premier jalon constitue la première étape de l'accompagnement de la France services et constitue en ce sens une étape primordiale dans l'identification des problématiques du lieu et des souhaits de transformation des porteurs de projet.

Livrable

En amont de la réunion de lancement, un support sera réalisé par l'équipe projet côté titulaire sur la base d'un support-type transmis par la Banque des Territoires. Ce support comprendra *a minima* :

- Une présentation de l'équipe d'intervenants
- Une présentation de rappel du programme « Lieux Innovants, Lieux Accueillants » (LILA), ses principes d'interventions et ses jalons clés
- Une présentation du projet de la France services sur la base des éléments transmis dans le dossier de candidature et l'identification de questions complémentaires suivant les besoins de précisions identifiés à ce stade



- Un calendrier de présentation des prochaines étapes (qui vient détailler chaque jalon clé d'accompagnement) et de la méthodologie de travail
- La planification de la visite terrain : validation si possible d'une date et présentation du programme de la visite

A l'issue de la réunion de lancement, un compte-rendu de la séance sera réalisé et transmis au Chargé de projet de la Banque des Territoires. Le compte-rendu reprendra les éléments présentés en séance et s'attachera à préciser les informations récoltées : éléments de configuration du lieu (espaces partagés ? France services propriétaire du lieu ? etc.), éléments budgétaires (adéquation entre le budget prévisionnel et les souhaits d'accompagnements émis) ainsi que des éléments sur le portage politique du projet (présence de l'élu et/ou du DGS pour une collectivité).

Le Chargé de projet de la Banque des Territoires validera ce document de compte-rendu au regard des attentes décrites ci-dessus. Suivant ces éléments de compte-rendu, l'équipe de la Banque des Territoires pourra décider de réaliser un suivi plus rapproché de projet dans le cas où elle détecterait un besoin particulier, lié à une complexité projet particulière.

Compétences recherchées

Les compétences suivantes seront recherchées :

- Capacités d'analyse, de synthèse et de restitution
- Compétences de gestion de projet pour structurer, planifier les phases projet et la charge de travail associée
- Capacité à interagir avec les parties prenantes, animer une réunion et obtenir un consensus sur les objectifs et le plan d'intervention
- Capacité à évaluer les risques projets

4.2.2. Diagnostic de la France services

Objectifs

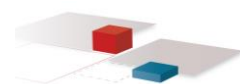
Ce temps se matérialise par une observation et une qualification des usages et besoins de la France services (usagers, conseillers et décideurs politiques).

A titre informatif, les prestations auprès des 200 premières France services accompagnées dans le précédent accord-cadre comprenaient un temps de diagnostic d'une moyenne de 5 jours.

Deux objectifs sont poursuivis :

1. Identifier les besoins de la France services afin qu'à l'issue du diagnostic une configuration de conception de solutions soit réalisée :

- Configuration 1 : conception de l'aménagement



- Configuration 2 : conception de l'aménagement (design d'espace) avec un volet de définition des solutions et conception des services (design de services)
- Configuration 3 : conception du plan immobilier. Cette configuration ne peut être réalisée que si elle est explicitement demandée par la Banque des Territoires lors de l'attribution du bon de commande : cela dépendra des éléments transmis par la structure porteuse de la France services au moment de la candidature.

Ce diagnostic vise à fournir un travail d'immersion permettant d'établir une analyse du terrain et d'identifier deux à trois opportunités de nouveaux services, solutions d'amélioration de parcours ou services existants afin d'améliorer la qualité de services ou fréquentation. Ce travail doit systématiquement intégrer une réflexion sur l'accessibilité du lieu et/ou des services.

En fonction des France services, une ou plusieurs compétences seront donc mobilisées pour ce diagnostic : design de d'espace et/ou de service ou d'ingénierie immobilière.

2. Estimer la maturité de la France services sur les solutions identifiées et permettre le choix du scénario de transformation le plus pertinent

L'objectif est d'approfondir, aux côtés de la France services, la configuration d'intervention qui vise à améliorer son espace ; et de proposer des scénarios d'évolution (sur l'aménagement, l'identité visuelle, la signalétique etc.).

Le temps de diagnostic doit donc aussi permettre d'explorer des pistes de solutions au sein de scénarios d'évolutions. Ces solutions doivent être priorisées suivant leur faisabilité à court terme, leur intérêt pour la France services et leur adéquation avec l'enveloppe budgétaire dédiée à la mise en œuvre.

Nature de l'intervention

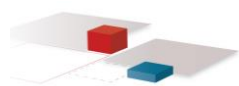
Ce temps de diagnostic comprendra une visite de la France services, des observations sur le terrain et entretiens avec les responsable et conseillers France services, représentant de la structure porteuse de la France services (président d'association, DGS, élu, Responsable du pôle social, etc.) en vue de recueillir une compréhension globale des usages, problèmes et leviers existants.

Il est attendu de la part du titulaire des déplacements dans les France services. Tout déplacement (lieu et personnes) doit être validé en amont par la Banque des Territoires.

Les déplacements sont remboursés selon les modalités indiquées à l'article 6.1 du CCAP.

Ce temps de diagnostic pourra inclure tout ou partie des tâches suivantes :

- **Un état des lieux général comprenant l'offre de services** (cartographie des offres actuelles et partenariats, lisibilité de l'offre etc.), **l'aménagement** (parcours usager et conseiller, typologie des espaces, visibilité de la structure, gestion des flux etc.) **et l'immobilier dans le cas d'une mission longue** (état des lieux technique, une étude énergétique et bâtiminaire et une analyse réglementaire etc.) ainsi que les **enjeux et besoins identifiés**. **Cet état des lieux comprendra un focus sur l'accessibilité.**



- **L'identification de solutions** : ces états des lieux permettront d'identifier au sein de deux à trois scénarios de transformation (nouveaux services, d'amélioration du design de l'espace et de travaux immobiliers). Ces scénarios seront les axes de travail développés dans le reste du temps imparti pour la prestation. Ces scénarios devront être validés par la France services. Ils devront être présentés de manière objective et non orientée. Les scénarios préconisés ont vocation à être réalisés dans un horizon immédiat ou à relativement court terme.
- **La qualification de la maturité du projet de la France services** (portage politique, budget alloué, dynamique des parties prenantes, etc.)
- **Une restitution du diagnostic et des pistes de transformation imaginées auprès de la France services** (conseillers et responsables de la France services, ainsi qu'aux cadres dirigeants de la structure porteuse), dans un objectif de validation de la configuration pressentie et du choix de(s) solution(s) à concevoir. Suivant la complexité du projet, un Chargé de projet de la Banque des Territoires pourra aussi participer à ces réunions.

Livrables

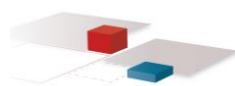
Ce temps de diagnostic donnera lieu à la production d'un livrable intermédiaire qui consistera en un rapport de synthèse en vue d'alimenter le travail de définition et/ou de conception de projet comprenant :

Si le projet de la France services est un projet d'aménagement et/ou d'offre de service :

- L'Etat des lieux de la France services comprenant la description du contexte actuel et les enjeux clés d'évolution, avec un focus sur l'accessibilité
- Identification de deux à trois problématiques en matière d'offre de services et/ou aménagement comportant des cas d'usages ;
- La formulation de plusieurs scénarios répondant aux problématiques identifiées et la qualification du degré de maturité de chaque scénario et le degré de priorité pour la France services (une priorisation à définir selon le coût, la faisabilité à court terme et la volonté de la France service / portage politique) ;
- Plan d'action/ retro-planning pour accompagner la transformation de la structure.

Si le projet de la France services est un projet immobilier, le diagnostic devra être orienté en conséquence et comprendre *a minima* les éléments suivants :

- Un rapport synthétique comprenant l'état des lieux immobilier et les enjeux ;
- La qualification par le titulaire de la maturité de la structure sur la faisabilité de transformer la France services à travers :
 - la présentation de scénarios d'évolution adaptés à la problématique du lieu
 - un visuel de projection de la transformation globale proposée pour la France services (ex. plans)



- Etude de faisabilité associée aux scénarios et éléments d'appui au choix de scénario, à travers la mise en exergue des points forts et faiblesses des scénarios, au regard de la faisabilité à court terme, l'intérêt pour la France services et l'adéquation à l'enveloppe budgétaire dédiée à la mise en œuvre
- Plan d'action/ retro-planning pour accompagner la transformation de la structure

Compétences recherchées

Les compétences suivantes seront recherchées :

- Capacités d'analyse, de synthèse et de restitution
- Capacité à interagir avec les parties prenantes, animer une réunion et obtenir un consensus sur le plan de transformation
- Compétences en matière de rénovation thermique des bâtiments
- Compétences en matière de design de services et de politiques publiques
- Compétences en matière d'aménagement et de design d'espace
- Compétences en matière d'immobilier, d'architecture, d'urbanisme

4.2.3. Conception des services et/ou de l'aménagement et/ou du plan immobilier

A l'issue du diagnostic, le titulaire est en capacité d'identifier la configuration la plus adaptée pour poursuivre l'accompagnement parmi trois configurations : conception de l'aménagement, conception de l'aménagement (design d'espace) avec un volet de définition des solutions et conception des services (design de services) ou conception du plan immobilier.

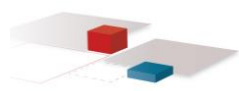
4.2.3.1. Configuration 1 : conception de l'aménagement (design d'espace)

Objectifs

L'objectif est de développer une proposition de design d'espace détaillée et clé en main à destination de la structure porteuse de la France services, allant de la proposition de meubles référencés jusqu'à la conception de mobilier sur-mesure selon le format de mission retenu.

Les évolutions proposées devront s'appuyer sur les souhaits et besoins de l'ensemble des parties prenantes (élus, conseillers, usagers) afin de :

- Améliorer la qualité d'accueil pour les usagers ;
- Améliorer la meilleure qualité de travail pour les conseillers ;
- Attirer les usagers dans le lieu ;
- Clarifier l'offre de services du lieu grâce à son image ;
- Fluidifier les parcours usagers et conseillers dans l'espace ;



- S'adapter aux usages existants et projetés du lieu.

Les aménagements proposés devront s'inscrire dans une démarche d'éco-conception.

La définition de solutions en design d'espace sera réalisée pour les France services dont le projet d'aménagement du lieu n'est pas suffisamment mature pour passer directement du diagnostic à la conception. L'objectif est d'approfondir, aux côtés de la France services, l'axe identifié dans le diagnostic qui vise à améliorer son espace ; et de proposer des scénarios d'évolution (sur l'aménagement, l'identité visuelle, la signalétique etc.).

Nature des prestations

La prestation devra au moins inclure les tâches suivantes :

- Immersion d'une journée au sein de la France services ;
- Réalisation d'ateliers de co-constructions pour identifier les besoins et enjeux des parties prenantes ;
- Elaboration de plans de l'espace France services ;
- Elaboration d'un devis précis des travaux d'aménagement et de réagencement de l'espace (chiffrage de l'ensemble des prestations) ;

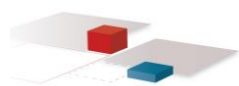
Suivant les solutions à concevoir, la prestation pourra inclure les tâches suivantes :

- Proposition de meubles référencés ;
- Elaboration de la signalétique du lieu ;
- Proposition d'une identité visuelle de l'espace ;
- Conception de mobilier ;
- Elaboration d'un scénario d'usage du lieu, comprenant un parcours usagers et les éléments attenants
- Préconisation d'aménagement favorisant l'accessibilité du lieu, au sens de l'accessibilité universelle
- Elaboration du plan d'action pour mener à bien la transformation (avec des recommandations de compétences à intégrer à chaque étape et propositions d'organisation).

Livrables

Les livrables attendus sont les suivants :

- Schéma d'aménagement existant de la France services avec les différents espaces par typologie d'usage et de parties prenantes (conseillers, usagers, partenaires...) ;
- Schéma de flux des parcours usager et du conseiller ;
- Présentation du plan d'opérationnalisation du scénario choisi d'évolution de l'espace comprenant :
 - a. Enjeux identifiés sur chaque espace
 - b. Solutions d'aménagement et retravail de l'espace détaillés sous forme de schéma des évolutions projetées



- c. Estimation chiffrée en coût complet du scenario (format classeur)
- d. Calendrier prévisionnel de transformation

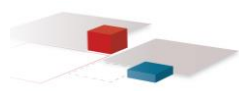
Les livrables devront comprendre les éléments suivants :

- Plan détaillé/ maquette numérique de l'aménagement de l'espace, y compris l'ameublement ;
- Cahier des charges des travaux de design d'espace ;
- Devis et chiffrage des travaux de réaménagement (format classeur) ;
- Plan d'action en vue d'un déploiement ;
- Définition d'un plan signalétique du lieu et signalétique en format modifiable ;
- Identité visuelle de l'espace (couleurs, typographie, logos, pictogrammes etc.) ;
- Prototypage et fabrication de mobilier sur-mesure
- Catalogue de mobilier.

A titre d'exemple, l'annexe « configuration 1 » présente la conception de solutions réalisée pour la France Services de Gourdon.

Compétences recherchées

- Compétences en matière d'aménagement intérieur ;
- Compétences en design d'espace public ;
- Compétences analytiques et de synthèse ;
- Connaissances des espaces publics et de leurs missions associées ;
- Connaissance du territoire, des enjeux, acteurs et dynamiques locales.



4.2.3.2. Configuration 2 : conception de l'aménagement (design d'espace) avec un volet conception des services (design de services)

Cette configuration intègre les objectifs, prestations et compétences de la configuration 1 dans la mesure où elle pourra comprendre la réalisation des mêmes livrables. A cela s'ajoute un volet design de services spécifique à la configuration 2.

Dans cette configuration 2, le dimensionnement du périmètre de design d'espace et de services est plus ou moins élargi suivant la priorité définie par la France services à l'issue du diagnostic.

En résumé, le volet design de services doit donc être dimensionné en fonction des besoins de la France services en matière d'aménagement.

Exemple : la structure porteuse de la France services V souhaite imaginer une nouvelle programmation de son espace afin d'accueillir de nouveaux publics en France services, en ouvrant notamment son lieu à d'autres partenariats. Des pistes ont été identifiées et validées à l'occasion du diagnostic, mais il s'agit de premièrement définir précisément les idées à mettre en place, par exemple le partage de l'espace avec une association de jeunes, et ensuite concevoir précisément le service et sa mise en place (planning, offre de services, modalités partenariales, valorisation, etc.

Objectifs spécifiques au volet design de services

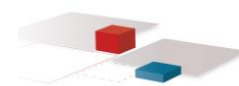
Cette configuration a vocation à accompagner la conception opérationnelle de services et leur mise en place, sur au moins une solution. Il vise à approfondir, aux côtés de la France services, les opportunités identifiées dans le diagnostic qui visent à améliorer sa réponse aux besoins territoriaux, en étoffant son intégration territoriale, ses partenariats et/ou son offre de services locale ; et de définir une ambition concrète et déployable sur chacun de ces axes. Ces solutions devront être définies au regard de l'aménagement et de la structure du lieu pour respecter la cohérence entre le lieu et les usages ; et des dynamiques du territoire.

Cette configuration correspond à la définition précise de solutions et/ou à la proposition de scénarios d'usages, et au déploiement de ceux-ci afin de résoudre la/les problématique(s) identifiée(s). Ces scénarios doivent être choisis par la France services et présentés de manière objective et non orientée.

Les solutions (types partenariats et/ou nouvelle offre de services) devront s'appuyer sur les souhaits, besoins et contraintes de l'ensemble des parties prenantes (élus, conseillers, usagers) afin de :

- Mieux répondre aux besoins des citoyens du territoire
- Garantir une plus grande fréquentation de la France services
- S'assurer de la fluidité et de la complétion du parcours d'accès aux droits et aux services publics des citoyens
- Être identifiée comme un lieu d'hyper proximité, garantissant dans sa relation aux citoyens des leviers d'action pour la résilience du territoire face aux grandes transitions (écologiques, numériques et démocratiques).

Il est attendu que la conception des solutions se fassent de manière conjointe avec les acteurs locaux, partenaires de la France services concernés par les axes de travail identifiés lors du diagnostic.



Après la conception des solutions, l'équipe opérationnelle de la France services doit être accompagnée dans la mise en place des solutions. L'objectif est de concrétiser et déployer la ou les nouvelles offres de services et partenariats identifiés.

Nature des prestations spécifiques au volet design de services

Cette prestation s'appuie sur le diagnostic réalisé en amont.

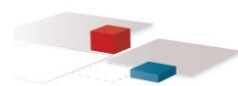
Selon les priorités définies par la France services, la prestation pourra inclure tout ou partie des tâches suivantes :

- Immersion d'une journée au sein de la France services ;
- Réalisation d'un ou plusieurs ateliers de co-constructions avec les différentes parties prenantes (élus, conseillers et usagers). La méthode doit inclure les missions de cadrage, de préparation, d'organisation et d'animation de l'atelier ;
- Travail de recherches d'idées ;
- Production d'un cahier d'idées ;
- Étude des potentialités d'amélioration de l'offre de services, au regard de la structure, du tissu local et des partenariats envisageables (analyse fine du territoire attendue) ;
- Planification des actions ;
- Planification du partage des espaces et de calendrier ;
- Appui à la communication (définition de stratégie de communication et/ou appui à la réalisation effective d'actions de communication) ;
- Appui à la gestion de projets ;
- Elaboration d'outils d'animation ;
- Réorganisation de l'accueil et de la planification des rendez-vous ;
- Réunions intermédiaires et de restitution pour présenter les pistes de solutions avant conception effectives ;
- Organisation d'ateliers de conception des services et partenariats avec les différentes parties prenantes ;
- Lancement des services et partenariats, accompagnement au montage partenarial.

Livrables spécifiques au volet design de services

Le volet de design de services donnera lieu à la réalisation d'une note de synthèse précisant les actions menées, comprenant au moins :

- Un rappel de l'état des lieux, et description des besoins et enjeux à travers l'identification de problématiques clés, et la priorisation des services/ ou partenariats à développer
- Une fiche détaillée par action, comprenant la description des enjeux, les critères de réussites et le mode opératoire pour la réalisation de l'action (identification des étapes et travaux), et le cas échéant le dimensionnement des besoins en ressources humaines, en nouvel équipement ainsi que le chiffrage des coûts entraînés par ces nouveaux services ;
- Des recommandations sur l'intégration des compétences spécifiques pour le déploiement, incluant la mention des compétences requises aux différentes étapes et des propositions d'organisation afférentes.



Selon le ou les services retenus :

- Un plan d'action / rétroplanning présentant la méthodologie préconisée de déploiement de l'action / du ou des partenariats
- Un support de communication de l'offre et/ou du partenariat (flyers, supports pour les réseaux sociaux, plaquettes, etc.) ;
- Une identification d'événements auxquels la France service peut participer (ex. : forums)
- Des outils d'animation/de gestion de l'offre (notamment pour la construire/l'animer auprès des usagers et/ou des partenaires)
- Un guide bonnes pratiques

A titre d'exemple, l'annexe « configuration 2 » présente la conception de solutions réalisée pour la France Service de Loiron.

Compétences recherchées spécifiques au volet design de services

- Compétences en design de services et de politiques publiques ;
- Compétences en intelligence collective ;
- Compétences analytiques et de synthèse ;
- Connaissances des espaces publics et missions associées à ces espaces ;
- Connaissance du territoire, des enjeux, acteurs et dynamiques locales.

4.2.3.3. Configuration 3 : conception du plan immobilier

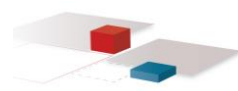
Objectifs

Cette configuration devra permettre aux France services d'être non seulement des lieux accueillants et chaleureux mais également représentatifs des services publics du XXI^e siècle en termes d'écologie, d'accessibilité et de design. La prestation permettra à la direction de la structure porteuse (ex. pour une collectivité, le directeur général des services et l' élu ou la direction de l'association portant la France services) bénéficiaire d'appréhender les possibilités physiques d'évolution du bâtiment et l'intérêt à y réaliser des travaux de réhabilitation / rénovation / transformation au regard du coût et de la praticité du résultat. En termes de dimensionnement, les France services font entre environ 20m² et 200m².

L'objectif est d'accompagner la direction de la structure porteuse de la France services dans l'opérationnalisation du scénario de transformation immobilière.

Nature des prestations

- Approfondissement du scénario retenu par la direction de la structure porteuse de la France services comprenant notamment :
 - o L'approfondissement de l'étude de faisabilité : contraintes (physiques, administratives et juridiques, urbanisme)



- la définition des bouquets/lots de travaux par corps de métier nécessaire à l'opérationnalisation des travaux
- une estimation affinée du rétroplanning des travaux
- une estimation détaillée des coûts complets dont le coût de chaque corps de métier intervenant
- Formalisation du plan d'opérationnalisation du scénario choisi. Il sera notamment demandé :
 - Un visuel de projection de la transformation globale proposée pour la France services (ex. plans) ;
 - Une présentation détaillée du scénario d'évolution permettant à la direction de la structure porteuse de se projeter dans le projet. Cette présentation devra comprendre une estimation détaillée des coûts complets ;
 - La réalisation d'une étude de faisabilité : contraintes (physiques, administratives et juridiques, urbanisme) et les potentialités du site ;

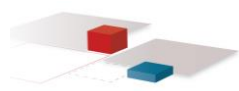
Aussi, dans une logique de suivi à l'opérationnalisation du scénario d'évolution de la France services, il est attendu :

- Préparation et animation de points de suivi avec la structure porteuse de la France services (ex. directeur général des services et le bureau des marchés publics)

Livrables

Les livrables attendus sont les suivants, afin de dresser un avant-projet sommaire :

- Formalisation du scénario d'évolution, comprenant *a minima* :
 - Définition des besoins fonctionnels et techniques du projet sur la base des échanges avec les usagers, les conseillers et la structure porteuse de la France service et du diagnostic réalisé
 - Définition de l'objectif et du contenu du projet d'évolution ;
 - Définition des bouquets de travaux par le titulaire, du planning macro et de leur coût complet dont notamment les coûts de réhabilitation ou de démolition ;
 - Première estimation en coût complet des travaux à réaliser ;
 - Des visuels de projection de la transformation globale proposés pour la France services (ex. plans) pour chacun des scénarii
- Note de présentation du projet décrivant l'opération ;
- Approfondissement du scénario de l'opération retenue par la structure porteuse de la France services comprenant entre autres, les objectifs de l'opération, le planning prévisionnel et le chiffrage des travaux affinés par corps de métier, les exigences fonctionnelles, réglementaires, techniques générales et particulières du programme ;
- Plans (environ 2) associés au scénario retenu par la direction de la structure porteuse de la France services et celle de la France services au niveau esquisse +, c'est-à-dire avec une échelle de rendu au 100^e (plans coupe, élévation au 100^e, détail mobilier au 50^e).



A titre d'exemple, l'annexe « configuration 3 » présente la conception de solutions réalisée pour la France Services d'Aubigny-sur-Nère.

Compétences recherchées

- Compétence en matière de droit des sols et de la propriété.
- Ingénierie du bâtiment et des travaux publics
- Architecte
- Economie de la construction
- Energéticien
- Montage opérationnel et financement

4.3. Description des prestations exceptionnelles

Exceptionnellement, un bon de commande de 5 jours ou un bon de commande de 10 jours peut être déclenché de manière additionnelle si un besoin d'extension de prestation est avéré pour un projet d'une France services.

- Un bon de commande exceptionnel de 5 jours pourra être déclenché uniquement de manière additionnelle à un projet de design d'espaces et/ou de services (c'est-à-dire dans le cas des configurations 1 et 2)
- Un bon de commande exceptionnel de 10 jours pourra être déclenché uniquement de manière additionnelle à un projet d'ingénierie immobilière.

Ces bons de commande exceptionnels ont vocation à être déclenchés dans de très rares cas lorsque l'enveloppe forfaitaire initiale ne peut permettre au projet de la France services la conception d'éléments structurants à son projet de transformation. Le déclenchement de ces bons de commande exceptionnels devront être justifiés par le titulaire sous la forme d'une proposition commerciale.

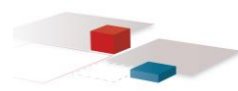
Pour cela, la mobilisation de bons de commandes exceptionnels doivent être définis, en accord avec l'équipe projet Banque des Territoires, en fonction des éléments fournis par les France services après une mise en évidence argumentée du besoin supplémentaire (notamment à l'issue d'un temps de diagnostic). Dans tous les cas, la décision finale de déclenchement d'une prestation exceptionnelle revient à la Banque des Territoires. Un projet ne peut donner lieu au déclenchement que d'un seul bon de commande exceptionnel.

Un projet ne peut donner lieu à plusieurs bons de commandes exceptionnels.

4.3.1. Bon de commande exceptionnel de 5 jours

Ce bon de commande exceptionnel servira à réaliser :

- les mêmes livrables décrits dans les configurations 1 et 2 mais dans le but de prendre en compte un périmètre élargi (par le nombre de solutions conçues et la complexité des services) de problématiques prioritaires à adresser au sein d'un scénario



- un livrable spécifique additionnel (parmi les livrables décrits dans les configurations 1 et 2) qui ne pourrait être réalisé dans le cadre de l'accompagnement initial

4.3.2. Bon de commande exceptionnel de 10 jours

Ce bon de commande exceptionnel servira à réaliser :

- Une prestation d'ingénierie immobilière additionnelle à une première prestation d'ingénierie immobilière, qui aboutira à la formalisation d'un avant-projet détaillé (APD) comprenant l'ensemble des éléments nécessaires à l'élaboration du DCE.

