

LE GUIDE TECHNIQUE



DE L'ACHAT RESPONSABLE POUR LE MOBILIER DE BUREAU

ÉDITION MARS 2025

SOMMAIRE

1

03 | POURQUOI CE GUIDE ?

- 04** | Guide des bonnes pratiques
- 05** | Les contributeurs
- 07** | S'engager pour une meilleure qualité de vie au travail
- 08** | Pour un achat responsable
- 09** | La charte d'engagement réciproque
- 10** | Les engagements des industriels du mobilier bureau
- 11** | Les missions du groupement des industriels du mobilier de bureau

2

12 | LES ENJEUX DE L'AMÉNAGEMENT DE BUREAU

- 13** | La tribune des coéditeurs
- 15** | La mesure de la performance
- 16** | Actineo, l'Observatoire de la qualité de vie au travail
- 17** | Les objectifs du baromètre actineo

3

18 | FACILITER LE QUOTIDIEN DES DONNEURS D'ORDRES

- 19** | Les étapes d'un appel d'offres
- 20** | Le référentiel
- 29** | La grille d'évaluation
- 37** | Le glossaire
- 40** | Les enjeux

**LE GUIDE
TECHNIQUE**
DE L'ACHAT
RESPONSABLE
POUR LE MOBILIER
DE BUREAU

S

1

**POURQUOI
CE GUIDE ?**





GUIDE DES BONNES PRATIQUES

CONÇU POUR LES DONNEURS D'ORDRES

Le présent document a pour objectif de fournir aux donneurs d'ordre un outil d'aide à la compréhension de l'aménagement de bureau. Il identifie les bonnes pratiques et les leviers d'action mis à la disposition des acheteurs. Pour cette édition 2024, les recommandations ont été établies en tenant compte de différents critères de la commande publique et privée.

Ce guide ne vise pas l'exhaustivité et n'a pas de caractère obligatoire ; il apporte des éléments utiles pour le bon déroulement des consultations, mais aussi pour comprendre les enjeux majeurs de l'aménagement.

Après une présentation des acteurs et du contexte dans lequel s'inscrit ce guide, 3 outils sont mis à disposition des acheteurs :

- 1. Un référentiel pour faciliter le quotidien des donneurs d'ordre ;**
- 2. Une grille d'évaluation permettant d'évaluer une offre selon différents critères pour obtenir une cotation idéale ;**
- 3. Un glossaire pour comprendre le vocabulaire spécifique à l'univers du bureau et à son aménagement.**

UN MODE DE NAVIGATION SIMPLIFIÉ

Ce document est interactif, sa navigation est facilitée par les boutons suivants :

S retour au sommaire

retour à la page précédente

aller à la page suivante

Il comporte également des **hyperliens** qui permettent de consulter des ressources complémentaires

LES CONTRIBUTEURS ET SOUTIENS

Ce travail collectif a été piloté par l'Ameublement français et le FCBA, sous l'égide du Médiateur des entreprises, du CNA et de l'IDET.

Il a été conçu dans une logique de dialogue entre acteurs.

Nous remercions tous ceux qui ont contribué à l'élaboration de ce document.



Le CNA, est un réseau de partage, d'expertises, de rencontres professionnelles et de proximité pour plus de 20 000 acheteurs, directeurs achats et responsables achats sur toute la France. Chacun accède de façon privilégiée à une communauté chaleureuse et bienveillante pour y trouver la place qu'il attend mais aussi pour y partager de bonnes pratiques, ses idées, mutualiser, fédérer, se développer, jouer son rôle d'influenceur. Être au CNA, c'est faire partie d'une association de proximité qui s'appuie sur des valeurs de responsabilité, de performance et d'innovation, garantes de l'éthique de la fonction et dont la mission est que la fonction Achats devienne un véritable business Partner des entreprises et du secteur public.

223, avenue Victor Hugo
92140 Clamart
www.cna-asso.fr



INSTITUT TECHNOLOGIQUE

Centre technique industriel, FCBA a pour mission de promouvoir le progrès technique, de participer à l'amélioration du rendement et à la garantie de la qualité dans l'industrie. Son champ d'action couvre l'ensemble des filières forêt-bois et ameublement : sylviculture, exploitation forestière, scierie, pâte à papier, panneaux dérivés du bois, charpente, menuiserie, structure, ameublement, emballages et produits divers. FCBA est le seul organisme de recherche en Europe qui travaille de l'amont de la filière forêt-bois jusqu'à la fin de vie des produits.

Ses activités s'organisent autour de principes fondamentaux :

- Acquérir, centraliser, gérer et diffuser l'information scientifique et technique : recherche et développement, veille économique, réglementaire, technologique, documentation.
- Mettre son savoir-faire et ses compétences reconnues à la disposition des entreprises : transfert technologique, consultance, assistance technique, essai, formation, information...
- Accompagner les professions pour qu'elles occupent une place de leader sur les marchés nationaux et internationaux : normalisation, qualité, certification, technologies de pointe.

10, rue Galilée
77420 Champs-sur-Marne
www.fcba.fr



Inspirer et développer les environnements de travail

Depuis 50 ans, l'IDET (ex-ARSEG) est l'association professionnelle leader des acteurs de la filière des environnements de travail. La filière des environnements de travail, c'est près de 150 métiers, plus de 20 millions de bénéficiaires directs, et une forte participation à la performance des entreprises. Pour ses 2 000 adhérents et 300 prestataires de services, l'IDET se donne les missions de :

- Professionnaliser les métiers de directeurs/ responsables des environnements de travail, office managers, directeurs immobiliers, etc., en les accompagnant au quotidien grâce à des études approfondies, 160 événements par an et plus de 140 documents supports.
- Promouvoir la filière auprès de grandes institutions, d'organisations professionnelles, de médias et du grand public.
- Inspirer ses membres, le réseau et les entreprises dans leur conception des environnements de travail en restant le moteur des directions stratégiques de la filière et en insufflant les innovations métier. L'IDET fait éclore pour vous et avec vous les environnements de travail de demain.

Tour W La Défense 102
Terrasse Boieldieu
92800 PUTEAUX
www.idet.fr

LES CONTRIBUTEURS ET SOUTIENS



**l'Ameublement
français**

L'Ameublement français est une organisation professionnelle qui rassemble 380 entreprises françaises de la fabrication d'ameublement et de l'aménagement des espaces de vie. Accélérateur de son industrie, l'Ameublement français facilite la conquête de ses adhérents vers les marchés nationaux et internationaux, encourage l'innovation et les savoir-faire afin de s'adapter aux enjeux de demain. L'Ameublement français met à leur disposition des ressources et initie des actions collectives favorisant le partage avec tous les acteurs de la chaîne de valeur, de l'objet au projet. Convaincu de la force du collectif, l'Ameublement français est un acteur engagé sur les scènes politiques, économiques, et sociales pour faire rayonner l'excellence industrielle et l'art de vivre à la française.

**120 avenue Ledru-Rollin
75011 Paris
www.ameublement.com**



Le Médiateur des entreprises, placé auprès du ministre de l'Economie, des Finances et de l'Industrie, vient en aide aux entreprises et aux organisations publiques afin de résoudre gratuitement leurs éventuels litiges et, plus largement, faire évoluer les comportements d'achats, dans le souci de rééquilibrer les relations clients fournisseurs, au service de l'économie.

Au-delà de la résolution des différends contractuels ou relationnels, le Médiateur des entreprises a pour mission de faire évoluer positivement et durablement les comportements des acteurs concernés par les relations client-fournisseur, tant privés que publics, via le Parcours national des achats responsables de la Charte au Label Relations Fournisseurs et Achats Responsables (RFAR), en partenariat avec le Conseil National des Achats (CNA).

C'est dans ce cadre que le Médiateur des entreprises a apporté son soutien à l'initiative lancée par l'Ameublement français, IDET, FCBA et l'Association des Acheteurs Publics, en participant au groupe de travail collaboratif destiné à mettre à disposition un outil pour les acheteurs et les épauler dans leurs analyses des appels d'offres.

**98-102, rue de Richelieu 75002 Paris
www.mediateur-des-entreprises.fr**

S'ENGAGER POUR UNE MEILLEURE QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

L'aménagement des espaces de travail est un facteur clé de la QVCT. Dans les entreprises de toute taille, des secteurs publics et privés, l'aménagement du cadre de vie au travail participe de la stratégie des organisations, du bien-être et de la performance des collaborateurs.

Aujourd'hui, les espaces de travail subissent d'importantes transformations liées aux (r) évolutions de l'organisation du travail. Les professionnels du mobilier et de l'aménagement de bureau, qu'ils soient fabricants, éditeurs, distributeurs ou conseils en aménagement, accompagnent les entreprises en transformant les environnements de travail, pour s'adapter aux mutations des usages et des modes de travail et de management.

Engagée dans une politique de développement durable, qui comprend notamment la lutte contre le dumping social, la profession de l'aménagement et du mobilier de bureau :

- aide les entreprises à s'adapter aux nouveaux modes d'organisation du travail,
- participe, par la démarche prospective et innovante de ses acteurs, à la transformation des organisations,
- apporte les bonnes solutions d'aménagement et d'équipement des espaces de travail, en termes d'ergonomie, de fonctionnalité, de design, de respect de l'environnement et de performance économique,
- répond aux aspirations grandissantes des salariés pour une meilleure qualité de vie au travail en leur proposant du mobilier et un aménagement qui améliorent leur bien-être au quotidien.

POUR UN ACHAT RESPONSABLE

Les professionnels du mobilier et de l'aménagement de bureau apportent une véritable valeur ajoutée aux entreprises, mais qui ne peut se déployer de façon optimale que si les relations commerciales avec les donneurs d'ordre sont équilibrées.

Or, le constat est clair : certaines pratiques commerciales sont telles qu'elles ne permettent plus d'assurer la pérennité des acteurs économiques du secteur - industriels, éditeurs, distributeurs ou conseils en aménagement.

C'est pourquoi ces professionnels se sont mobilisés pour s'engager, en coopération avec leurs clients, au respect de la Charte des relations commerciales éthiques et responsables de l'Ameublement français.

Cet engagement a retenu favorablement l'attention de la Médiation des entreprises, ce qui a permis à la Charte mobilier de bureau d'être intégrée à la Charte des Relations Fournisseurs et Achats Responsables du Médiateur des entreprises et du Conseil National des Achats.

« Acheteurs, donneurs d'ordre, prescripteurs, producteurs, distributeurs...

Ensemble, soyons responsables et engageons-nous pour des pratiques commerciales éthiques, équilibrées et responsables. Ensemble, agissons pour le bien-être de vos collaborateurs et la pérennité de nos entreprises. »

l'Ameublement français Bureau

La Charte des relations commerciales éthiques et responsables

Les professionnels du mobilier de bureau s'engagent pour une meilleure qualité de l'aménagement des espaces de travail

LES SIGNATAIRES DE LA CHARTE :

Actiu • Ahrend • Bene • Bisley • Burocean • Buronomic • Cider • Clen • Dauphin • Eurosit • Gautier Office • Genie des lieux • Haworth • Herman Miller • Humanscale • Jec • Kinnarps • LBC • Materic • Moda • Nowy Styl Group • Sedus • Silvera • Sokoa • Vitra • Wilkhahn

Liste arrêtée au 30 novembre 2020

Retrouvez la liste actualisée des signataires sur www.ameublement.com/fr/charte-mobilier-de-bureau

LA CHARTE D'ENGAGEMENT RÉCIPROQUE

LES INDUSTRIELS DU MOBILIER DE BUREAU ONT SIGNÉ LA CHARTE DES RELATIONS FOURNISSEURS ET ACHATS RESPONSABLES

En 2015, les signataires fondateurs de la Charte mobilier de bureau de l'Ameublement français ont signé la Charte Relations Fournisseurs et Achats Responsables de la Médiation des entreprises et du Conseil national des achats (CNA).

Intégrée en préambule de la Charte Relations et Achats Responsables, la Charte mobilier de bureau de l'Ameublement français acquiert un caractère institutionnel et élargit son audience.

La Charte Relations Fournisseurs et Achats Responsables rassemblait près de **2 700 signataires** fin 2024, dans toute la France, dont presque la totalité du CAC 40.

La charte encourage les acteurs publics et privés à mettre en place des pratiques d'achats responsables envers leurs fournisseurs, favorisant un cadre de confiance et équilibré pour les deux parties.

LES ENGAGEMENTS DES INDUSTRIELS DU MOBILIER BUREAU

DÉCRYPTER et anticiper l'évolution des modes de travail, en démontrant l'impact de l'aménagement des espaces de bureau sur la performance des salariés et sur leur bien-être, grâce à Actineo, l'Observatoire de la Qualité de vie au travail, dont les industriels sont membres actifs et grâce à son Baromètre Actineo biennal sur la qualité de vie au travail.

INNOVER et adapter en permanence l'offre en termes de conseils, produits et services, pour répondre aux besoins des clients et aux attentes des utilisateurs.

CONCEVOIR des produits durables et écoresponsables, intégrant l'ergonomie et le design.

METTRE EN ŒUVRE les normes nationales et européennes en vigueur et participer à leur évolution.

FABRIQUER en France et en Europe et pérenniser les emplois et les compétences du secteur.

GARANTIR les produits et en assurer leur traçabilité avec un système de management de la qualité et un service après-vente performant.

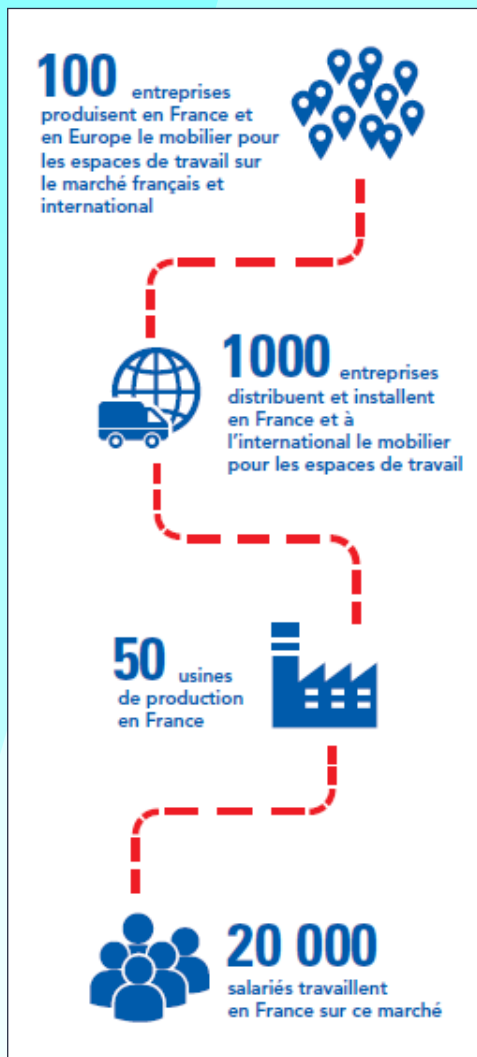
INVESTIR dans des showrooms et des espaces de présentation innovants et représentatifs de l'évolution des modes de travail.

RESPECTER les règles strictes d'éthique interdisant toute forme active ou passive de corruption et ne pas recourir au versement de commissions.

ASSURER une logistique et un service d'installation adaptés aux besoins de chaque client.

RECOMMANDER la formule de pénalités de retard de l'Ameublement français qui calcule les éventuelles pénalités de retard, en pourcentage maximum de la valeur des produits manquants, en cas de retard de livraison imputable au fournisseur.

PROPOSER un service de collecte du mobilier en fin de vie, afin de le valoriser et de le recycler, à travers Valdelia, l'un des éco-organismes de la filière, dont les industriels du mobilier de bureau sont les fondateurs et adhérents. En 2022, 68 708 tonnes de mobiliers professionnels ont été gérées par Valdelia, et 3 214 tonnes de mobiliers ont été remployées et réutilisées par les entreprises de l'économie sociale et solidaire.



LE GROUPEMENT DES INDUSTRIELS DU MOBILIER DE BUREAU...

... **ASSURE** la mission de représentation de la profession auprès des acteurs économiques et publics, en France et à l'international.

... **ENTRETIEN** un dialogue permanent avec les différentes parties prenantes, dont les organisations représentatives de la distribution, des acheteurs et des directeurs de l'environnement de travail.

Les industriels du mobilier destiné à l'aménagement des espaces de travail des entreprises et collectivités, membres de l'Ameublement français, représentent plus de 50 % du marché français du mobilier de bureau qui s'élève à 1,41 milliard d'€ HT en 2023 (+ 3,3 % par rapport à 2022).

... **DÉVELOPPE** la connaissance des marchés grâce à plusieurs outils périodiques d'analyse économique.

... **OBSERVE**, analyse et décrypte, via son Observatoire Actineo de la qualité de vie au travail, les évolutions des attentes des salariés concernant leur cadre de vie au travail et promeut la qualité de vie au bureau grâce à l'aménagement des espaces de travail.

... **SOLLICITE** le pôle ergonomique de l'Institut technologique FCBA et l'Innovathèque afin de faire progresser les professions de l'aménagement et du mobilier de bureau dans la connaissance des usages et des nouveaux matériaux appliqués au secteur tertiaire.

... **PARTICIPE** aux travaux de normalisation des produits (France, Europe, international) et aux comités des marques de certification du mobilier de bureau.

... **ENCOURAGE** ses membres à s'engager dans l'amélioration continue de leur process de conception et de fabrication, dans le cadre d'une politique de Développement Durable.

... **PROPOSE**, via des organismes de formation spécifiques à l'ameublement et l'aménagement, des modules de formation pour les collaborateurs des industriels, éditeurs et distributeurs de l'aménagement et du mobilier de bureau.

... **CONTRIBUE** à la valorisation des produits en fin de vie, à travers l'éco-organisme Valdelia, dont les professionnels de l'aménagement et du mobilier de bureau sont fondateurs et adhérents.

**LE GUIDE
TECHNIQUE**
DE L'ACHAT
RESPONSABLE
POUR LE MOBILIER
DE BUREAU

S

2

**LES ENJEUX DE
L'AMÉNAGEMENT
DE BUREAU**



LA TRIBUNE DES CO-ÉDITEURS

MESSAGE DE LA MÉDIATION DES ENTREPRISES

Ce guide des achats responsables, réalisé avec le soutien du Médiateur des entreprises, engage les fournisseurs et les donneurs d'ordre à adopter des pratiques responsables et à faire évoluer les relations entre les deux parties pour s'engager dans une relation basée sur la transparence, l'équilibre et la confiance.

MESSAGE D'IDET

Le guide des achats responsables invite les fournisseurs et les donneurs d'ordre à adopter des pratiques responsables dans une relation basée sur la transparence, l'équilibre, la confiance et la recherche de performance commune.

MESSAGES DU CNA

Soutenir ce guide des Achats responsables et sa diffusion auprès du réseau national du CNA, c'est poursuivre notre engagement sur les exigences que les acheteurs doivent avoir sur leurs relations avec leurs fournisseurs en matière d'achats responsables. C'est mobiliser son entreprise et prendre en compte de façon vertueuse et inclusive l'ensemble de son écosystème. Cela est essentiel aux défis actuels. Les fournisseurs, et plus exactement les relations que nous construisons avec eux, sont un levier puissant pour innover, sécuriser, mais aussi améliorer nos processus achats face aux enjeux globaux de la RSE.

MESSAGE DU FCBA

FCBA, organisme certificateur accrédité COFRAC, par le biais de marque de certification NF OEC et NF Environnement Ameublement, certifie que les produits testés sont conformes aux exigences de qualité, durabilité, et de santé au travail, entre autres, contribuant ainsi à la qualité de vie au travail. FCBA apporte conseils, aide et support aux acteurs, tout au long de leur processus d'achat, dans le but de les accompagner dans la définition des critères techniques de leur cahier des charges. FCBA soutient la démarche présentée dans le guide des achats responsables en tant que tierce partie indépendante.

MESSAGE DE L'AMEUBLEMENT FRANÇAIS

Ce guide est le fruit de travaux collectifs. Il apporte un éclairage sur toute la rigueur apportée dans la fabrication des produits, tant sur la qualité que les exigences réglementaires. Il met en avant les critères indispensables à prendre en compte dans un processus d'achat.

MESSAGE DES INDUSTRIELS

Travail hybride, bureau agile, smart office, télétravail, coworking, activity-based working, flex office... Pour adapter les lieux aux mutations rapides de l'organisation du travail, les industriels de l'aménagement et du mobilier de bureau de l'Ameublement français réinventent l'aménagement des espaces de travail et anticipent les nouveaux usages pour offrir aux utilisateurs les meilleures conditions de travail en termes d'efficacité et de bien-être.

LA TRIBUNE DES ADHÉRENTS

L'AMÉNAGEMENT DES ESPACES ACCOMPAGNE LA MUTATION DU TRAVAIL

Nous sommes des fabricants et industriels incontournables de l'aménagement des espaces de bureau, créatifs et diversifiés. Pour assurer la qualité de nos produits, nos expertises sont innovantes et utilisent des technologies, des matériaux de qualité et du design. Notre rôle est de vous aider à identifier les critères vous permettant de créer des environnements agiles, attractifs et innovants. Grâce à notre expertise et à la qualité de notre fabrication, nous proposons les solutions les plus adaptées aux besoins de chaque projet.

L'ESPACE DE TRAVAIL DOIT RÉPONDRE AUX BESOINS DE CHACUN

Comme le démontrent les études et baromètres Actineo, l'environnement de travail est un critère important de productivité et un facteur clé de l'attractivité des entreprises. Notre rôle est d'améliorer la qualité de vie au travail des collaborateurs, d'optimiser l'efficacité et la santé des équipes. Rendre les bureaux plus ergonomiques pour vos collaborateurs afin d'améliorer la posture et le confort du poste de travail par des solutions innovantes et design.

Les bureaux sont, aujourd'hui plus que jamais, des lieux de partages et d'interactions sociales, mais aussi de créativité, et de concentration ; le mobilier que nous apportons doit répondre aux besoins de chacun et à toutes les tâches, positions et postures du travail d'aujourd'hui et être flexible pour répondre déjà à celui de demain.

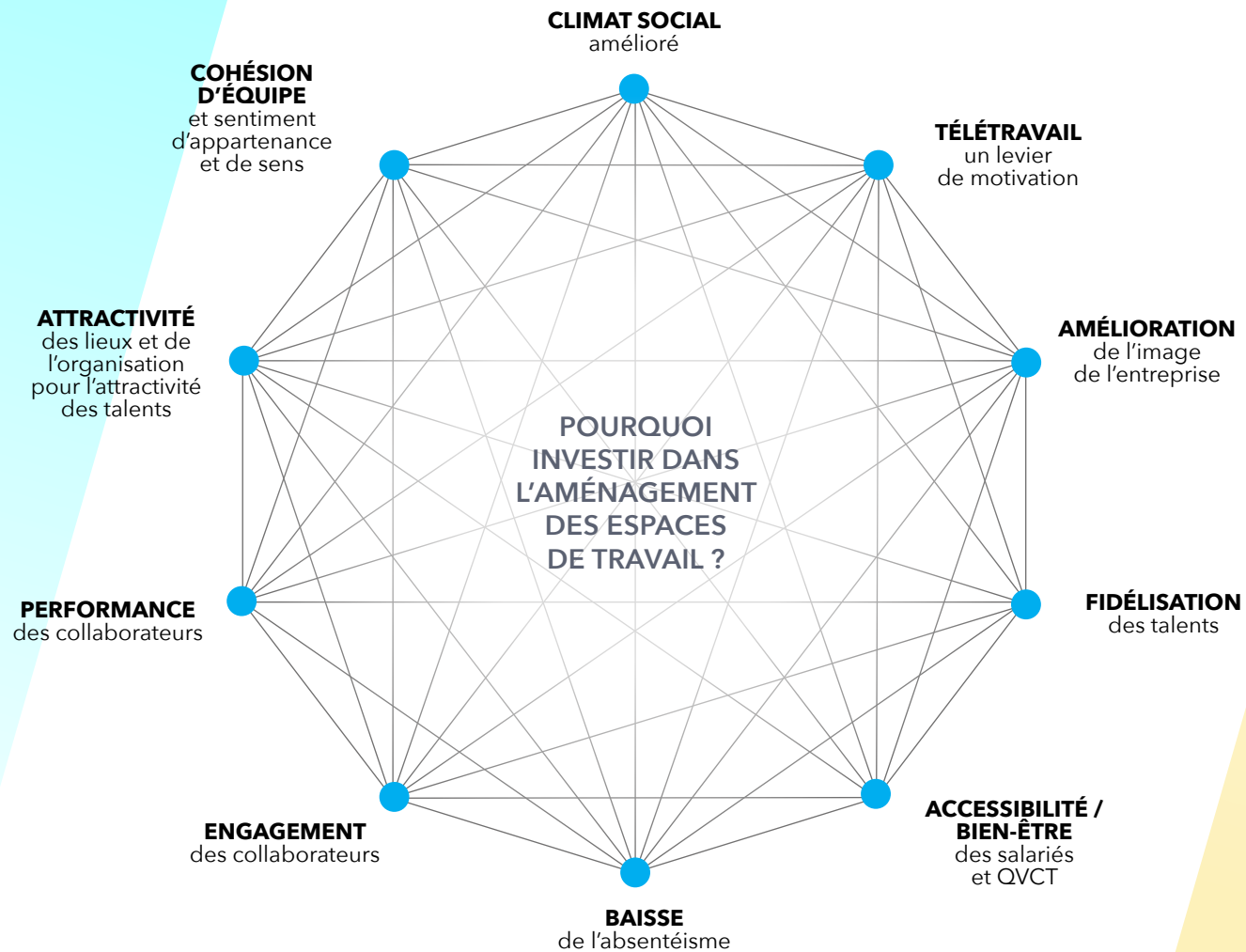
L'AMÉNAGEMENT DE BUREAU EST UN SUJET ESSENTIEL DANS L'EXPÉRIENCE COLLABORATEUR

Notre travail est d'apporter des ambiances, des matériaux en lien avec la culture d'entreprise pour faire rayonner la marque dans et hors de l'entreprise. La valeur ajoutée de l'aménagement du bureau revitalise les relations sociales, et renforce le sentiment d'appartenance à une équipe.

L'ENGAGEMENT D'ÉCORESPONSABILITÉ DES FABRICANTS

Les industriels de l'aménagement et du mobilier de bureau de l'Ameublement français conçoivent des produits de plus en plus responsables et s'engagent dans une démarche d'économie circulaire. Nous avons des pratiques responsables pour la fabrication de produits de qualité fabriqués en conformité avec les normes et réglementations en vigueur et dans une démarche environnementale remarquable.

LA MESURE DE LA PERFORMANCE



actineo

LE BAROMÈTRE DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

LA RÉFÉRENCE SUR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Le baromètre Actineo de la qualité de vie au travail a été lancé en 2005 par l'Ameublement français, à la demande de ses membres, les industriels de l'aménagement et du mobilier de bureau.

Au moment même où l'on pressentait que le bien-être et la qualité de vie au travail allaient

devenir des enjeux sociétaux forts dans nos organisations, Actineo décidait de sensibiliser les dirigeants d'entreprise à ces enjeux, et notamment à celui de la relation étroite qui existe entre aménagement des espaces physiques et performance et sentiment de bien-être des actifs au bureau.

Pour mener à bien cet objectif, Actineo est accompagné depuis sa création par un conseil scientifique de spécialistes de l'environnement de travail, de sociologues, d'ergonomes...

LES MISSIONS D'ACTINEO

Observer les évolutions des modes de vie au travail et celles des organisations, décrypter et analyser ces mouvements et communiquer sur les conséquences de ces évolutions sur l'aménagement des espaces de vie auprès de :

- Entreprises : dirigeants, RH, Directeurs immobilier, DET, responsables RSE, Innovation...
- Préconisateurs : médecins du travail, ergonomes, CSE, Happy office managers, syndicats...

- Prescripteurs : architectes, architectes d'intérieur, conseils en aménagement, promoteurs immobilier...
- Sans oublier les designers, industriels de mobilier, distributeurs...

Pour cela, le site web d'Actineo (actineo.fr) met à la disposition des internautes enquêtes, conseils et bonnes pratiques, témoignages et reportages, en donnant la parole à ceux qui contribuent aujourd'hui en France, à la réflexion sur la qualité de vie au travail. Et son baromètre biennal unique en son genre.

actineo

LES OBJECTIFS DU BAROMÈTRE ACTINEO

Avec son Baromètre biennal sur la satisfaction des salariés sur leur travail, le temps de travail et les espaces, Actineo observe, mesure et décrypte les évolutions sociétales et organisationnelles. Le Baromètre Actineo est le seul baromètre en France qui publie tous les deux ans, depuis près de 20 ans, une enquête sur la relation entre la qualité de vie au travail et l'aménagement des espaces de travail, menée auprès d'un échantillon représentatif de 1 200 actifs en France travaillant principalement au bureau. Soit à ce jour, 8 enquêtes en France, une enquête européenne et une enquête internationale menée après la crise sanitaire, en partenariat avec de prestigieux instituts d'études.

ACCOMPAGNER LES (R) ÉVOLUTIONS DES MODES DE VIE AU TRAVAIL ET DES ESPACES DE VIE

En anticipant l'impact des nouveaux modes de travail sur les espaces de vie... tous les espaces : bureau, logement, tiers-lieu.

DÉTECTER LES SIGNAUX FAIBLES, MESURER, DÉCRYPTER ET ANALYSER

Grâce à l'exceptionnelle longévité du baromètre unique dans le secteur, on peut mesurer et comparer dans le temps, les évolutions sociétales et organisationnelles ayant un impact sur les espaces de travail et les autres espaces de vie..

INSPIRER ET NOURRIR LA RÉFLEXION

En diffusant et communiquant auprès de nombreux publics : décideurs d'entreprise, préconisateurs, prescripteurs, journalistes, et influenceurs... Mais aussi industriels de l'aménagement et du mobilier, distributeurs, designers, et toute la filière de l'aménagement et des espaces de vie..

3

**FACILITER
LE QUOTIDIEN
DES DONNEURS
D'ORDRES**



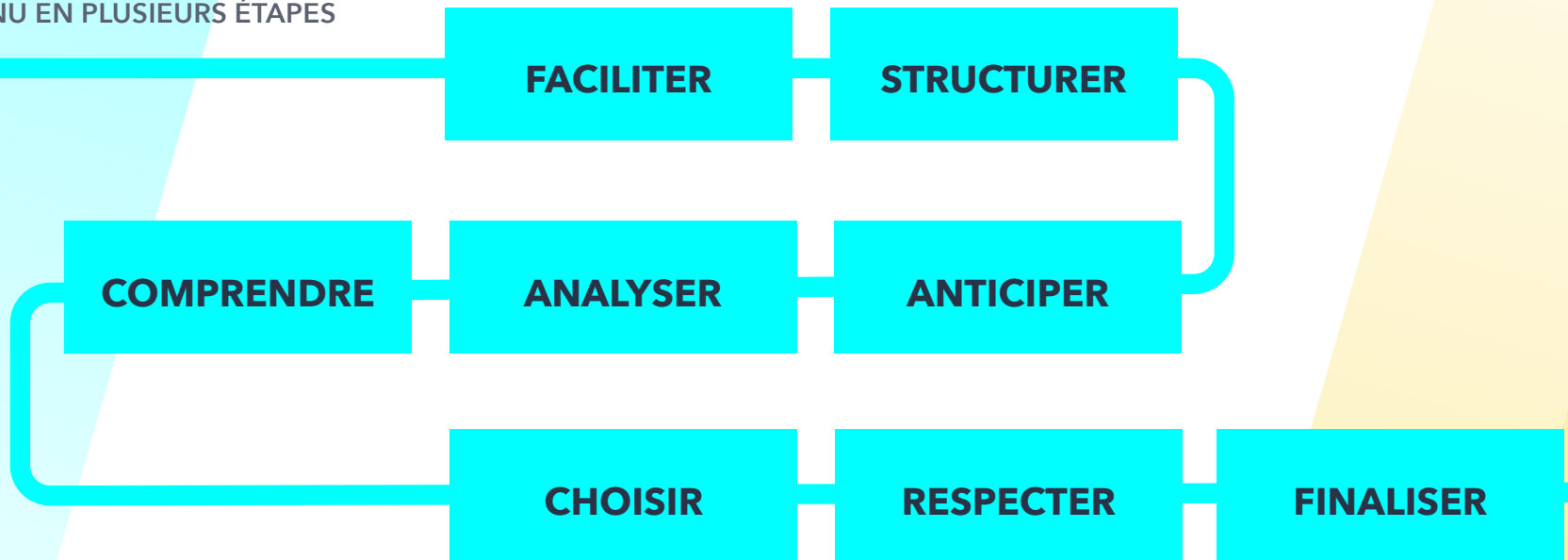
LES ÉTAPES D'UN APPEL D'OFFRES



*Exemple : rencontres entre fournisseurs et acheteurs en phase de sourcing

LE RÉFÉRENTIEL

UN PROCESSUS CONTINU EN PLUSIEURS ÉTAPES



FACILITER

STRUCTURER

AIDE AUX APPELS D'OFFRES

Ce guide a pour but d'épauler les acheteurs qui disposent de portefeuilles de plus en plus étoffés tout en disposant de moins en moins de temps pour la rédaction de leurs appels d'offres. Cet outil vise à leur fournir les étapes nécessaires afin de voir leurs appels d'offres couronnés de succès, dans un souci d'équité, de justesse et de cohérence avec les besoins.

FACILITER

STRUCTURER

EXPRESSION DES BESOINS

L'acheteur définit les enjeux et hiérarchise les critères clés. Il faut prendre le temps de se questionner sur les fonctionnalités attendues du produit et les usages et sur les critères qui vont permettre d'évaluer avec précision ces exigences. L'acheteur devra veiller à bien dissocier les différents points de son appel d'offres : les critères liés aux produits, les fonctionnalités (les usages du produit) ; les vertus propres aux produits (labels et certifications), les services complémentaires (installation) et autres démarches volontaires de l'entreprise sur les critères de RSE liés aux produits ou aux prestations ciblées pour l'appel d'offre. Puis cartographier des données techniques et affecter à chaque critère un coefficient.

COMPRENDRE

ANALYSER

ANTICIPER

MAINTIEN DES PRIX

L'acheteur fixe une durée de maintien des prix d'un marché à un an maximum, à compter de la date de notification du marché et, au-delà, appliquer la formule de révision des prix préconisée par l'Ameublement français, qui reprend les principaux éléments composants de la valeur d'un produit.

COMPRENDRE

ANALYSER

ANTICIPER

ÉCONOMIE CIRCULAIRE

L'acheteur veille à faire la distinction entre un simple produit d'occasion et un produit d'occasion reconditionné, selon l'article L. 122-21-1 du Code de la consommation.

Avec le décret d'application de la loi anti-gaspillage pour une économie circulaire (loi Agec), les acheteurs publics sont désormais soumis à des obligations d'achats issues du réemploi ou de la réutilisation ou intégrant des matières recyclées.

GARANTIE DE LA PERFORMANCE DE L'ACHAT

Les acheteurs s'engagent à faciliter le sourçage en échangeant physiquement et préalablement à la consultation, mais également via tout type de support de communication notamment par voie dématérialisée, de manière à recenser la capacité de réponse des entreprises,

le niveau de concurrence, envisager le mode de dévolution du marché (marché unique, allotissement...) et concevoir les pièces du DCE qui en découlent (BPU, cadre de mémoire technique, critères d'attribution, clause de médiation...) dans le respect des principes de la commande publique ou privée. Dans cette phase de recherche, les acheteurs sont invités à autoriser les variantes, utiliser les marchés d'innovation, privilégier la création et le respect des normes sociales et environnementales.

NÉGOCIATION

L'acheteur veille, quand cela est possible, à mettre en œuvre la pratique de négociation chaque fois que la réglementation le permet, afin d'obtenir des offres plus adaptées et performantes, étant entendu que la négociation doit tendre vers un meilleur rapport qualité/prix/service.

COMPRENDRE

ANALYSER

ANTICIPER

PRÉPARATION

L'acheteur prépare les appels d'offres en toute connaissance du marché des offres disponibles pour éviter les demandes hors des consultations, mais aussi éviter les erreurs d'interprétation. Pour formuler des appels d'offres auxquels le marché est en mesure de répondre, il est nécessaire de bien connaître les différents prestataires et les produits et services qu'ils proposent. Il s'agit donc de se tenir informé sur leurs offres et leurs évolutions.

DÉLAI DE RÉPONSE

L'acheteur prévoit un délai de réponse aux appels d'offres de 4 semaines ouvrées minimum, excluant le mois d'août.

CHOISIR

RESPECTER

FINALISER

ÉTUDES D'IMPLANTATION

L'acheteur limite les études d'implantation à titre gracieux, à un échantillon représentatif plafonné à 10 % du nombre de postes concernés et dans la limite de deux versions. Au-delà de ces seuils, les prestations seront rémunérées.

SHOWROOM ET CELLULES DE DÉMONSTRATION

L'acheteur privilégie les visites des showrooms des soumissionnaires et réserve les cellules de démonstration aux projets de plus de 100 postes de travail et à une sélection de 5 candidats maximum, présélectionnés par lot, avec un délai minimum de mise en œuvre de 3 semaines.
Réduire le coût des cellules de démonstration à 1 % maximum de la valeur du projet avec un plafond de 10 000 € pour chacun des 5 soumissionnaires et indemniser tout

dépassement au prix de la soumission. Les soumissionnaires non retenus seront dédommagés à hauteur de 50 % du montant de la cellule présentée (base de la valeur soumission).

CHOIX DES CRITÈRES D'ATTRIBUTION

L'acheteur fait preuve de discernement dans l'élaboration des critères d'attribution, en retenant des critères objectifs et précis, liés à l'objet du marché, permettant aux candidats d'élaborer l'offre la plus pertinente possible et à l'acheteur de réaliser une analyse de l'offre en coût global et ainsi lutter contre les offres anormalement basses ou hautes. L'acheteur veille à ce que le critère prix ne soit pas prépondérant. Il est conseillé d'établir un mémoire technique avec si possible des grilles de réponses ou tout autre document équivalent, afin de faciliter la réponse des candidats.

ÉCHANTILLONS

En cas de demande d'échantillons (nombre, taille...), l'acheteur veille à ce que cette dernière soit adaptée à la nature, à la technicité, et au volume des fournitures. En cas de demande d'échantillons, maquettes ou prototypes impliquant un investissement significatif, il est prévu le versement d'une prime proportionnée. En cas de demande de mock-up (échantillon mobilier à l'échelle), l'acheteur veille à rétribuer les exemplaires fabriqués pour valider les choix de mobilier. L'acheteur privilégie la visite en showroom du fabricant (valider les couleurs, mécanismes, tailles, textures...)

SUR-MESURE VS PRODUIT INDUSTRIALISÉ

L'acheteur doit rémunérer au juste prix la fabrication sur mesure.

CHOISIR

RESPECTER

FINALISER

CONFIDENTIALITÉ

L'acheteur respecte le principe de la stricte confidentialité des offres commerciales, financières et techniques et de tous les documents relatifs au soumissionnaire.

PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les besoins en mobilier sont définis en termes de fonctionnalités et de contexte, en veillant à ce que, en cas de citation du nom d'une marque ou d'un type, une telle mention ou référence n'ait pas pour effet de favoriser ou d'éliminer certains opérateurs ou produits. Lors de l'utilisation d'une telle mention, cette dernière doit être accompagnée des termes « ou équivalent » techniquement et qualitativement.

DÉLAIS DE LIVRAISON

Il convient d'anticiper, dans l'élaboration du cahier des charges, la nature du marché et les contraintes éventuelles du fabricant, pour définir des délais de livraison adaptés et les

éventuelles pénalités de retard proportionnées aux enjeux du marché.

DÉLAIS DE PAIEMENT

Les acheteurs respectent les plafonds légaux qui leur sont applicables en matière de délais de règlement des fournisseurs. Le non-respect des délais de paiement donne lieu au versement d'intérêts moratoires et d'indemnités forfaitaires de recouvrement. L'affacturage inversé collaboratif, en intégrant une clause dédiée dans les marchés publics, est encouragé afin de permettre aux fournisseurs, lors d'un besoin urgent de trésorerie, d'être payés plus rapidement que le délai réglementaire (certains acheteurs publics ont mis en place ce système d'affacturage inversé à disposition de leurs fournisseurs).

PÉNALITÉS DE RETARD DE LIVRAISON

L'acheteur veille à ne pas appliquer systématiquement les pénalités de retard, mais d'engager au préalable le dialogue, de calculer

le montant des pénalités sur la base de la valeur des produits manquants, de plafonner le montant des pénalités à 20 % de la valeur totale des produits manquants.

Pour la commande publique, le plafonnement est de 10% du montant total HT du marché, de la tranche considérée ou du bon de commande (CCAG FCS article 14)

ALLOTISSEMENT

L'allotissement dans tout type de marché et quelle que soit la procédure retenue, ainsi que le recours aux « petits lots » sont recommandés afin de susciter la plus large mise en concurrence entre les entreprises et leur permettre, quelle que soit leur taille, d'accéder à la commande publique ou privée. La présentation des candidatures sous forme de groupement est encouragée, sans imposer systématiquement le groupement solidaire lorsque celui-ci n'est pas indispensable à l'exécution du marché.

CHOISIR

RESPECTER

FINALISER

INDEMNISATION

L'acheteur indemnise les surcoûts dûment justifiés du fournisseur, en cas de retard de livraison imputable au donneur d'ordre.

CONSULTATION RESPONSABLE

L'acheteur renonce à toute forme d'enchères inversées et adopte une politique d'achat responsable avec négociation confidentielle du prix final et définitif.

PRIX

Pour tous les marchés d'une durée supérieur à un an, la révision des prix est prévue soit sous la forme d'un ajustement sur la base du tarif général du titulaire de ce dit marché en vigueur à la date de la révision, soit sous la forme d'une formule de révision de prix basée sur des calculs, utilisant des indices de références

indiqués contractuellement, en accord avec l'activité, notre profession et la nature de ce marché.

La bonne pratique de l'arrondi du nombre décimal est appliquée. En cas de changement du montant de l'écocontribution (applicable aux éléments d'ameublement et d'agencement), c'est le fait générateur (date de facturation ou d'achèvement de la prestation) qui détermine le montant applicable.

INFORMATION DES CANDIDATS

Dans une démarche mutuelle de progrès continu, les acheteurs s'attachent à informer les candidats non retenus des motifs du rejet de leur candidature ou de leur offre, ainsi que des caractéristiques et avantages de l'offre retenue, y compris son montant, ou à défaut, pour les marchés de faible montant, rappeler la possibilité pour les candidats de demander des précisions.

DIFFÉRENDS ET LITIGES

Clients et fournisseurs favorisent les modes amiables de résolution des différends dans leurs relations contractuelles.

Pour les marchés régis par le code de la commande publique, ils privilégient la médiation, notamment le recours au Médiateur des entreprises (articles L. 2197-4 et R. 2197-23 à R. 2197-24), ou la conciliation, notamment via les comités consultatifs de règlement amiable des différends (L. 2197-3 et R. 2197-1 à D. 2197-22)

LA GRILLE D'ÉVALUATION

EXEMPLE DE CRITÈRES DE SÉLECTION POUR UN ACHAT RESPONSABLE

VALEUR
TECHNIQUE



Il est souvent difficile pour un acheteur de maîtriser toutes les exigences spécifiques aux mobiliers dans les espaces de bureau, surtout lorsqu'il doit gérer plusieurs familles de produits. Devenir expert dans chaque domaine représente un véritable défi, d'autant plus que les contraintes réglementaires, telles que celles de la loi Agec, évoluent régulièrement. Les normes de sécurité, de finitions et d'ergonomie, particulièrement au niveau européen, sont régulièrement mises à jour. Par ailleurs, les attentes sociétales encouragent de plus en plus à intégrer des critères relatifs à l'impact environnemental des produits.

Une grille utile dans la prescription et dans son évaluation

Dans ce contexte, la grille conçue par FCBA, Centre Technique Industriel de la filière ameublement et organisme de certification reconnu à l'échelle nationale et internationale, joue un rôle central. FCBA a assuré la mise en œuvre technique du contenu et veillé à ce que les exigences du mobilier de bureau d'excellence soient bien prises en compte. Sans être exhaustive, cette grille fournit des repères essentiels pour les acheteurs, leur permettant de pondérer les critères clés afin d'effectuer des achats responsables, conformes aux standards de qualité, de sécurité et de durabilité.

PRODUITS	EXIGENCES	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE	Points	ATTRIBUTS ET CARACTÉRISTIQUES QUALIFICATION DES COMPOSANTS
SIÈGE DE BUREAU	EN 1335-2	Aucun	0	
		Autodéclaration ou rapport d'essais de laboratoire non accrédité (interne ou externe)	1	
		Rapport d'essais de laboratoires suivis par FCBA*	2	
		Rapport d'essais de laboratoire accrédité	3	
		Certification NF EA - GS - Level (FEMB)	4	
	EN 1335-2 + réaction au feu	Certification NF OEC	5	Réaction au feu
SIÈGE VISITEUR	EN 16139	Aucun	0	
		Autodéclaration ou rapport d'essais de laboratoire non accrédité (interne ou externe)	1	
		Rapport d'essais de laboratoires suivis par FCBA*	2	
		Rapport d'essais de laboratoire accrédité	3	
		Certification NF EA - GS - Level (FEMB)	4	
	EN 16139 + réaction au feu	Certification NF OEC	5	Réaction au feu
BUREAU	EN 527-2	Aucun	0	
		Autodéclaration ou rapport d'essais de laboratoire non accrédité (interne ou externe)	1	
		Rapport d'essais de laboratoires suivis par FCBA*	2	
		Rapport d'essais de laboratoire accrédité	3	
		Certification NF OEC - NF EA -GS- Level (FEMB)	4	
RANGEMENT	EN 14073 - EN 14074	Aucun	0	
		Autodéclaration ou rapport d'essais de laboratoire non accrédité (interne ou externe)	1	
		Rapport d'essais de laboratoires suivis par FCBA*	2	
		Rapport d'essais de laboratoire accrédité	3	
		Certification NF OEC - NF EA -GS Level (FEMB)	4	
CLOISON	1023-2	Aucun	0	
		Autodéclaration ou rapport d'essais de laboratoire non accrédité (interne ou externe)	1	
		Rapport d'essais de laboratoires suivis par FCBA*	2	
		Rapport d'essais de laboratoire accrédité	3	
		Certification NF OEC - NF EA -GS Level (FEMB)	4	

NB : tous les critères sont pondérables, l'acheteur est souverain pour la pondération

* laboratoire interne entreprise suivi dans le cadre de la reconnaissance laboratoire par FCBA (suivi de la certification)

Source : <https://certification-ameublement.fcba.fr/les-certifications>

PRODUITS	EXIGENCES	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE	Points	ATTRIBUTS ET CARACTÉRISTIQUES QUALIFICATION DES COMPOSANTS
SIÈGE DE BUREAU	EN 1335-1	Aucun	0	
		Autodéclaration ou rapport d'essais de laboratoire non accrédité (interne ou externe)	1	
		Rapport d'essais de laboratoires suivis par FCBA*	2	
		Rapport d'essais de laboratoire accrédité	3	
		Certification NF OEC - NF EA -GS Level (FEMB)	4	
		Certification NF OEC - NF EA -GS -Level (FEMB) + Usage et accessibilité : notice /consigne d'utilisation (type TUTO) ou personnel disponible pour l'accompagnement du client	5	
BUREAU	EN 527-1	Aucun	0	
		Autodéclaration ou rapport d'essais de laboratoire non accrédité (interne ou externe)	1	
		Rapport d'essais de laboratoires suivis par FCBA*	2	
		Rapport d'essais de laboratoire accrédité	3	
		Certification NF OEC - NF EA -GS Level (FEMB)	4	
		Certification NF OEC - NF EA -GS -Level (FEMB) + Usage et accessibilité : notice /consigne d'utilisation (type TUTO) ou personnel disponible pour l'accompagnement du client	5	

NB : tous les critères sont pondérables, l'acheteur est souverain pour la pondération

* laboratoire interne entreprise suivi dans le cadre de la reconnaissance laboratoire par FCBA (suivi de la certification)

Source : <https://certification-ameublement.fcba.fr/les-certifications>

PRODUITS	EXIGENCES	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE	Points	ATTRIBUTS ET CARACTÉRISTIQUES QUALIFICATION DES COMPOSANTS
SIÈGE DE BUREAU	EN 1335-2	Aucun	0	
		Autodéclaration ou rapport d'essais de laboratoire non accrédité (interne ou externe)	1	
		Rapport d'essais de laboratoires suivis par FCBA*	2	
		Rapport d'essais de laboratoire accrédité	3	
		Certification GS - Level (FEMB)	4	
		EN 1335-2 + Durabilité partielle des mousses textiles et finitions (PPSM + Métal)	Certification NF EA	5
EN 1335-2 + Durabilité «totale» des mousses - textiles et finitions (PPSM + Métal)	Certification NF OEC	6		
SIÈGE VISITEUR	EN 16139	Aucun	0	
		Autodéclaration ou rapport d'essais de laboratoire non accrédité (interne ou externe)	1	
		Rapport d'essais de laboratoires suivis par FCBA*	2	
		Rapport d'essais de laboratoire accrédité	3	
		Certification GS - Level (FEMB)	4	
		EN 1335-2 + Durabilité partielle des mousses textiles et finitions (PPSM + Métal)	Certification NF EA	5
EN 1335-2 + Durabilité «totale» des mousses - textiles et finitions (PPSM + Métal)	Certification NF OEC	6		
BUREAU	EN 527-2	Aucun	0	
		Autodéclaration ou rapport d'essais de laboratoire non accrédité (interne ou externe)	1	
		Rapport d'essais de laboratoires suivis par FCBA*	2	
		Rapport d'essais de laboratoire accrédité	3	
		Certification GS - Level (FEMB)	4	
		EN 527-2 + Durabilité partielle des finitions (PPSM + Métal)	Certification NF EA	5
EN 527-2 + Durabilité «totale» des finitions (PPSM + Métal)	Certification NF OEC	6		
RANGEMENT	EN 14073 - EN 14074	Aucun	0	
		Autodéclaration ou rapport d'essais de laboratoire non accrédité (interne ou externe)	1	
		Rapport d'essais de laboratoires suivis par FCBA*	2	
		Rapport d'essais de laboratoire accrédité	3	
		Certification GS - Level (FEMB)	4	
		EN 14073 + Durabilité partielle des finitions (PPSM + Métal)	Certification NF EA	5
EN 14073 + Durabilité «totale» des finitions (PPSM + Métal)	Certification NF OEC	6		
CLOISON	1023-2	Aucun	0	
		Autodéclaration ou rapport d'essais de laboratoire non accrédité (interne ou externe)	1	
		Rapport d'essais de laboratoires suivis par FCBA*	2	
		Rapport d'essais de laboratoire accrédité	3	
		Certification GS - Level (FEMB)	4	
		EN 1023 + Durabilité des textiles	Certification NF OEC et NF EA	5

NB : tous les critères sont pondérables, l'acheteur est souverain pour la pondération

* laboratoire interne entreprise suivi dans le cadre de la reconnaissance laboratoire par FCBA (suivi de la certification)

Source : <https://certification-ameublement.fcba.fr/les-certifications>

PRODUITS	EXIGENCES	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE	Points	ATTRIBUTS ET CARACTÉRISTIQUES QUALIFICATION DES COMPOSANTS
		Aucune démarche	0	
		Démarche avec critères sociétaux « auto déclaratif »	1	
		NF OEC	3	
		Level (FEMB)	4	

NB : tous les critères sont pondérables, l'acheteur est souverain pour la pondération
*Périmètre délimité aux produits certifiés.

PRODUITS	EXIGENCES	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE	Points	ATTRIBUTS ET CARACTÉRISTIQUES QUALIFICATION DES COMPOSANTS
TOUS PRODUITS	Norme ANSI BIFMA M7.1-2011(R2016)	Aucun	0	
		Autodéclaration ou rapport d'essais de laboratoire non accrédité (interne ou externe)	1	
		Rapport d'essais de laboratoires suivis par FCBA*	2	
		Certification NF OEC - NF EA ou Well	3	

NB : tous les critères sont pondérables, l'acheteur est souverain pour la pondération

* laboratoire interne entreprise suivi dans le cadre de la reconnaissance laboratoire par FCBA (suivi de la certification) ** applicable aux nouveaux référentiels NF EA et NF OEC à venir en 2024

Source : <https://certification-ameublement.fcba.fr/les-certifications>

PRODUITS	EXIGENCES	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE	Points	ATTRIBUTS ET CARACTÉRISTIQUES QUALIFICATION DES COMPOSANTS
TOUS PRODUITS		NF OEC - NF EA - Level (FEMB) - Cradle to Cradle - Blue Angel	3	

NB : tous les critères sont pondérables, l'acheteur est souverain pour la pondération

* laboratoire interne entreprise suivi dans le cadre de la reconnaissance laboratoire par FCBA (suivi de la certification)

Source : <https://certification-ameublement.fcba.fr/les-certifications>

PRODUITS	EXIGENCES	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE	Points	ATTRIBUTS ET CARACTÉRISTIQUES QUALIFICATION DES COMPOSANTS
TOUS PRODUITS		Absence de phtalates	Certification NF EA	1
		Absence de retardateur de flamme	Certification NF EA	1

NB : tous les critères sont pondérables, l'acheteur est souverain pour la pondération

* laboratoire interne entreprise suivi dans le cadre de la reconnaissance laboratoire par FCBA (suivi de la certification)

Source : <https://certification-ameublement.fcba.fr/les-certifications>

MOBILIERS FORMELS

BUREAU | Cette surface de travail est destinée à conduire diverses tâches administratives et à accueillir les différents équipements nécessaires à l'accomplissement de celles-ci. Il peut être équipé de différents compléments ou présenter différentes formes en fonction des contraintes d'implantation, et des tâches à accomplir, de leur récurrence et de tout autre besoin spécifique de l'utilisateur.

BUREAU BENCH | Le bureau bench est un espace de travail partagé qui regroupe un ou plusieurs postes de travail en face à face. Un bench est essentiellement composé de rangées de surfaces de travail parallèles les unes aux autres, autour d'une infrastructure technique qui donne facilement accès à du courant et à des données, et qui intègre un éclairage et des outils de travail individuels. Les utilisateurs sont assis en face-à-face, ou côte à côte. Les benches les plus courants sont les bureaux de 2, 4, 6 et 8 personnes.

BUREAU RÉGLABLE EN HAUTEUR | Les bureaux réglables en hauteur, ou bureaux assis-debout (ou standing desk en anglais) sont équipés de manivelles ou de systèmes électriques qui permettent à l'utilisateur de modifier facilement la hauteur du bureau selon ses besoins, que ce soit pour travailler en position assise ou debout. La norme européenne EN 527-1 exige une plage de réglage minimale de 650 à 850 mm et un palier maximal de 20 mm.

CAISSON | Un caisson de bureau est un rangement à tiroirs de proximité généralement dédié à un utilisateur qui y rangera ses documents et équipements courants. Pouvant être fermé à clef, l'utilisateur pourra y ranger par exemple des équipements de valeurs ou confidentiels avec une certaine sécurité. Certains caissons offrent également une assise grâce à un coussin situé sur le dessus.

CASIER | Dans ces espaces « flex » (ou nomades de passage) où les postes de travail sont partagés entre plusieurs collègues, l'armoire à casiers verrouillables trouve parfaitement sa place. Elle permet en effet à chacun de ranger ou récupérer ses effets personnels, à proximité des postes de travail. Ils sont de plus en plus connectés avec la technologie RFID.

CLOISON | Les cloisons sont des panneaux de séparation d'espace qui peuvent être posés au sol ou fixés au bureau. Elles sont utilisées pour isoler, au moins en partie, visuellement et parfois phoniquement une ou plusieurs personnes. Les

panneaux posés au sol sont parfois mobiles pour les espaces flexibles et intègrent écritoire, écran, décoration, rangement...

CLOISONNETTE | Une cloisonnette est une petite cloison que l'on positionne entre deux bureaux en face-à-face. Elle peut être constituée de feutre PET ou d'un panneau en bois mélaminé recouvert de tissu ou non, mais aussi d'une mousse acoustique pour permettre de réduire le bruit dans l'open space. Elle peut être fixe ou mobile et même être accessoirisée.

MOBILIER MODULABLE | Le mobilier modulable permet de concevoir l'espace en fonction des besoins, permettant ainsi d'économiser ou d'augmenter l'espace disponible. Sur roulettes ou simplement facile à déplacer, il permet de composer et recomposer autant qu'on le souhaite l'espace de travail.

POSTE DE TRAVAIL | Il comprend au minimum un bureau, un siège et parfois un espace de rangement (caisson, armoire basse, etc.).

RANGEMENT | Le meuble de rangement offre des volumes ouverts ou fermés où peuvent être conservés (généralement) des documents dans le cadre du travail de bureau, mais aussi tout autre équipement ou élément de décoration.

Il peut prendre diverses formes en fonction de son cadre d'usage, de sa fréquence d'utilisation, des éléments stockés et du niveau de confidentialité requis, et toujours en fonction des contraintes d'implantation. Il peut être équipé de roulettes pour des besoins de mobilité.

L'armoire de bureau est un plus grand volume dont l'utilisation est bien souvent partagée. Le rangement s'y fait généralement sur des tablettes, mais également dans des cadres télescopiques ou bien encore des tiroirs.

Ce volume est fermé par des portes qui peuvent être battantes, coulissantes ou à rideaux.

Une table de travail de bureau peut également intégrer un rangement sous la forme d'un caisson suspendu, d'un caisson porteur ou bien encore d'une tablette placée au-dessus du plan de travail.

SIÈGE DE BUREAU | Aussi appelé siège de travail ou siège opérateur, le siège de bureau doit être ergonomique pour offrir à l'utilisateur un confort d'assise optimal et un soutien adapté. Il est doté de multiples réglages pour permettre à chaque utilisateur d'ajuster sa position assise en fonction de ses besoins, ou s'adapte de manière intuitive à son utilisateur. Le mécanisme synchrone permet un

mouvement synchronisé du dossier et de l'assise ; le mécanisme asynchrone permet de régler le dossier et l'assise de façon séparée. Parmi les autres réglages, qui participent au confort de l'utilisateur, citons les réglages en profondeur de l'assise, en hauteur du dossier ou du renfort lombaire. Le siège peut aussi être équipé d'un appui-tête (ou tête) fixe ou réglable...

SIÈGE VISITEUR | Aussi appelé siège de conférence, le siège visiteur est conçu pour accueillir des personnes pendant des réunions, des visites de courte durée ou dans les espaces d'attente.

MOBILIERS INFORMELS

PHONE BOX | La phone box est un mobilier de bureau en forme de cabine téléphonique, permettant aux salariés de passer leur appel en toute confidentialité sans déranger les équipes travaillant tout autour, notamment dans un open space. On utilise aussi l'expression phone booth pour désigner ce type de produit.

BOX OU CABINE ACOUSTIQUE | Une solution pour réduire considérablement les nuisances sonores des open spaces, et pouvoir s'isoler au calme. Idéal pour un call, un visio, une réunion confidentielle à deux ou entre collaborateurs ou pour un bref moment de méditation. Seul ou pour de nombreuses personnes, aménagé ou non, cet élément est mobile, modulable et flexible pour le réaménagement des espaces.

CHAUFFEUSE | Une chauffeuse est un type de canapé confortable installé dans les espaces d'accueil de bureaux pour le repos ou les échanges informels.

SOFT SEATING | Le soft seating désigne une catégorie de mobilier de bureau composée de sièges et de canapés offrant confort et souplesse d'assise. Cette forme de mobilier est couramment employée dans les espaces de coworking, les salles d'attente et les zones de détente et autres espaces informels dans les entreprises, dans le but de créer des espaces de repos et de relaxation pour les collaborateurs.

COMPOSANTS & ACCESSOIRES

ACCOTOIRS ET ACCOUDOIRS | Appuis pour les coudes et les avant-bras sur les fauteuils. Les termes « accotoirs » et « accoudoirs » désignent essentiellement la même chose.

« Accotoir » est le terme le plus approprié, car il évoque l'idée de support « à côté » de l'utilisateur, mais « accoudoir » est plus largement utilisé. Ils peuvent être

fixes ou multi-réglables, en hauteur, largeur, translation, pivotants...

ACOUSTIQUE | Dans le contexte du mobilier de bureau, le terme acoustique se réfère à la capacité d'un meuble, d'un objet ou d'un mur à absorber le son et à réduire la diffusion sonore.

ÉLECTRIFICATION D'UN MOBILIER | C'est l'art de cacher les fils électriques à l'intérieur d'un mobilier pour avoir accès à du courant fort et du courant faible directement sur un plateau de bureau, par exemple.

GOULOTTE | Une goulotte est un élément qui se fixe au bureau pour cacher les câbles électriques d'un bureau. La goulotte peut être horizontale ou verticale.

PANNEAUX MDF | Les panneaux dits « panneaux de fibres de moyenne densité » (MDF) sont fabriqués à l'aide d'un liant synthétique avec l'action de la chaleur et de la pression.

PIÉTEMENT | Le terme générique piétement est couramment utilisé pour désigner les pieds des meubles, y compris des bureaux (4 pieds ou pied central) et des sièges (pieds à patin ou à roulettes, piétement luge, traîneau, 4 ou 5 branches pyramidales...).

TERMES TECHNIQUES DE L'AMEUBLEMENT

DURABILITÉ | La durabilité d'un produit se mesure par sa capacité à maintenir son usage et niveau de performance dans le temps. Cela s'applique aux meubles de bureau, y compris les finitions des panneaux, les peintures sur métal, les revêtements des sièges (textiles et mailles) ainsi que les mousses des sièges. La durabilité concerne le maintien de l'usage et des performances du produit.

ERGONOMIE | Un produit est qualifié d'ergonomique lorsqu'il s'adapte à son utilisateur. Cela s'applique notamment aux sièges, où un plus grand nombre de réglages améliore l'adaptation à l'utilisateur (certains modèles proposent des réglages automatiques). Le bureau réglable en hauteur permet à l'utilisateur de l'ajuster à sa taille. L'ergonomie comprend non seulement les réglages principaux, mais aussi des options complémentaires (par exemple, les accotoirs 4D), etc.

QUALITÉ D'UN PRODUIT | Il s'agit de la capacité d'un produit à répondre à des spécifications établies qui conduisent à la satisfaction de l'utilisateur pour l'usage attendu.

SÉCURITÉ | Le terme sécurité implique l'utilisation du produit sans risque de blessure. Des normes de référence définissent les exigences d'évaluation de ce critère dans le cadre d'une utilisation raisonnablement prévisible. Une analyse de sécurité doit prendre en compte l'usage raisonnable prévisible du produit, même au-delà de sa fonction première.

USAGE | L'usage d'un produit correspond à son utilisation prévue en fonction de sa fonction. Certaines utilisations non prévues, mais prévisibles peuvent être prises en compte dans les normes de référence, telles que l'appui sur le dossier d'un siège. Pour les sièges visiteurs, cela simule une charge verticale sur le dossier, similaire à une paire de fesses.

RÉFÉRENCES NORMATIVES

LABELS | Les labels sont similaires aux marques de certification en ce sens qu'ils indiquent qu'un produit répond à certaines normes ou spécifications. Cependant, contrairement aux marques de certification, les labels ne sont pas toujours réglementés par la loi.

MARQUES DE CERTIFICATION | Les marques de certification sont des labels ou des sceaux d'approbation qui indiquent qu'un produit est conforme aux exigences spécifiques de la marque concernée. Les marques de certification donnent aux consommateurs l'assurance que le produit a été évalué par une tierce partie et sont encadrées par la loi (Code de la consommation).

NORMES | Les normes sont des spécifications techniques ou des critères de performance définis pour un produit. Elles sont élaborées par des organismes de normalisation et servent de référence pour garantir la qualité, la sécurité, la compatibilité et la cohérence des produits. Les normes peuvent être internationales (telles que les normes ISO), régionales (telles que les normes européennes EN), ou nationales (telles que les normes françaises NF). Elles définissent les caractéristiques minimales requises pour un produit ou un processus.

ENVIRONNEMENT

CSRD | La publication de la directive européenne CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) au journal officiel de l'Union européenne a eu lieu le 16 décembre 2022. Le 7 décembre 2023, la France est devenue le premier pays de l'Union européenne à la transposer par ordonnance n°2023-1142 relative à la publication et à la certification d'information en matière de durabilité et aux obligations environnementales, sociales et de gouvernement d'entreprise des sociétés commerciales. D'application progressive, la CSRD concerne désormais plus de 6 000 entreprises françaises et 50 000 entreprises au niveau européen.

ÉCOCONCEPTION | Il s'agit d'une démarche préventive qui vise à réduire les impacts sur l'environnement d'un produit ou d'un service, en travaillant sur l'ensemble de son cycle de vie, tout en conservant ses qualités d'usage (Ademe). Dans les cas des éléments d'ameublement, réaliser un projet d'écoconception peut englober des actions comme l'allongement de la durée d'usage, l'allègement, le choix de matières biosourcées ou recyclées, etc.

ÉCONOMIE CIRCULAIRE | Nouvelle conception économique qui vise à créer une boucle venant bouleverser les modes de consommation et de production actuels fondés sur une économie linéaire (Code de l'environnement, article L110-1-1). La circularité passe tant par un allongement de la durée de vie du produit que par l'utilisation de ressources biosourcées pour le concevoir. Tout cela en pensant à la fin de vie de ce dernier avant même sa création afin qu'il puisse créer de nouveaux produits. De fait, l'économie circulaire promeut une meilleure gestion des déchets afin de les valoriser de la meilleure des manières (Ademe).

ÉCOMODULATION | L'écomodulation est un mécanisme d'incitation économique qui récompense les entreprises utilisant des matériaux respectueux de l'environnement. Ainsi l'entreprise voit baisser sa redevance au titre de l'écocontribution.

CERTIFICATIONS | Les certifications sont des évaluations indépendantes menées par des organismes de certification pour vérifier la conformité d'un produit aux exigences d'une marque de certification (comme NF Office Excellence Certifié). La certification garantit à l'acheteur que le produit qu'il achète est identique à celui qui a été testé et répond aux niveaux de performance

requis par la marque de certification. Contrairement au rapport d'essais, qui atteste de la conformité d'un produit à un instant donné par rapport à des exigences définies.

RAPPORT D'ESSAI ACCRÉDITÉ | Le rapport d'essai accrédité selon la norme 17025 est un document écrit qui présente un résumé de la démarche expérimentale et les résultats obtenus. Ce rapport doit être accrédité par le COFRAC qui est l'unique organisme de référence en matière d'accréditation en France: une activité de puissance publique et d'intérêt général.

RECONDITIONNEMENT | Intervention permettant de restituer les fonctionnalités d'un produit, afin que celui-ci réponde aux obligations légales de sécurité et à l'usage auquel le consommateur peut légitimement s'attendre (Ademe).

RECYCLABILITÉ | La recyclabilité se définit comme l'aptitude d'un produit à être recyclé. Cela dépend de plusieurs critères comme la capacité du produit à être efficacement collecté, trié et recyclé à l'échelle industrielle et en pratique. L'absence de perturbateurs du tri et de recyclage dans la composition du produit est également un critère influençant sa recyclabilité. Les outils permettant d'évaluer la recyclabilité sont mis à disposition par les éco-organismes.

RECYCLAGE | Toute opération de valorisation par laquelle les déchets [...] sont retraités en substances, matières ou produits aux fins de leur fonction initiale ou à d'autres fins (Code de l'environnement, article L541-1-1). Dans le cas des éléments d'ameublement, on entend par recyclage la transformation des déchets collectés en matière recyclée. Par exemple, le bois issu des déchets d'éléments d'ameublement est broyé, séparé des autres matières pour être réintégré ensuite dans la fabrication de panneaux à base de bois.

RÉEMPLOI | Le réemploi est toute opération par laquelle des substances, matières ou produits qui ne sont pas des déchets sont utilisés de nouveau pour un usage identique à celui pour lequel ils avaient été conçus. Exemple : le propriétaire d'un bureau le confie à une association, car il n'en a plus besoin. Ce bureau est vendu à un particulier pour la même utilisation, on parle alors de bureau « réemployé » (Code de l'environnement, article L541-1-1).

RÉPARATION | Le terme de « réparation » est utilisé dans son sens commun de remise en état de fonctionnement d'un bien. Il est également cité

dans le Code de l'environnement pour l'étape de préparation à la réutilisation comme opération permettant la réutilisation d'un bien (Ademe). Dans le cas des éléments d'ameublement, les étapes de réparation sont, par exemple, le contrôle, le démontage et le remplacement des pièces défectueuses ou manquantes. On parle également de réfection, remise en état, retapage, retouche.

RÉUTILISATION | La réutilisation est toute opération par laquelle des substances, matières ou produits qui sont devenus des déchets sont utilisés à nouveau. Exemple : le propriétaire d'un bureau s'en défait, il est collecté comme un déchet et une association le récupère et réutilise les matériaux pour fabriquer une table, on parle dans ce cas d'une table « réutilisée » (Code de l'environnement, article L541-1-1).

RSE SOCIÉTAL | La responsabilité sociétale (ou sociale) des entreprises (RSE) est définie par la Commission européenne comme l'intégration volontaire par les entreprises de préoccupations sociales et environnementales à leurs activités commerciales et leurs relations avec les parties prenantes.

UPCYCLING | L'upcycling consiste à créer et fabriquer de nouveaux produits (des meubles, par exemple) à partir de pièces ou de matières issues des flux de déchets. La transformation de ces matières vise à leur apporter une nouvelle valeur ajoutée, souvent en les détournant de leur utilisation première. On parle aussi de réemploi de matières, d'utilisation de matières de seconde vie ou de surcyclage.

VALORISATION | Toute opération dont le résultat principal est que des déchets servent à des fins utiles en substitution à d'autres substances, matières ou produits qui auraient été utilisés à une fin particulière (Code de l'environnement, article L541-1-1). C'est donc un terme générique qui englobe plusieurs modes de traitement de déchets : la préparation à la réutilisation, le recyclage matière, la valorisation énergétique, par exemple. Les déchets qui ne sont pas « valorisés » sont « éliminés » (par enfouissement, par exemple).

ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

ABW | L'activity-based working (travail basé sur l'activité) est un concept qui repense les zones de travail. Cette forme de flex office repose sur le principe qu'aucun collaborateur ne dispose d'un bureau de travail attribué. Chaque employé est libre d'utiliser l'un ou l'autre des espaces disponibles pour réaliser la tâche qui lui est confiée. Les pièces, les outils et les lieux sont alors partagés. L'ABW suppose que l'entreprise soit en mesure de créer plusieurs zones qui répondent à différents objectifs : la formation, la focalisation, l'échange, la collaboration, etc.

BUREAU OPÉRÉ | Un espace de travail privé loué avec un contrat de prestation de services. Cette solution clé en main a été inspirée par le succès du coworking.

CORPOWORKING | Le terme corpoworking est une combinaison de corporate (entreprise) et coworking (travail collaboratif). Le concept consiste à offrir des espaces de travail partagés dans les locaux de l'entreprise elle-même, similaires à ceux proposés dans les espaces de coworking et exclusivement réservés aux employés.

COWORKING | Le coworking est un concept d'espace de travail partagé, où les professionnels indépendants, les travailleurs autonomes, les entrepreneurs et les employés d'entreprises peuvent travailler ensemble dans un environnement collaboratif. Le coworking permet aux travailleurs de se connecter et de collaborer avec des personnes partageant les mêmes idées, de réduire les coûts et de profiter d'un environnement de travail stimulant et convivial.

DESK BOOKING | Le desk booking est un système de gestion d'espace de travail qui permet aux employés de réserver un poste de travail spécifique, plutôt que d'occuper un poste de travail fixe en permanence. Les employés peuvent réserver un bureau, une salle de réunion ou tout autre espace de travail à l'aide d'un système de réservation en ligne, d'une application ou d'un calendrier partagé.

DIGITAL WORKPLACE | Un digital workplace, ou espace de travail numérique, est un environnement de travail numérique qui permet aux employés d'accéder à toutes les applications, données et outils dont ils ont besoin pour effectuer leur travail, où qu'ils se trouvent et sur n'importe quel appareil. Cela peut inclure des outils tels que des plateformes de travail collaboratif, des chats et des réseaux sociaux d'entreprise.

ESPACE DE TRAVAIL FORMEL | Les espaces de travail formels englobent tous les environnements de travail tels que les bureaux, les salles de réunion et les open spaces, où le travail est effectué de manière officielle et structurée.

ESPACE DE TRAVAIL INFORMEL | En opposition aux espaces de travail formels, les espaces de travail informels ne sont pas destinés à des tâches de longue durée. Ils incluent des éléments tels que des tables de restauration en hauteur et des boxes insonorisés, conçus pour des interactions moins formelles.

HOT DESKING | Une pratique qui permet aux employés de travailler à partir de n'importe quel bureau non attribué disponible dans l'entreprise. Les employés peuvent réserver un bureau pour une journée ou une demi-journée, et peuvent ensuite se déplacer dans un autre bureau ou un autre espace de travail pour les jours suivants. Le hot desking vise à maximiser l'utilisation de l'espace de travail.

OPEN SPACE | Un open space est un concept d'aménagement de bureau où l'espace de travail est organisé en un grand espace ouvert et commun, plutôt que divisé en bureaux individuels fermés, offrant aux employés un environnement de travail collaboratif et communicatif.

SEMAINE DE 4 JOURS | 4-day work week, en anglais, est un modèle de travail qui consiste à travailler pendant quatre jours par semaine au lieu des cinq jours traditionnels. Cette approche vise à améliorer l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée des employés, tout en maintenant la même quantité de travail hebdomadaire. Il existe plusieurs variations de la semaine de 4 jours. Dans certains cas, les employés travaillent 8 heures par jour pendant 4 jours, tandis que dans d'autres, ils travaillent plus longtemps pendant les 4 jours afin de compenser la journée supplémentaire. Smart office Le smart office, ou bureau intelligent, est un concept qui fait référence à l'utilisation de la technologie pour améliorer l'efficacité et la productivité au sein d'un lieu de travail. Les bureaux intelligents intègrent des technologies telles que l'Internet des

objets (IoT), les capteurs, la domotique, la réalité augmentée et la reconnaissance vocale pour offrir une expérience de travail plus agréable, plus productive. Par exemple, un smart office peut utiliser des capteurs pour ajuster automatiquement l'éclairage, la température et la ventilation en fonction des besoins individuels des employés. Il peut également offrir des services automatisés tels que la réservation de salles de réunion, la commande de café et la gestion de la sécurité.

TAUX DE FLEX | Le taux de flex (également appelé taux de foisonnement ou taux de flex office) est un indicateur qui mesure la capacité des espaces de travail à répondre aux besoins de flexibilité des employés. Il est généralement calculé en divisant le nombre total de postes de travail ou de bureaux par le nombre d'employés réguliers travaillant dans l'entreprise.

TAUX D'OCCUPATION | Dans le contexte du flex office, le taux d'occupation est le rapport entre le nombre de postes de travail effectivement utilisés et le nombre total de postes de travail disponibles dans un espace de travail partagé. Il est calculé en divisant le nombre de postes de travail utilisés par le nombre de postes de travail disponibles.

TÉLÉTRAVAIL | Exercice d'une activité professionnelle effectuée en tout ou partie à distance du lieu où le résultat du travail est attendu. Il s'oppose au travail sur site, à savoir le travail effectué dans les locaux de son employeur. Le télétravail peut s'effectuer depuis le domicile, un télécentre, un espace de cotravail, un bureau satellite de l'entreprise ou de manière nomade (lieux de travail différents selon l'activité à réaliser), dans le cadre d'un travail salarié, dans le cadre du travail indépendant. Son développement a été permis par les technologies de l'information.

FLEX OFFICE | Concept d'espace de travail flexible qui permet aux employés de travailler à différents endroits au sein de l'entreprise ou à distance, sans avoir de bureau fixe attribué. Le flex office est une nouvelle manière d'organiser les espaces de travail, surtout pour les entreprises pratiquant le télétravail. Il leur permet de rationaliser les espaces de travail et de maximiser leur utilisation.

TRAVAIL HYBRIDE | Une approche de travail où les employés travaillent à distance un ou plusieurs jours par semaine, en fonction de leur emploi du temps et de leurs tâches.

1. VALEUR D'USAGE

La valeur d'usage se caractérise par l'utilité qu'offre le mobilier en réponse aux besoins spécifiques et aux exigences de l'entreprise. Elle englobe divers aspects tels que le confort, l'ergonomie, les services et le design.

2. RSE

Une politique de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) a pour objectif de veiller à ce que l'entreprise contribue positivement à la société tout en maintenant sa viabilité économique. La RSE comporte de nombreux enjeux, directement liés aux objectifs de développement durable.

3. RISQUES

Une évaluation des risques consiste en une inspection minutieuse d'une offre spécifique afin d'identifier tous les éléments, situations et procédés qui pourraient potentiellement causer un préjudice. Cela inclut l'examen des matériaux utilisés, les procédures de fabrication, les conditions de travail, ainsi que les impacts environnementaux et sociaux.

4. PRESCRIPTION

Pour garantir le bien-être des collaborateurs, prévenir de troubles musculo-squelettiques, il est crucial de sélectionner un mobilier de bureau conforme aux réglementations. Le mobilier de bureau doit être adapté à sa fonction et à son utilisation et doit répondre à certaines normes (Ex : qualité environnementale, anti-feu, robustesse, durabilité etc...)

5. IMAGE

Le mobilier de bureau joue un rôle essentiel dans l'image de l'entreprise. Opter pour du mobilier fonctionnel et approprié favorise une atmosphère qui incite à l'engagement et à la fidélité des équipes.

LE GUIDE TECHNIQUE

DE L'ACHAT RESPONSABLE POUR LE MOBILIER DE BUREAU



avec le soutien :

