

## DOCUMENT DE LA CONSULTATION DE MARCHÉ

### Défi du Muséum de l'Institut royal des Sciences naturelles de Belgique

---

#### 1 Introduction

##### 1. Raison de la consultation sur le marché

Les services publics fédéraux font face à toutes sortes de défis dans leur fonctionnement quotidien ou dans les services qu'ils fournissent. La grande majorité de ces défis requièrent des solutions ingénieuses et innovantes. Avant d'acheter des solutions (par le biais de marchés publics), le service public concerné souhaite interagir avec le marché privé dans le but d'échanger des informations sur des solutions possibles.

Le Muséum de l'Institut royal des Sciences naturelles de Belgique (IRSNB) fait face au défi suivant:

**« Comment pouvons-nous gérer et sécuriser intelligemment l'Institut Royal des Sciences Naturelles afin que les visiteurs puissent toujours vivre une expérience de premier plan ? »**

Un jury - composé de différents collaborateurs du Muséum - aimerait explorer quelles idées ou solutions innovantes sont présentes sur le marché pour relever ce défi. C'est pourquoi ils lancent une consultation de marché en collaboration avec Nido, le labo d'innovation du service public<sup>1</sup>. Nido facilitera cette consultation de marché.

Les informations recueillies lors de cette consultation de marché permettront au jury de continuer à développer sa stratégie (par ex. mise en place d'une expérience avec une certaine solution, l'achat d'une solution par le biais d'un marché public...).

---

<sup>1</sup> Une consultation de marché n'a aucun caractère contraignant. Aucun droit (par ex. un quelconque avantage ou désavantage dans la procédure d'adjudication) ne peut en découler.

Toutes les entreprises sont cordialement invitées à présenter et/ou à faire une démonstration de leur solution.

## 1.2 Guide de lecture

Le présent document fournit des explications sur la consultation de marché.

Le chapitre 2 décrit le challenge pour lequel l'on recherche une solution ingénieuse et innovante sur le marché.

Le chapitre 3 contient la procédure et le planning de la consultation de marché, ainsi que toutes les informations pratiques.

## 2 Le challenge et le propriétaire du challenge

### 2.1 Propriétaire du challenge

Le propriétaire du challenge est l'Institut royal des Sciences naturelles de Belgique (IRSNB). Cet institut est l'une des 10 institutions scientifiques fédérales qui dépendent de la politique scientifique fédérale ([Belspo](#)). Il fait de la recherche scientifique intensive, effectue des services d'utilité publique et est ouvert à tous par l'intermédiaire du Musée des sciences naturelles.

Le [Musée de l'Institut royal des Sciences naturelles de Belgique](#) est la partie visible de l'IRSNB aux yeux du grand public. Il est connu dans le monde entier pour sa Galerie des Dinosauriens, la plus grande d'Europe. Le Musée joue un rôle de premier plan dans la promotion et la diffusion de la culture scientifique, aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de ses murs, notamment par le biais d'expositions et d'animations itinérantes. De par une rénovation ambitieuse et progressive, il perpétue son engagement à proposer une expérience muséale plus conviviale et qui répond toujours mieux aux attentes de la société et qui se dessine résolument autour de la promotion d'une approche respectueuse de la nature.

**Propriétaire du challenge** : Patricia Supply, Directrice Générale a.i. de l'Institut Royal Belge des Sciences Naturelles

### 2.2 Le Challenge

#### 2.2.1 Le challenge

L'[Institut royal des Sciences naturelles](#) dispose de sept salles [d'expositions permanentes](#) et d'une salle d'expositions temporaires d'une superficie combinée d'environ 10 000 m<sup>2</sup>. Depuis septembre, deux [nouvelles salles d'expositions permanentes](#) d'environ 2400 m<sup>2</sup> ont été ouverts. Chaque année, le musée reçoit plus de 330 000 visiteurs, dont 30 %, environ, de groupes scolaires.

**Afin, d'une part, de rendre la sécurité de ces salles d'exposition plus efficace et, d'autre part, de continuer à garantir un excellent service au visiteur du musée, nous souhaitons reconnaître différentes solutions pour relever le challenge suivant :**

*"Comment pouvons-nous gérer et sécuriser intelligemment le Musée royal des sciences naturelles afin que les visiteurs bénéficient toujours d'une expérience de premier ordre ?"*

## 2.2.2 Le problème

### Quel est le problème et à qui se pose-t-il ?

La sécurité et la gestion des salles et la sécurité et le service aux visiteurs est actuellement un véritable défi en raison des capacités limitées de surveillance aux heures de pointe.

Et ceci pour diverses raisons :

- Les salles de musée ont un aménagement complexe, de sorte que disposer d'un aperçu complet de certaines salles ne peut être garanti.
- L'équipe de surveillance combine beaucoup de tâches : elles sont l'interlocuteur privilégié des visiteurs du musée dans les salles publiques, elles effectuent la surveillance des salles pendant les heures d'ouverture, repèrent les anomalies, aident les enfants perdus ou les visiteurs malades, etc... Ils travaillent dans un système de rondes et signalent les problèmes via le dispatching aux services qui peuvent résoudre ce problème.
- Par ailleurs, de nombreuses portes délimitent la séparation entre les espaces accessibles au public et les espaces privés et scientifiques avec accès direct au Parc Léopold ainsi qu'aux parkings privés. Une surveillance supplémentaire est donc nécessaire.

Voici un problème pour :

- **l'équipe de surveillance** qui veut pouvoir détecter les problèmes plus rapidement ;
- **les responsables** de la collection, le service muséologique et le service technique qui doivent être informés en temps réel des problèmes ou des dégâts subis dans les salles ;
- **les visiteurs** du musée qui ne trouvent pas toujours un interlocuteur.

### Quelle est l'évolution du problème?

En raison de l'agrandissement du Musée et de la capacité de surveillance limitée, ce problème s'est aggravé. L'organisation de la surveillance de manière dynamique (non statique) a permis de répondre partiellement au problème. Toutefois, cette solution ne suffit pas à résoudre le problème dans son intégralité.

## Quel est l'impact du problème?

- Les visiteurs qui ont besoin d'aide (p. ex. en cas de premiers soins en cas d'accident, dans le cas des enfants perdus) ne trouvent pas toujours immédiatement un interlocuteur.
- Les comportements indésirables des visiteurs ne sont pas remarqués à temps et aucune réponse adéquate ne peut donc y faire suite.
- Des problèmes majeurs (ascenseurs défectueux, infiltrations d'eau, appareillage multimédia endommagé, ...) ne sont pas détectés à temps.
- L'évacuation du musée en cas d'incident peut être plus difficile en raison de l'absence de d'agents de sécurité qui connaissent bien le bâtiment.
- La sécurité des pièces de collection est compromise.

## Comment savons-nous qu'il s'agit d'un problème?

- Le propriétaire du challenge constate des dégâts au bâtiment, aux aménagements et mobilier et parfois aux collections.
- Parfois, les dommages ont également augmenté en raison de la détection tardive (p. ex. infiltrations d'eau).
- Le propriétaire du challenge reçoit des plaintes de visiteurs en raison de réponses tardives à des questions, de comportements indésirables (p. ex. volume d'voix), d'une demande d'aide,...

## Qu'attendons-nous de la solution?

Le propriétaire du challenge est à la recherche **d'une solution technologique intelligente ou innovante qui permette au personnel de sécurité d'agir rapidement et efficacement, de manière ciblée et selon les priorités (p. ex. dommages, vol, accidents,...).**

Cette solution devrait :

- Soulager la charge de travail de l'équipe de sécurité en prenant en charge certaines tâches de routine, comme p. ex. vérifier que les portes avec accès sécurisé par badges sont bien fermées, en s'assurant que les issues de secours sont exemptes d'obstacles, la signalisation du matériel d'éclairage ou multimédia endommagé, ...
- Permettre de transmettre rapidement et efficacement au dispatching des informations importantes qui nécessitent une intervention humaine.
- Être en mesure d'interpréter et de traiter les données de la centrale de surveillance des incendies et effractions ainsi que toutes les éventuelles autres technologies ou techniques existantes reprises ci-dessous.

## Quelles mesures ont déjà été prises pour résoudre le problème?

- Le propriétaire du challenge a créé un dispatching qui collecte différents types d'informations telles que:
  - Images de vidéosurveillance (Avigilon) [moins d'agents de sécurité nécessaires dans les couloirs pour que les tournées puissent être exécutés];
  - Système de gestion du bâtiment (skywalker d'Entelec) avec un système de notification sms qui reçoit et visualise les signaux de la centrale d'incendie (VLV) et de la centrale de surveillance des effractions (Honeywell Galaxy), et qui permettra à terme également de visualiser le système de contrôle d'accès (Tech talk) par badges.

- Le propriétaire du challenge assure la communication au sein de l'équipe de sécurité par le biais de talkies-walkies et d'un amplificateur de signal [temps d'intervention plus court].
- Le propriétaire du challenge utilise un portique de détecteur de métaux et des scanners manuels [pour prévenir l'introduction d'objets dangereux], bien que cette mesure dépende du niveau de terreur. Actuellement, ce n'est plus le cas.
- Le propriétaire du challenge est passé d'une surveillance statique par salle à la mise en place d'une surveillance dynamique avec une équipe de surveillance qui fait des rondes dans le musée [le personnel est ainsi plus motivé et attentif].
- Le propriétaire du challenge a créé un numéro d'urgence interne et mis des téléphones analogiques fixes dans les salles.

### Quelles solutions ne sont pas souhaitables ?

- Le propriétaire du challenge ne souhaite pas installer de grandes quantités de caméras fixes supplémentaires dans les aménagements complexes des salles ouvertes au public ;
- Le propriétaire du challenge ne veut pas de solutions qui vont à l'encontre de la législation, comme la loi sur la protection de la vie privée.

### Que faut-il prendre en compte?

- Le réseau de téléphonie mobile ne passe pas dans certaines salles,. Il existe un réseau Wi-Fi très limité – mais extensible – dans les salles. La couverture du réseau wifi est en cours d'extension de manière à ce que toute la zone du musée soit couverte
- Les salles ouvertes au public sont réparties sur plusieurs étages, accessibles par ascenseur et escaliers. Certaines salles donnent sur plusieurs niveaux via quelques marches et une pente ou un ascenseur pour les personnes en fauteuil roulant ;
- La solution conçue doit être sûre (pour le personnel, les visiteurs, l'infrastructure et les collections) et conviviale.

## 3. Procédure, planification et conditions

### 3.1 Procédure de la consultation de marché

L'entreprise intéressée fait part de son ou ses idées ou solutions par le biais du formulaire *Notification idée ou solution*. Ce formulaire doit être envoyé à l'adresse [gbi@bosa.fgov.be](mailto:gbi@bosa.fgov.be) pour **le 31 mars 2021** au plus tard, avec en objet « Consultation de marché IRSNB: inscription + *nom entreprise* ». Nous demandons aux entreprises de respecter la date limite susmentionnée.

Le propriétaire du challenge examinera ensuite les idées et solutions sur base des critères suivants :

- l'idée ou la solution est *novatrice*: L'idée ou la solution proposée se distingue des actions qui ont déjà été testées par le passé par le propriétaire du challenge. Celles-ci sont décrites dans le challenge ;
- l'idée ou la solution est *souhaitée* : L'idée ou la solution proposée se distingue des « propositions non souhaitables » et répond aux attentes décrites dans le challenge ;
- l'idée ou la solution est *innovante* : L'idée ou la solution proposée a un caractère unique / des caractéristiques uniques ;

- l'idée ou la solution est *effective et efficace (elle répond aux besoins)* : La solution ou l'idée mise en œuvre permet de résoudre (presque entièrement) le challenge en tenant compte des utilisateurs et des clients.

Les entreprises dont l'idée ou la solution répond à ces critères peuvent être invitées à fournir des informations supplémentaires par e-mail, à un dialogue, ou pitch et/ou une démonstration de leur idée ou solution. Le propriétaire du challenge communiquera des horaires **le 22 ou le 23 avril 2021** pour ces sessions de dialogue ou de pitch/démo. Les entreprises pourront choisir un horaire via invitation (dans le cadre d'une offre de créneaux-horaires). La forme et la mise en page du pitch ainsi que la démo sont entièrement laissées au libre choix de l'entreprise.

Toutes les entreprises qui ont introduit une « notification » recevront un feedback sur leur idée ou leur solution.

### 3.2 Planification de la consultation de marché

Le planning ci-dessous sera d'application.

- 1 Ultime date pour soumettre le formulaire *notification idée ou solution* par e-mail à [gbi@bosa.fgov.be](mailto:gbi@bosa.fgov.be) : **31 mars 2021**
- 2 Feedback sur l'idée ou la solution et toute éventuelle demande d'informations complémentaires: **semaine du 5 avril 2021**
- 3 Sessions de dialogue, pitches/démos : **22 et 23 avril 2021** (choix d'un horaire sur invitation)
- 4 Deuxième séance de feedback pour les participants qui ont fourni des informations complémentaires : **semaine du 26 avril 2021**

### 3.4 Informations pratiques

#### Participation et inscription

La consultation de marché vise uniquement à obtenir un aperçu des idées et solutions disponibles sur le marché pour le challenge décrit. L'objectif n'est pas de déjà sélectionner les entreprises pour un éventuel futur marché public. La consultation du marché n'influence aucunement les chances et possibilités de participation à une future procédure de marché public. L'IRSNB et Nido ne fourniront pas d'informations sur l'organisation d'un éventuel futur marché public dans le cadre de la consultation de marché.

L'IRSNB et Nido s'engagent à n'admettre à la consultation de marché que les participants qui sont susceptibles d'être admis à une éventuelle future procédure de marché public.

La consultation de marché n'a aucun caractère contraignant pour les parties impliquées. Aucune indemnité n'est octroyée aux participants à cette consultation de marché. La consultation de marché

ne constitue en aucune façon un engagement ou ne crée d'obligations juridiques entre Nido, l'IRSNB et les parties participantes.

En introduisant une demande de participation, le participant marque son accord avec toutes les dispositions de cette consultation du marché.

## **Égalité de l'information**

Le présent document de consultation de marché a été publié sur la plateforme *Gov Buys Innovation*. À l'issue de la consultation de marché, les informations non confidentielles et les résultats de la consultation de marché seront regroupés dans un rapport général résumé et anonymisé. Celui-ci sera publié ensuite sur la plateforme *Gov Buys Innovation*. Ces documents feront partie de la documentation de procédure de marché public si le propriétaire du challenge décide de lancer un marché public.

Les informations fournies par les participants lors de la consultation de marché dans la notification d'une idée ou d'une solution, les questions-réponses, le dialogue et le pitch/demo, sont publiques en ce sens que:

- Nido et l'IRSNB ont le droit de conserver ces informations dans des rapports à usage purement interne, de les utiliser dans des discussions internes qui seront menées en vue de préparer une éventuelle future procédure de marché public et de s'en servir pour rédiger les documents de marché public d'éventuelles futures procédures de marchés publics ;
- ces informations peuvent être utilisées à des fins de rapportage. Un rapport de la consultation de marché sera publié sur *Gov Buys Innovation*.

Il convient d'indiquer clairement dans la demande de participation quelles informations fournies pendant la présentation / démonstration ainsi que dans tous les documents s'y rapportant, doivent être traitées comme confidentielles. S'il le souhaite, le participant peut demander à parcourir les informations concernant son entreprise et son idée / solution avant leur publication auprès d'une personne de contact de Nido.

## **Modifications à la consultation du marché**

L'IRSNB et Nido se réservent le droit d'apporter entretemps des modifications aux plannings communiqués dans le présent document. En cas de modifications, les participants en seront informés en temps utile. L'IRSNB et Nido sont libres de mettre fin et/ou d'annuler la consultation de marché pour quelque raison que ce soit. Les acteurs du marché qui participent à la consultation de marché n'ont droits à aucune indemnités en cas de modifications au planning ou de cessation de la consultation de marché.

## **Langue**

La consultation du marché a lieu en langue français ou en néerlandaise.

## **Personne de contact**

Cette consultation de marché est encadrée par le labo d'innovation Nido. Veuillez-vous adresser à Els Reiners, chef de projet Innovation et personne de contact pour la consultation de marché.

La personne de contact de la propriétaire du challenge est Ken de Smedt.

Toute correspondance relative à cette consultation de marché se fera par e-mail à l'adresse [gbi@bosa.fgov.be](mailto:gbi@bosa.fgov.be) avec en objet « Consultation de marché IRSNB ».

Nous vous prions de ne pas profiter de cette consultation de marché pour mener des activités de prospection. Les participants ont la possibilité de faire connaître leur solution innovante sur la plateforme [Gov Buys Innovation](#).