

# Programme d'aménagement des espaces de travail des fonctions supports de France travail

## PROGRAMME-OCEAN



# Programme d'Aménagement Immobilier Détaillé et Sécurisé les fonctions supports de France Travail

Ce document a pour objectif de définir de manière exhaustive les besoins fonctionnels, techniques et réglementaires pour l'aménagement d'une agence France Travail de type W, 5e catégorie, située à Saint Denis rue Maréchal Leclerc, La Réunion. Il s'appuie explicitement sur les documents de référence fournis et les informations spécifiques détaillées sur la sûreté.

## Contexte et Objectifs de l'Opération

Le projet dédié aux fonctions supports de **France Travail** vise à valoriser l'organisation interne et à offrir un cadre de travail moderne, fonctionnel et adapté aux besoins spécifiques des équipes. L'aménagement des espaces doit permettre de renforcer l'efficacité collective tout en améliorant la qualité des services rendus aux usagers et aux partenaires.

L'un des objectifs principaux est d'**améliorer l'expérience des collaborateurs**. Les futurs locaux devront proposer une diversité d'espaces répondant aux différents usages professionnels : postes de travail pour des activités individuelles concentrées, zones collaboratives pour le travail en équipe, salles de réunion équipées pour les échanges hybrides, ainsi que des espaces informels favorisant les interactions et la convivialité. Ces aménagements devront intégrer les principes de confort acoustique, ergonomique et visuel afin de contribuer à la qualité de vie au travail.

Le projet ambitionne également de **renforcer l'image institutionnelle de France Travail**. Les aménagements devront être harmonisés et lisibles, de manière à refléter une identité claire et attractive, en cohérence avec la politique immobilière de l'État. Cette cohérence participera à la visibilité et à la reconnaissance du réseau sur le territoire.

La conception des espaces doit intégrer **les nouveaux modes de travail**, tels que le flex office, le télétravail et le travail hybride. L'aménagement devra ainsi favoriser la modularité et l'évolutivité des espaces, tout en offrant une connectivité numérique performante. L'organisation spatiale devra soutenir la coopération entre les équipes, encourager la transversalité et faciliter l'innovation.

Une attention particulière sera portée à **l'optimisation de l'occupation et de la performance des surfaces**, dans une logique de sobriété économique et environnementale. Cela implique de privilégier des solutions flexibles permettant d'adapter les espaces aux évolutions futures, tout en intégrant des dispositifs favorisant l'efficacité énergétique, le confort thermique et l'utilisation de matériaux durables.

Enfin, la **sécurité et la sûreté des lieux** constituent un axe majeur du projet. Les espaces devront être conformes aux normes applicables aux établissements recevant du public (ERP) et intégrer des solutions de contrôle d'accès, de signalisation et de sécurité incendie (SSI). L'objectif est de garantir la protection physique et morale des collaborateurs, tout en assurant la continuité et la pérennité des activités.

Ce projet s'inscrit pleinement dans la **politique immobilière de l'État**, qui promeut la transformation des espaces de travail afin de les rendre plus durables, plus inclusifs et plus adaptés aux nouveaux modes d'organisation. Il s'agit de concevoir des locaux qui privilégient les usages et la coopération plutôt qu'une logique hiérarchique, en plaçant l'humain et l'efficacité collective au cœur de la démarche.

### Situation et contexte

Le projet concerne l'**aménagement des niveaux R+3 et R+4** d'un immeuble tertiaire à usage de bureaux, situé **355 rue du Maréchal Leclerc – 97400 Saint-Denis (La Réunion)**, implanté sur un terrain d'une superficie totale de 2 588 m<sup>2</sup>, référencé au cadastre parcelles **AP 31-32-35-36-37-480-285-286-292**.

Ces deux niveaux sont destinés à accueillir **les fonctions supports de France Travail** ainsi que d'autres services tertiaires, dans le cadre d'un aménagement moderne, fonctionnel et conforme aux normes en vigueur.

L'immeuble bénéficie d'une localisation privilégiée dans un **secteur urbain stratégique de Saint-Denis** :

- proximité immédiate des grands axes de circulation et du centre-ville,
- desserte facilitée par les transports collectifs,
- insertion au cœur d'un tissu urbain dense mêlant activités, logements et services.

Dans ce contexte, l'opération représente un **enjeu structurant pour l'organisation et la modernisation des services publics**, contribuant à améliorer l'accueil, les conditions de travail et l'efficacité des fonctions supports de France Travail à Saint-Denis.

### Caractéristiques générales du bâtiment

L'immeuble se développe sur **5 niveaux (RDC + 4 étages)** :

- **RDC (34,60 m<sup>2</sup> utiles)** : hall et parking (non ERP).
- **R+1 (533 m<sup>2</sup>)** : plateau bureaux France travail
- **R+2 (533 m<sup>2</sup>)** : plateau bureaux France travail
- **R+3 (518 m<sup>2</sup>)** : plateau bureaux.
- **R+4 (475 m<sup>2</sup>)** : plateau bureaux.
- **Surface utile totale** : environ 2 093 m<sup>2</sup>.  
**Effectif maximal accueilli : 277 personnes.**

Tous les plateaux sont prévus **en livraison brute d'aménagement**, laissant aux utilisateurs finaux la charge des cloisonnements et aménagements intérieurs.

## Tableau des surfaces du projets :

**Tableau de calcul d'effectifs et dégagements pour le site BANIAN**

Local / Zone	Surface (m <sup>2</sup> )	PERSONNEL	PUBLIC	Nb de dégagements exigible	UP realise	Largeur totale requisse (m)
R+4	475	35	0	1 IS /2UP	2 IS/4UP	
R+3	518	35	44	2 IS/3UP	2 IS/4UP	
R+2	533	30	2	2 IS /3UP	2 IS/4UP	
R+1	533	19	35	2IS/3UP	2 IS/4UP	
RDC						
<b>Total</b>		<b>119</b>	<b>81</b>			

200 PERSONNES

### Sécurité incendie et sûreté

- Classement ERP : Type W – 5<sup>e</sup> catégorie, activités annexes W,
- SSI catégorie à définir par la MOE
- Désenfumage naturel + exutoire toiture.
- Moyens de secours : extincteurs, , poteaux incendie à proximité.
- Contrôle d'accès : fermetures automatiques CF, volets roulants, Accessibilité et conformité réglementaire
- Cheminements intérieurs et extérieurs adaptés PMR.
- Ascenseurs accessibles et signalétique spécifique.
- Sanitaires adaptés.
- Alarmes visuelles et sonores.
- Stationnement : 8 places PMR sur 139.  
Aucune dérogation demandée en matière d'accessibilité.

### Conformité technique et environnementale

- Normes : CCH, règlement ERP, DTU, Eurocodes, parasismique.
- Matériaux conformes en réaction et résistance au feu.
- Traitement paysager des abords.
- Organisation des flux optimisée pour circulation et secours.

## Contraintes Réglementaires et Techniques du projet

L'aménagement devra strictement respecter le cadre réglementaire français et les spécificités locales de La Réunion.

## **. Sécurité Incendie (Code de la Construction et de l'Habitation - ERP de 5e catégorie, type W)**

En tant qu'ERP de 5e catégorie, l'agence doit être conforme aux dispositions du Règlement de Sécurité contre l'incendie et la panique dans les ERP (CCH, Articles R. 123-1 à R. 123-55). Cela implique :

- Conception et compartimentage : Mise en œuvre de mesures actives et passives limitant la propagation du feu et des fumées (portes coupe-feu, compartiments résistants au feu, gaines techniques spécifiques).
- Système de Sécurité Incendie (SSI) : Installation d'un SSI de catégorie A ou B selon l'effectif et la configuration, incluant la détection incendie automatique, l'alarme sonore, et les dispositifs actionnés de sécurité (fermetures de portes coupe-feu, désenfumage).
- Moyens d'évacuation : Définition de cheminements d'évacuation dégagés, balisés par une signalétique lumineuse et claire. Le nombre, la largeur (unités de passage) et la localisation des issues doivent être proportionnés à la capacité d'accueil de l'agence (effectifs du public et du personnel). Les plans d'évacuation doivent être affichés.
- Désenfumage : Prévoir des systèmes de désenfumage naturels ou mécaniques pour évacuer les fumées des locaux et des circulations.
- Matériaux : Utilisation de matériaux de construction et d'aménagement classés pour leur réaction (M0 à M4) et résistance au feu (EI, CF) en fonction de leur emplacement et des exigences réglementaires.
- Accessibilité des secours : Faciliter l'accès et l'intervention pour les services d'urgence (Sapeurs-Pompiers).
- Moyens de première intervention : Extincteurs adaptés et en nombre suffisant, conformes aux normes.

## **Accessibilité aux Personnes Handicapées (Loi du 11 février 2005 et Arrêtés d'application)**

Le programme « Accessibilité » vise à garantir une accessibilité universelle pour tous les publics, y compris les personnes en situation de handicap (moteur, visuel, auditif, psychique, intellectuel). Cela implique :

- Cheminement : Parcours extérieurs et intérieurs sans obstacles, largeurs de passage suffisantes (minimum 0,90 m pour une unité de passage, 1,40 m pour un espace de manœuvre), pentes douces (max 5 %), ressauts limités. Contrastes visuels au sol et sur les murs pour faciliter l'orientation des malvoyants.

- Portes et sas : Dimensions minimales de passage utile (0,90 m), systèmes d'ouverture et de fermeture adaptés (poignées faciles à manipuler, force d'ouverture réduite), bandes d'éveil à la vigilance avant les portes vitrées.
- Revêtements : Sols non glissants, contrastes tactiles (bandes podotactiles) et visuels (différence de luminance).
- Équipements :
  - Guichets d'accueil : Au moins un guichet abaissé (hauteur max 0,80 m) et doté d'une boucle magnétique pour les malentendants.
  - Sanitaires : Au moins un sanitaire accessible et aménagé (barres d'appui, espace de manœuvre).
  - Ascenseurs : Conformés aux normes (dimensions, commandes accessibles, annonces sonores et visuelles).
  - Mobilier : Assurer la détection par la canne blanche sous les comptoirs et tables.
- Signalétique : Claire, lisible (grands caractères, contrastes forts), éventuellement en braille ou relief, avec informations sonores et visuelles pour les alarmes et directions.
- Outils numériques : Postes adaptés (e-bornes, interfaces accessibles).

### Règlements Sanitaires Départementaux et Prescriptions Locales

La MOE devra s'assurer de la conformité aux règlements sanitaires départementaux et prescriptions locales applicables à La Réunion, notamment en matière de ventilation, d'hygiène des locaux (sanitaires, locaux de restauration), de gestion des déchets, de qualité de l'eau.

### Structure et Réseaux (Approfondissement de la Consolidation)

Suite au diagnostic, la consolidation des aspects structurels et de réseaux est primordiale :

- Renforcement structurel : Si le diagnostic révèle des faiblesses ou si les nouveaux aménagements (ex : ajout de mobilier lourd, cloisons, équipements techniques) entraînent des surcharges, des études de renforcement structurel devront être menées (poutres, poteaux, planchers, fondations). La sismicité de La Réunion impose une attention particulière aux normes parasismiques de construction et de renforcement.
- Électricité : Vérification de la capacité du tableau électrique général et des départs. Mise en conformité avec la norme NF C 15-100. Prévision de circuits dédiés pour les équipements informatiques et la climatisation. Installation de prises en nombre

suffisant et adaptées aux besoins spécifiques. Alimentation secourue (onduleurs) pour les équipements critiques (serveurs, SSI, contrôle d'accès).

- Plomberie/Assainissement : Vérification et mise aux normes des réseaux d'alimentation en eau potable et d'évacuation des eaux usées. Adaptation pour les sanitaires, cuisines/caféterias et points d'eau techniques.
- CVC (Chauffage, Ventilation, Climatisation) : Dimensionnement et mise en place d'un système adapté au climat tropical, performant et économe en énergie. La ventilation doit assurer un renouvellement d'air suffisant pour la qualité de l'air intérieur.

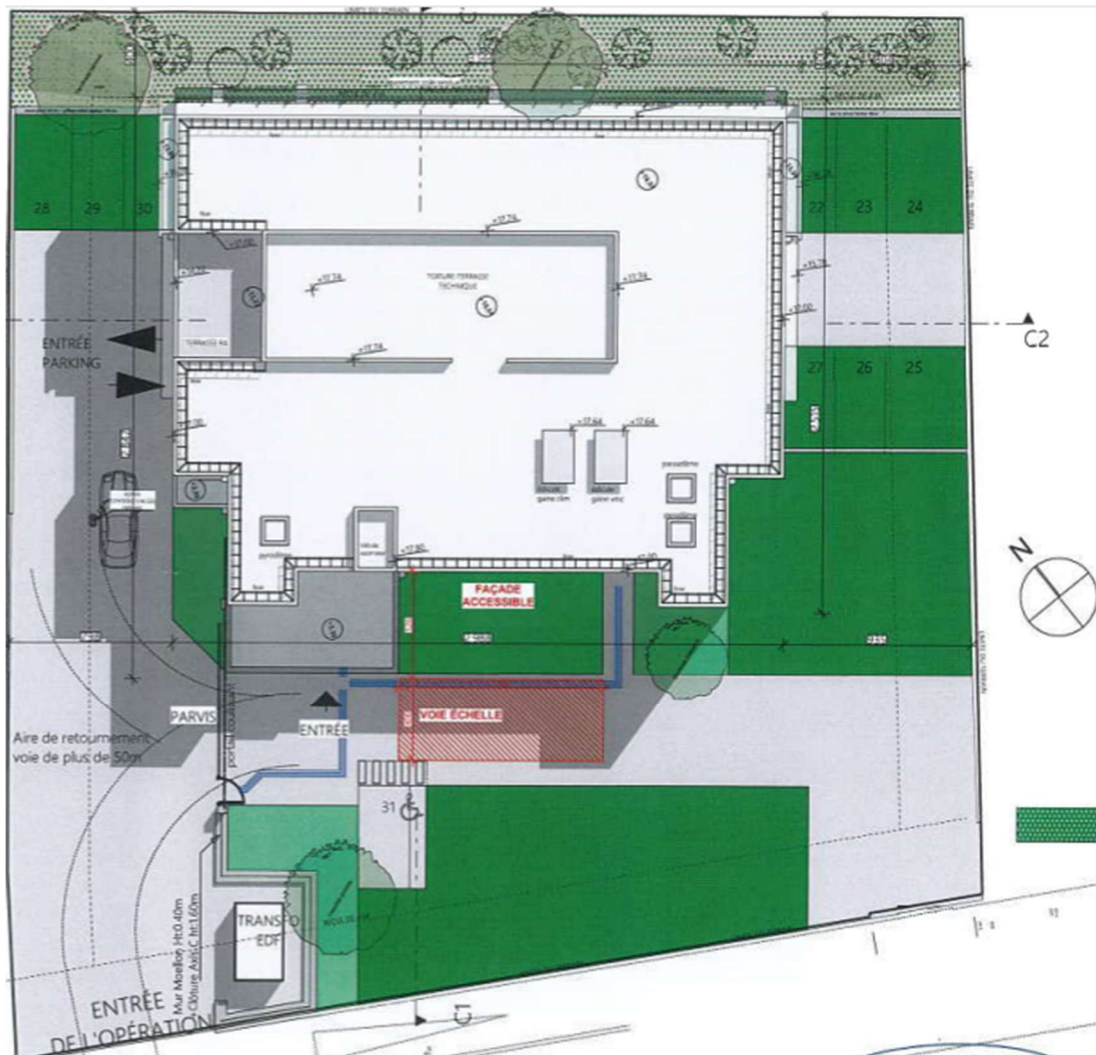


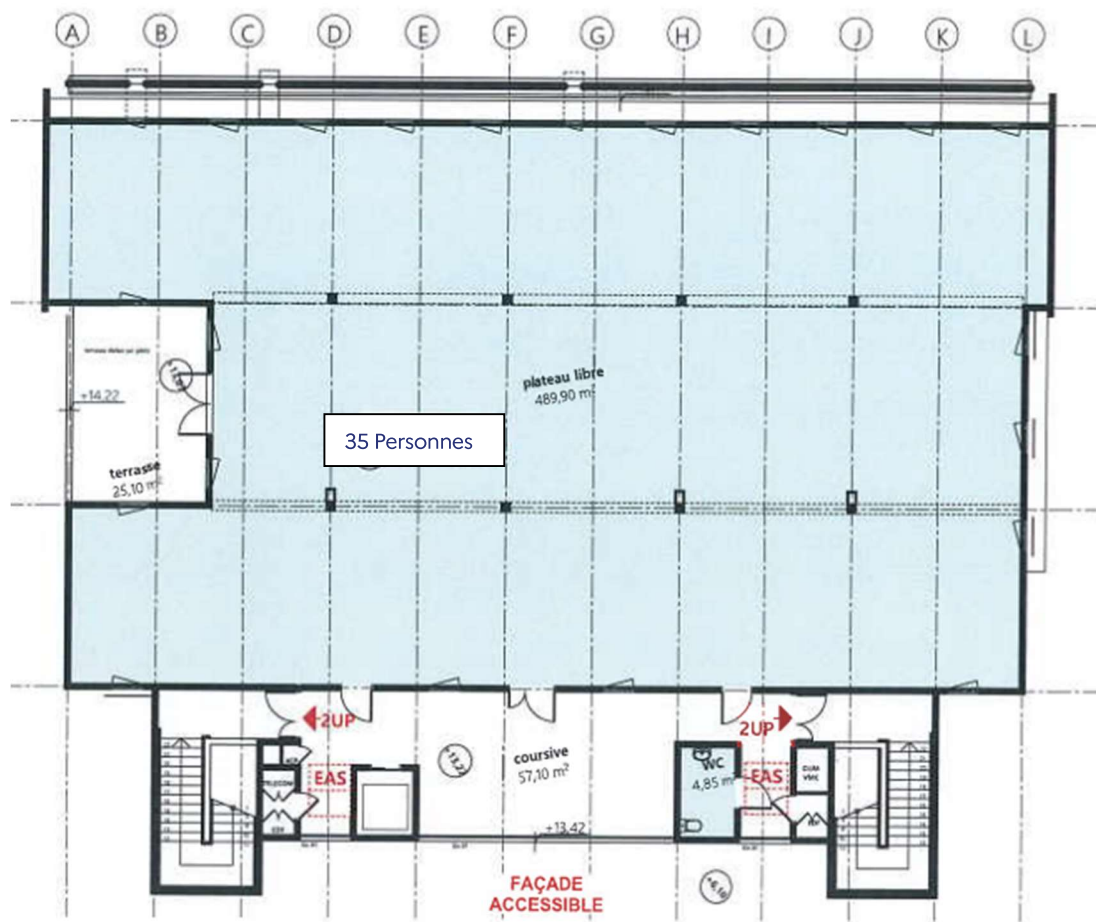
## Extrait du carnet de plan du projet



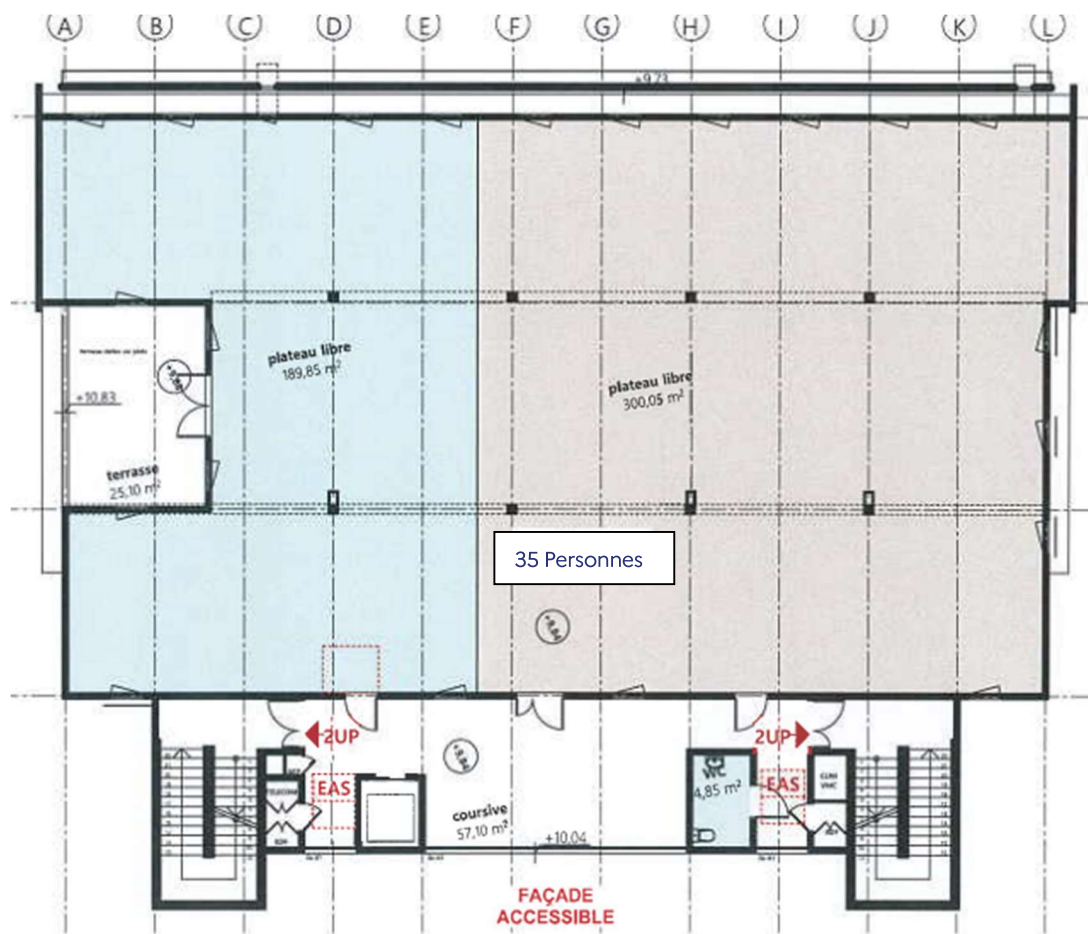


## Plan de masse du projet





Plan Niveau 3 surface plateau 489.90 m²



Plan Niveau 4 surface plateau 475.00m<sup>2</sup>

# Besoins fonctionnels

Le projet vise l'aménagement des niveaux supérieurs d'un **immeuble tertiaire classé ERP type W (bureaux)**, destiné à accueillir les fonctions supports de **France Travail**.

Ces espaces doivent répondre :

- Aux exigences du **Code de la Construction et de l'Habitation (CCH)** et du **Règlement de sécurité incendie applicable aux ERP** ;
- À la **loi du 11 février 2005** et ses arrêtés d'application relatifs à l'accessibilité universelle ;
- Aux prescriptions locales de **La Réunion** (règlement sanitaire départemental, hygiène, contraintes climatiques, parasismiques et cycloniques) ;
- Aux normes techniques applicables aux aménagements intérieurs (DTU, Eurocodes, RTAA DOM, acoustique, câblage et réseaux).

L'immeuble constituera un **outil structurant** pour l'organisation interne et devra refléter l'image institutionnelle de France Travail, en cohérence avec la démarche nationale de transformation des espaces de travail publics.

## 2. Exigences par thématiques

Le Maître d'œuvre devra proposer une organisation spatiale répondant à la diversité des usages : travail individuel, activités collaboratives, réunions hybrides, moments de concentration et espaces de convivialité.

### Prescriptions :

- Prévoir des **postes de travail non attribués (flex office)** permettant d'optimiser l'occupation des surfaces ;
- Intégrer du mobilier ergonomique réglable (bureaux assis-debout, sièges réglables, écrans adaptés) ;
- Créer des **espaces collaboratifs modulables** avec mobilier mobile, cloisons amovibles et dispositifs de projection partagés ;
- Prévoir des **espaces hybrides** (salles de réunion et zones projet) équipés pour la visioconférence et le travail à distance ;
- Mettre en place des **espaces de confidentialité et de concentration** : bulles acoustiques, petits bureaux fermés, zones calmes ;

- Organiser les **circulations** de manière claire, fluide et intuitive, avec signalétique normalisée et visible.

#### Points de vigilance :

- Assurer la réversibilité des aménagements pour permettre une reconfiguration future des espaces ;
- Prévenir toute situation de surdensité en respectant les ratios recommandés (entre 8 et 12 m<sup>2</sup>/poste selon la configuration) ;
- Garantir des cheminements lisibles et fluides, compatibles avec les contraintes d'évacuation incendie.

## B. Accessibilité

Le projet, devra garantir une accessibilité universelle à tous les usagers, conformément à la loi du 11 février 2005.

#### Prescriptions :

- Circulations principales d'au moins **1,40 m de large**, avec espaces de retournement tous les 10 m ;
- Portes offrant **0,90 m de passage utile**, avec poignées ergonomiques et seuils ≤ 2 cm ;
- Ascenseurs conformes, avec cabines accessibles (1,10 x 1,40 m minimum), commandes à hauteur réglementaire, annonces sonores et visuelles ;
- Sanitaires adaptés (au moins un par niveau aménagé), avec barres d'appui, espaces de manœuvre et équipements accessibles ;
- Signalétique en grands caractères, contrastée, en braille et pictogrammes normalisés ;
- Intégration de boucles magnétiques dans les espaces d'accueil et de réunion.

#### Points de vigilance :

- Éviter toute discontinuité dans les cheminements (pas de ressauts, marches isolées) ;
- Prévoir une signalétique multisensorielle pour les déficients visuels et auditifs ;
- Installer des alarmes sonores et visuelles synchronisées pour alerter l'ensemble des occupants.



### C. Sécurité incendie et SSI

Le maître d'œuvre devra s'assurer de la protection des personnes et la conformité avec la réglementation ERP type W.

#### Prescriptions :

- Compartimentage coupe-feu (murs et planchers CF 1h minimum) et cloisonnements CF 1/2h pour bureaux et salles de réunion ;
- Dimensionnement des issues en fonction de l'effectif prévu, avec unités de passage conformes ;
- Installation d'un **SSI catégorie C ou B** selon effectif, avec alarme type 2b ;
- Systèmes de désenfumage naturel ou mécanique adaptés aux volumes ;
- Moyens de secours : extincteurs adaptés, RIA selon surface, poteaux incendie en façade ;
- Accessibilité pompiers (distances  $\leq 60$  m, sas CF, issues de secours débouchant à l'extérieur).

#### Points de vigilance :

- Coordination inter-lots (cloisons, faux plafonds, câblage, SSI) pour assurer la cohérence réglementaire ;
- Vérification des temps d'évacuation et des distances à respecter ;
- Intégration de la sécurité incendie dès la conception du mobilier (pas d'entrave aux cheminements).

### D. Confort et qualité de vie au travail

Offrir des conditions de travail favorisant la santé, le bien-être et la performance collective.

#### Prescriptions :

- **Acoustique** : plafonds absorbants, parois isolantes, cloisons vitrées avec affaiblissement acoustique, panneaux mobiles pour open spaces ;
- **Éclairage** : privilégier la lumière naturelle, prévoir un éclairage artificiel entre 300 et 500 lux, luminaires LED réglables en intensité et température ;
- **Air** : ventilation mécanique contrôlée (taux de renouvellement  $\geq 25$  m<sup>3</sup>/h/pers.), filtres adaptés au climat tropical, matériaux faibles en COV ;

- **Ergonomie** : mobilier réglable, assises confortables, espaces de rangement intégrés, hauteur de travail ajustable ;
- **Espaces de convivialité** : prévoir une cafétéria, des zones de pause et des coins lounge favorisant les échanges informels.

**Points de vigilance :**

- Adapter la conception au climat réunionnais (protections solaires, brasseurs d'air, surventilation nocturne) ;
- Limiter les éblouissements par des protections solaires (brise-soleil, stores extérieurs) ;
- Garantir une différenciation acoustique entre open space (zones dynamiques) et espaces de concentration (zones calmes).

**E. Numérique et connectivité**

Assurer la fluidité du travail en intégrant le numérique au cœur des aménagements.

**Prescriptions :**

- Couverture wifi homogène et sécurisée sur tous les plateaux ;
- Réseaux câblés RJ45 dans les zones critiques (salles de réunion, espaces collaboratifs) ;
- Équipements visio complets (caméras grand angle, micros plafonniers, écrans partagés) dans les salles de réunion ;
- Outils numériques de gestion des espaces (réservation de salles et postes de travail, capteurs d'occupation) ;
- Prises électriques et USB intégrées dans les mobiliers (tables, box, bulles téléphoniques).

**Points de vigilance :**

- Redondance des réseaux pour éviter les pannes bloquantes ;
- Respect des règles de cybersécurité imposées par l'État ;
- Intégration des réseaux dans le mobilier et les cloisons pour limiter les nuisances visuelles.

**F. Durabilité et performance environnementale**

Le maître d'œuvre devra inscrire le projet dans une démarche de sobriété et de durabilité.

- Matériaux biosourcés, recyclés ou locaux, adaptés au climat réunionnais (bois traité, aluminium, peintures sans solvants) ;
- Luminaires LED à détection de présence et gradation automatique ;
- Gestion technique centralisée (GTB) pour suivi des consommations énergétiques ;
- Intégration de végétalisation intérieure (plantes dépolluantes, patios) ;
- Tri sélectif intégré (espaces dédiés sur chaque plateau, locaux de regroupement en RDC) ;
- Équipements économes en eau (robinets temporisés, chasses d'eau double flux).

#### Points de vigilance :

- Limiter l'empreinte carbone des travaux (choix des matériaux, circuits courts, transport maritime optimisé) ;
- Prendre en compte les contraintes cycloniques et parasismiques locales ;
- Favoriser la réutilisation et la démontabilité du mobilier et des cloisons.

Le futur maître d'œuvre devra livrer un projet conciliant **confort, performance et sobriété**, conforme aux réglementations ERP et aux orientations stratégiques de l'État. Les espaces devront être **réversibles, inclusifs et évolutifs**, capables d'accompagner les nouvelles formes d'organisation du travail, tout en valorisant l'image institutionnelle de France Travail.

## Programme "Sûreté"

Ce programme a pour objectif prioritaire de renforcer la sécurité des agences et de prévenir les actes répréhensibles, assurant ainsi un environnement de travail et d'accueil sûr pour tous. Le programme "Équipements de sûreté" (PES) vise à garantir la sécurité des personnes et des biens, et à dissuader les actes répréhensibles.

Le périmètre du marché des systèmes de sûreté intègre des sites de tailles diverses, nécessitant une adaptation des dispositifs en termes de volumétrie d'équipements :

- **Petit site** : Site de 750 m<sup>2</sup> et moins, effectifs de 1 à 50 agents.
- **Moyen site** : Site de 750 m<sup>2</sup> à 3000 m<sup>2</sup>, effectifs de 50 à 100 agents.
- **Grand site** : Site supérieur à 3000 m<sup>2</sup>, effectifs supérieurs à 100 agents.

L'essentiel du parc immobilier est constitué de locaux soumis au classement d'Établissement Recevant du Public de 5<sup>e</sup> catégorie de type W et d'une superficie moyenne de 1000 m<sup>2</sup>. Le nombre total de sites concernés par le présent marché est évalué, au 1<sup>er</sup> septembre 2021, à 1155 sites.

Bien que certains sites soient déjà pourvus de systèmes de contrôle d'accès, de vidéoprotection ou d'anti-intrusion, la couverture est hétérogène. L'objectif du présent marché est d'homogénéiser et de centraliser le système de sûreté sur quatre axes prépondérants, en tirant parti du matériel existant dans la mesure du possible :

- **Vidéoprotection** : Objectif de permettre une détection rapide d'un incident par visualisation d'un flux vidéo, une levée de doute à distance par le télésurveilleur et, le cas échéant, une levée de doute physique et/ou l'alarme vers les forces de sécurité.
- **Contrôle d'accès** : Objectif de restreindre la circulation dans des zones précises sur les sites et sur l'espace de stationnement en fonction de besoins de confidentialité et de sécurité.
- **Anti-intrusion** : Objectif de protéger les sites contre toute intrusion hors horaires ouverts.
- **Alerte** : Objectif de disposer d'équipements complémentaires à la main du personnel afin de signaler un incident se déroulant sur le site en horaire ouvert portant atteinte à la sécurité des biens ou personnes au sein des agences et de transmettre l'information au télésurveilleur pour une levée de doute.

### Fonctionnalité n°1 : La vidéoprotection

L'objectif des prestations de vidéoprotection est d'assurer la sécurité des personnes (agents et public) et des biens confiés à France Travail dans le cadre de sa mission de service public. Le dispositif de vidéoprotection doit permettre la captation de flux vidéo et sonores (pour les caméras équipées de microphones) afin de détecter, alerter, effectuer une levée de doute et suivre l'incident en temps réel ou consulter les enregistrements a posteriori. Ces flux sont principalement destinés à être transmis aux opérateurs de télésurveillance sur sollicitation du système.

Les scénarios d'usage couverts par le dispositif de vidéoprotection sont les suivants :

- Permettre la détection de situation à risque de manière automatisée, intelligente et sur événement, via l'analyse d'images (détection de mouvements spécifiques, gestes brusques, posture, détection d'arme, couplage à un dispositif de captation sonore) sur les espaces de stationnement, les espaces publics et les espaces privés au personnel (zones d'accès uniquement).

- Permettre l'identification d'un individu dès son entrée dans le bâtiment et son suivi sur la totalité de son parcours au sein du site.
- Assurer une transmission sécurisée des flux vidéo et sonores à un organe de télésurveillance externe pour appréciation de la situation.
- Permettre la visualisation en direct et a posteriori du flux vidéo par le télésurveilleur pour une qualification rapide de l'incident.
- Proposer un dispositif de dissuasion basé sur la prévention situationnelle en installant des caméras miroir sur les espaces publics (caméras avec renvoi d'images en direct sur écrans).
- Disposer d'un enregistrement des incidents en local pour les besoins d'investigation des forces de l'ordre.
- Permettre l'envoi d'alarme au télésurveilleur en cas d'offuscation ou de dysfonctionnement d'un ou plusieurs composants du dispositif de vidéoprotection.

Les modalités techniques du système de vidéoprotection incluent :

- Capacité à identifier un individu à l'entrée publique du site (à l'intérieur) et à observer sa progression à l'intérieur des locaux.
- Captation du flux vidéo en direct par caméra et enregistrement sur déclenchement d'événement 24h/24 et 7j/7.
- Sélection et visualisation d'images d'une caméra spécifique par un télésurveilleur (direct ou enregistré), via le réseau IP.
- Consultation et accès direct aux images enregistrées lors d'un événement (fichier d'historique).
- Sollicitation du système par le télésurveilleur pour lever de doute à distance.
- Traitement des alarmes opérationnelles (détection d'activité par vidéo) et de fonctionnement (perte de signaux vidéo ou pannes) avec transmission au télésurveilleur.
- Couverture des espaces de stationnement spécifiques au personnel, des zones publiques et des espaces privés.
- Dispositifs analogiques ou IP sur les espaces de stationnements et IP sur les locaux (réseau déjà existant).
- Enregistrement local : l'intégration d'un enregistreur local est incluse.
- Dispositif miroir dissuasif sur les espaces publics.



- Enregistrement d'images sur déclenchement d'événement (couplage éventuel avec captation sonore/microphonie caméra).
- Intégration d'une capacité de détection d'incident par analyse d'images (intelligence portée par la caméra ou l'enregistreur).
- Liens chiffrés avec le télésurveilleur.

Chaque site est équipé d'un local technique à accès réglementé où est implanté le dispositif d'enregistrement vidéo. L'enregistrement numérique doit être conforme à la réglementation sur la durée de sauvegarde des images (30 jours paramétrables maximum par expiration temporisée) et à la durée mentionnée dans l'autorisation préfectorale, ainsi qu'aux directives de la CNIL.

### Autres briques de sûreté

- **Contrôle d'accès** : Systèmes de contrôle d'accès par badge ou biométrie pour les zones sensibles et le back-office (salles serveurs, archives, bureaux direction). Gestion des droits d'accès différenciés.
- **Détection d'intrusion et alarmes** : Systèmes de détection d'intrusion volumétrique et périmétrique, avec alarmes sonores et transmission à un centre de télésurveillance, pour protéger les sites hors horaires ouvrés.
- **Renforcement des menuiseries** : Si nécessaire, portes d'accès renforcées (blindées, serrurerie de sécurité 3 points minimum), fenêtres avec vitrages anti-effraction (type P1A à P5A selon le niveau de risque).
- **Zones de sécurité** : Définition de zones de repli sécurisées pour le personnel en cas de besoin, avec possibilité de confinement.
- **Gestion des clés et des accès** : Procédures strictes de gestion et de traçabilité des clés et des badges.
- **Système d'Alerte** : Mise en place de boutons d'alerte silencieux pour le personnel (ex : à l'accueil, dans les bureaux confidentiels), reliés au système de sécurité et/ou aux forces de l'ordre, pour signaler un incident en horaire ouvré.
- **Sécurité des flux** : Séparer clairement les flux public/privé, avec des accès distincts pour le personnel aux zones de back-office. Mettre en place des points de contrôle d'accès (badge, digicode) pour les zones réservées au personnel ou sensibles.
- **Conception anti-agression** : Prévoir des mobiliers fixes ou lourds à des endroits stratégiques pour éviter d'être utilisés comme projectiles. Les comptoirs d'accueil doivent être conçus pour offrir une protection physique et psychologique aux agents.

# Programme "Agence Connectée"

Ce programme vise à moderniser l'infrastructure numérique des agences pour soutenir les nouveaux usages et améliorer la connectivité.

## Objectifs clés :

- **Infrastructure réseau performante** : Mise en place d'un réseau VDI (Voix-Données-Images) robuste et fiable.
- **Connectivité** : Assurer une connectivité haut débit pour les postes de travail, e-bornes, copieurs multifonctions, visioconférence et bornes WIFI.
- **Locaux techniques informatiques** : Prévoir des locaux techniques adaptés pour l'hébergement des baies informatiques, respectant les dimensions minimales et les exigences de sécurité (fermeture à clé, contrôle d'accès).
- **Points d'accès** : Définir une typologie claire des prises RJ45 et électriques nécessaires par position de travail, e-borne, et copieur multi-fonction.

## 7.2. Réseau Informatique et Connectivité (Renforcement Sécuritaire)

L'agence doit être un lieu de connectivité, comme le souligne le programme "Agence Connectée".

- **Câblage structuré VDI (Voix-Données-Images)** : Un réseau informatique performant, en Catégorie 6a ou supérieure (grade 3), doit desservir toutes les prises RJ45 du bâtiment en respectant une longueur maximale de liaison de 90 mètres.
- **Locaux techniques informatiques (locaux d'hébergement)** : Prévoir des locaux techniques sécurisés, dimensionnés selon le nombre de baies : 7,28 m<sup>2</sup> pour 1 baie, jusqu'à 13,52 m<sup>2</sup> pour 4 baies. Chaque local doit pouvoir se fermer à clé ou disposer d'un système de contrôle d'accès pour éviter l'intrusion non autorisée. Ces locaux doivent être climatisés spécifiquement et équipés de détection incendie autonome (par aspiration par exemple) et d'extinction automatique (gaz inerte).
- **Typologie des points d'accès** :
  - Position de travail : 1 prise RJ45, 5 prises électriques.
  - Bureau ou open-space : Prises RJ45 : selon le nombre de positions de travail du bureau + 1 ; Prises électriques : selon le nombre de positions de travail

du bureau, Ajouter une prise RJ45 pour avoir la possibilité de connecter un équipement supplémentaire.

- E-borne : 1 prise RJ45, 3 prises électriques.
- Copieur multi-fonction : 1 prise RJ45, 3 prises électriques.
- Wi-Fi : Couverture Wi-Fi complète et fiable dans tous les espaces (densifiée), avec un réseau sécurisé pour les agents et un réseau séparé (guest) pour les usagers.
- **Cyber-sécurité** : Intégration de mesures de sécurité réseau (firewall, VPN pour l'accès à distance, segmentations VLAN).

### 7.3. Signalétique Intérieure (Renforcement Sûreté/Accessibilité)

Une signalétique moderne, claire et inclusive est essentielle pour l'orientation et l'identité visuelle de l'agence :

- **Panneaux directionnels** : Pour guider les usagers et le personnel, lisibles à distance.
- **Affichage dynamique et traditionnel** : Pour informer sur les services, les événements et les opportunités.
- **Intégration de l'identité France Travail** : Harmonisation de la signalétique avec la nouvelle image de marque.
- **Accessibilité** : Conception pour tous les publics, y compris les personnes en situation de handicap (contrastes visuels forts, grands caractères, pictogrammes universels, éventuellement braille ou relief pour les informations clés, boucles magnétiques aux points d'information).
- **Sûreté** : Signalétique d'évacuation lumineuse conforme aux normes incendie, plans d'évacuation clairs.

## Eléments complémentaires

il sera nécessaire de fournir :

- Des fiches techniques détaillées pour chaque type d'espace et d'équipement (bureaux, box, accueil, sanitaires PMR...).
- Des scénarios d'usage et plans d'implantation pour anticiper les flux et organiser les espaces de manière optimale.
- Un rétroplanning détaillé des étapes de réalisation (diagnostics, études, consultation des entreprises, travaux, formation).
- Les documents réglementaires de référence, extraits normatifs, et les tableaux de conformité pour chaque aspect (incendie, accessibilité, hygiène, sécurité, etc.).

- Les prescriptions spécifiques à La Réunion (climat tropical, normes parasismiques, risques cycloniques...).

## Intégration et pilotage de programmes connexes au sein du projet :

Le maître d'œuvre devra, en sus des missions décrites en Annexe 1 au contrat, assurer l'intégration fonctionnelle, technique et architecturale des programmes suivants, définis par le maître d'ouvrage comme constituant des volets indissociables de l'opération :

- Le programme AARU (Accessibilité – Amélioration – Réhabilitation – Urbanisme)
- Le Plan de sûreté de l'établissement, en lien avec les prescriptions internes de sécurité des personnes et des biens
- Le programme accessibilité de l'établissement, dans le respect des normes en vigueur
- Le maître d'œuvre veillera à ce que ces trois volets soient pleinement intégrés à la conception architecturale et technique des futurs locaux, notamment dans le traitement des flux, des accès, de la signalétique, de l'éclairage, des volumes et de l'acoustique, ainsi qu'en phase de définition des équipements.

## Coordination spécifique du prestataire de sûreté technologique :

Le maître d'œuvre aura également pour mission :

- d'assurer la coordination technique ponctuelle du prestataire désigné séparément par le maître d'ouvrage pour le déploiement de la partie technologique du programme de sûreté (contrôle d'accès, vidéosurveillance, systèmes d'alerte, etc.)
- d'intégrer les interventions de ce prestataire dans le déroulement des études et du chantier, notamment :
  - lors des phases PRO et EXE, pour la définition des interfaces techniques
  - en phase de travaux, pour la coordination de ses interventions avec les entreprises titulaires des lots de travaux (infrastructure, électricité, réseaux, cloisonnements, etc.)

Le maître d'œuvre veillera à garantir la compatibilité et la cohérence globale entre les prestations du titulaire de ce programme de sûreté et les installations prévues dans le cadre du présent marché de travaux.

## Accompagnement dans la procédure d'autorisation de travaux :

Le maître d'œuvre accompagnera le maître d'ouvrage dans **l'ensemble des démarches relatives à l'instruction de l'autorisation de travaux au titre de la réglementation ERP**, tant en **amont** (constitution des pièces, préparation des dossiers, échanges avec les services instructeurs) qu'en **aval** (levées de prescriptions, ajustements techniques, compléments aux services instructeurs).

Il participera à toutes les réunions, visites et échanges organisés avec les services compétents de l'État ou de la collectivité.

### **Accompagnement technique relatif aux abonnements de fluides**

Le maître d'œuvre assistera le maître d'ouvrage dans les échanges techniques avec les concessionnaires de réseaux ou opérateurs (électricité, eau potable, eaux usées, télécommunications, autres fluides) pour les besoins liés :

- aux modifications, ouvertures ou transferts d'abonnement ;
- aux raccordements neufs ou aux modifications d'installations existantes ;
- à la prise en compte des puissances ou capacités de services nécessaires à l'opération.

Il préparera les éléments techniques à joindre aux demandes d'abonnement ou d'accord préalable, participera aux visites sur site si nécessaire, et accompagnera le maître d'ouvrage jusqu'à la validation définitive de la mise à disposition des services.