



# **Référentiel d'aménagement des agences pôle emploi**

pôle emploi

***V1 Novembre 2010***

# Sommaire

<b>Introduction.....</b>	<b>2</b>
Objet du référentiel .....	2
Rôle dans le processus .....	2
Mode d'emploi et présentation du plan .....	3
Le référentiel et les natures d'agence de proximité .....	4
Choix de la localisation .....	7
<b>Les activités pôle emploi.....</b>	<b>10</b>
Les activités du point de vue du public.....	10
Les activités du point de vue des agents .....	11
Les activités de transaction .....	12
<b>Les espaces et leurs organisations .....</b>	<b>13</b>
Organisation spatiale .....	13
Descriptions des natures d'activités .....	16
<b>Les surfaces d'une Agence de proximité.....</b>	<b>36</b>
Les proportions à respecter pour chaque ensemble fonctionnel.....	36
Mode de calcul du nombre de postes de travail nécessaire .....	37
Indications sur les règles de calcul des surfaces unitaires .....	39
<b>Performances techniques et environnementales.....</b>	<b>40</b>
Relation du bâtiment avec son environnement.....	40
Réduction des impacts sanitaires de l'ouvrage .....	41
Durabilité et adaptabilité et de l'ouvrage .....	42
Confort d'usage .....	43
Maîtrise de la consommation .....	50
Accessibilité "tout handicap" .....	52
Sécurité.....	54

# Introduction

## Objet du référentiel

Le référentiel d'aménagement a pour objet de guider la conception et la réalisation de chaque agence de proximité en région.

Il s'agit de permettre :

- ▶ aux agents de délivrer l'offre de services dans les meilleures conditions de travail et d'efficacité.
- ▶ aux clients demandeurs d'emploi (DE) et entreprises (E) de se voir délivrer les services selon leurs besoins et leurs attentes.

Le référentiel vise à :

- ✓ Traduire en options d'aménagement le schéma de délivrance des services de l'agence de proximité.
- ✓ Permettre la création d'espaces qui répondent de façon pertinente et durable aux conditions de vie au travail des agents et d'accueil et d'accompagnement des demandeurs d'emploi et des entreprises.
- ✓ Déterminer les ambiances et les performances fonctionnelles et techniques qui conditionnent la conception des espaces de chaque agence de proximité.

Il propose un niveau d'ambition et de performance à décliner de l'échelon national à l'échelon régional.

Il apporte les invariants nationaux qui constituent le noyau d'harmonisation des agences pôles emploi entre elles.

## Rôle dans le processus

Le référentiel d'aménagement constitue le socle à partir duquel les opérateurs locaux sont en mesure de mener à bien, en région, les étapes suivantes :

- ▶ Mise au point d'un programme de consultation de maîtrise d'œuvre rendant lisible les invariants et adaptant ces invariants aux spécificités locales.
- ▶ Supervision des études de conception.
- ▶ Suivi de chantier.

Concernant le processus de travaux, il est d'ailleurs rappelé l'importance, pour les travaux de réaménagement, de l'évaluation des risques liés à la co-activité via la démarche des plans de prévention. Une vigilance particulière est à apporter sur les nuisances sonores, les travaux dégageant des poussières, les travaux de peinture et autres utilisations de produits chimiques.

## Mode d'emploi et présentation du plan

Le référentiel s'utilise comme un manuel à plusieurs entrées, permettant une approche transversale de l'organisation de l'espace de l'agence de proximité en fonction des usages et des activités qui s'y déroulent. Notre option est clairement préventive. Elle vise à ce que les questions d'accessibilité et de sécurité des personnes et de condition de travail notamment soient prises en compte dès le choix du bâtiment et qu'elles soient centrales dans les choix d'aménagement.

La première partie propose différentes grilles de lecture pour appréhender de manière générale l'espace de l'agence de proximité et ses déclinaisons.

L'espace est ensuite abordé sous l'angle du parcours du demandeur d'emploi ou de l'entrepreneur dans l'accomplissement de sa démarche, et du parcours de l'agent dans l'accomplissement de ses missions quotidiennes.

Les espaces associés, sont présentés sous forme d'une typologie, exposant les objectifs, les natures d'usages et les principes d'aménagement.

Un chapitre est ensuite consacré aux paramètres permettant de respecter les proportions entre les différents espaces et de calculer les surfaces selon différentes tailles de pôles emploi locaux

Le dernier chapitre traite du niveau de performance sous l'angle environnemental et de confort (thermique, acoustique,..).

## Le référentiel et les natures d'agence de proximité

### Les invariants

#### Le personnel

Il est organisé sur la base d'équipes de production. Chaque équipe est composée de dix à quinze agents. Elle est pilotée par un responsable d'équipe.

#### Nature du public

La notion de public, d'une acceptation large, recouvre les clients ainsi que l'ensemble des acteurs publics et privés appelés à fréquenter l'agence de proximité en tant que demandeur d'emploi, employeurs ou partenaire institutionnel ...

#### Services de base

L'agence de proximité reçoit les actifs (demandeurs d'emploi et non demandeurs d'emploi) et les employeurs. Elle rend un service de proximité indépendant des spécificités locales :

- ▶ L'accueil et l'information ;
- ▶ Les rendez-vous physiques d'inscription, d'accompagnement et de suivi;
- ▶ Les rendez-vous physiques spécifiques pour les demandeurs d'emploi (liés à l'inscription, l'indemnisation, les indus, ...) et pour les employeurs (montage d'opération d'embauche, signatures de contrats aidés, ...);
- ▶ La délivrance de certaines prestations à dimension collective (ateliers de recherche d'emploi, ateliers offres, ...);
- ▶ La mise à disposition de services en libre accès : PILA (point informatique de libre accès), points téléphones, présentoirs avec la documentation en consultation libre, tables individuelles de travail avec des chaises, un photocopieur, un espace d'affichage et d'information dédié aux employeurs;

## Principes d'organisation

L'aménagement des agences de proximité repose sur cinq principes :

1. la simplicité d'utilisation et d'orientation au sein des services pour les clients
2. la convivialité des espaces, essentiels pour les clients et indispensables pour les agents
3. l'adaptabilité des espaces pour permettre des adaptations locales, en fonction des caractéristiques des demandeurs d'emploi et des employeurs, du bassin d'emploi et des évolutions de l'organisation de la production des services
4. la modularité des espaces pour intégrer les évolutions de l'offre de service et optimiser la planification des activités.
5. le classement ERP des agences de proximité, soumises de ce fait à l'ensemble des textes réglementaires applicables à ce titre

## Les différences

Cette partie a pour objectif d'identifier les variables d'ajustement et les adaptations à qualifier en fonction des spécificités locales.

De fait, il n'existe pas à proprement parler de variante régionale mais l'on doit plutôt s'attacher à des adaptations par site en fonction des caractéristiques des bâtiments, de leur localisation (rural, urbain, proximité d'une bouche de métro,...), de la nature du tissu économique local (agence d'offre, agence de demande,...) et de la nature des services délivrés au delà du service de proximité. On veillera notamment dans les DOM à attacher le plus grand soin à prendre en compte les particularités de ces régions (normes sismiques, risques cycloniques, température, humidité de l'air...).

## Contexte d'insertion urbaine et immobilière

Le contexte d'insertion (situation rurale ou en agglomération, contexte économique et social) peut avoir des incidences sur la fréquentation spontanée des sites et l'offre de services. Les études préalables (programmation, localisation) permettront d'identifier le niveau d'ajustement et son impact sur le dimensionnement des sites.

Des contraintes immobilières peuvent constituer des difficultés dans le cadre du déploiement de l'offre de service pôle emploi, notamment en cas de réhabilitation ou de réaménagement de sites existants.

Les sites doivent être en capacité de développer la totalité de l'offre de service de proximité notamment à destination des demandeurs d'emploi.

## Contexte opérationnel

Ce référentiel s'applique dans le cadre d'opérations de :

- ▶ Création
- ▶ Relogement
- ▶ Réhabilitation / extension

### Effectif et taille des agences

Quel que soit l'agence de proximité, elle délivre la totalité de l'offre de service. Toutefois, en fonction de sa taille des aménagements particuliers peuvent être réalisés notamment pour ce qui concerne l'accueil des clients.

L'ensemble des éléments compris dans le référentiel d'aménagement s'appliquent aux sites entre 15 et 70 agents. Les surfaces et les équipements notamment seront à moduler pour les sites inférieurs à 15 agents (y compris les relais Pôle emploi) et supérieurs à 70 agents. Les principes d'organisation et d'aménagement restent identiques.

### Services spécialisés

Un référentiel spécifique sera mis en place pour les agences spécialisées et les plateformes de production. Toutefois, certains éléments du référentiel sur les bureaux polyvalents, sur les règles d'aménagement des bureaux ouverts, sur les salles de réunion etc. peuvent être utilisés.

## Choix de la localisation

Le projet d'agence de proximité doit être conçu selon deux dimensions : l'échelle architecturale et l'échelle urbaine.

L'échelle architecturale est celle du bâtiment abritant les services, de ses abords immédiats, des circulations et des espaces intérieurs. Elle interroge l'accessibilité directe du bâtiment, le confort et les fonctionnalités de chaque espace, ainsi que la logique de leur agencement interne, la signalétique ou encore l'accessibilité à l'intérieur du bâtiment.

De ce point de vue, les agences pôle emploi doivent dans la mesure du possible être de plain pied. On devra essayer d'éviter des bâtiments dont la configuration ne permet pas d'installer l'agence pôle emploi sur un espace R, R+1.

L'échelle urbaine interroge la localisation de l'agence de proximité dans la ville, la qualité de l'insertion du bâti par rapport à l'espace public, ou encore le jalonnement et la lisibilité de l'offre.

L'espace public constitue le premier abord de l'offre de service pôle emploi. Sa qualité et son accessibilité sont à prendre en compte au même titre que celle du bâtiment.

### Les questions que l'on doit se poser

- ▶ Accessibilité du site : le site est-il facilement accessible depuis les transports en commun en fonction de la taille du bassin d'emploi concerné ? Quelle est la fréquence des lignes existantes ? Existe-il des projets programmés ou en réflexion sur la création de lignes de transport en commun ? Si oui, quel sera l'impact sur la fréquentation et le dimensionnement du site ?
- ▶ Synergie avec d'autres équipements ou services à proximité : la localisation envisagée permet-elle de favoriser des synergies ou complémentarités avec des offres ou polarités existantes ?
- ▶ Les particularités du tissu urbain environnant (tissu pavillonnaire, collectifs, tissu dense en centre ville, etc.) : quelles sont les contraintes urbaines et de constructibilité (règles d'urbanisme) à prendre en considération ? Le contexte permet-il la lisibilité de l'établissement en prenant en considération les voisinages ?
- ▶ Repérage du site depuis l'espace public : l'espace public (voiries, place, etc.) permet-il de mettre en évidence de futur bâtiment ?
- ▶ Capacité immobilière : le site dispose-t-il de la surface nécessaire pour développer la totalité de l'offre de service de proximité et assurer de bonnes conditions de travail pour le collectif de travail ? Existe-t-il des possibilités d'extension ? Quel impact sur la lisibilité de l'offre et l'organisation interne ?
- ▶ Accessibilité tout handicap : Si le bâtiment abritant l'agence est situé sur plusieurs niveaux, dispose-t-il d'un ascenseur accessible, y compris aux déficients visuels ? Y-a-t-il possibilité de mettre en place un système d'alarme incendie compatible avec le handicap auditif ? cf. page 53)

## **Accessibilité physique**

L'accessibilité de l'agence pôle emploi doit être entendue tant pour le client que pour le personnel.

L'accessibilité « physique » de l'agence pôle emploi passera par un déplacement sans obstacle et une orientation aisée, dans la ville et dans le bâtiment.

Un système de guidage tactile ou audio pour les déficients visuels peut être envisagé selon la complexité du cheminement. Les portes d'entrée doivent être automatiques ou facilement manœuvrables en position « debout » comme en position « assis ». Il faut particulièrement veiller à la dimension du palier d'approche et du débattement des portes.

Tous les dispositifs de commande, type poignée de porte, interrupteur doivent être accessibles par tous à une hauteur maximum de 1,30m. On sera vigilant au moment de l'installation des normes de hauteur.

« L'accessibilité au cadre bâti, à l'environnement, à la voirie et aux transports publics ou privés, permet leur usage sans dépendance par toute personne qui, à un moment ou à un autre, éprouve une gêne du fait d'une incapacité permanente (handicap sensoriel, moteur ou cognitif, vieillissement...) ou temporaire (grossesse, accident...) ou bien encore de circonstances extérieures (accompagnement d'enfants en bas âge, poussettes...). » *Définition interministérielle adoptée en fin d'année 2000*

## **La signalétique urbaine**

L'accessibilité doit être associée à une bonne lisibilité des parcours (signalétique, jalonnement), destinée à faciliter la localisation des futurs sites.

Une bonne signalétique urbaine facilite l'orientation du client depuis les principaux pôles de provenance des clients vers Pôle emploi (gares, centre ville, voiries structurantes, etc.). Elle doit prendre en compte des différents modes de déplacement (motorisé, à pied) avec des panneaux et un jalonnement adaptés. Afin de faciliter leur repérage, les panneaux comporteront le logo pôle emploi. Un travail concerté avec les services des communes est à engager au préalable afin d'assurer une coordination entre l'installation des panneaux et la mise en service de l'agence de proximité.

Pôle emploi sera vigilant aux abords du site relevant du domaine public.

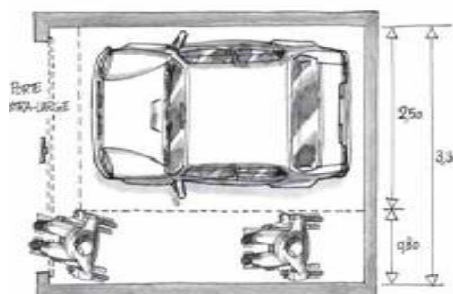
En concertation avec les collectivités locales notamment il prendra en compte le principe d'accessibilité au bâtiment dont en particulier :

- Une distance raisonnable des moyens de transports publics
- La largeur des trottoirs, sans obstacle permettant la continuité du déplacement.
- La signalisation des obstacles et des feux par des balises sonores pour les personnes mal voyantes.
- La nature régulière du sol en évitant autant que faire se peut les ruptures de niveau.
- Un chemin accessible à l'entrée du bâtiment

## Le stationnement

Des places de stationnement dédiées aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR) clients et personnel de pôle emploi sont à prévoir sur l'espace public (en fonction du contexte et des disponibilités foncières).

La largeur minimale des places adaptées doit être de 3,30m.



La continuité du déplacement doit être assurée jusqu'à l'entrée du site par un cheminement sécurisé et adapté.

Le système de contrôle du parking doit permettre à des personnes sourdes ou malentendantes de signaler leur présence au personnel et d'être informées de la prise en compte de leur appel. Par ailleurs les emplacements réservés seront clairement signalés.

# Les activités pôle emploi

L'identification des parcours et pratiques des agents dans l'accomplissement de leurs missions quotidiennes, et des parcours du client, constitue un véritable outil d'investigation de l'espace, de ses dimensions, de ses usages.

Le parcours permet de mettre en évidence l'organisation des espaces d'accueil, des espaces de vie au travail et les différents rapports qu'ils entretiennent.

## Les activités du point de vue du public

Le public désigne dans ce chapitre à la fois le demandeur d'emploi et l'employeur. L'agence de proximité est le canal central de la délivrance des services.

### Les actifs

L'actif peut se rendre à son agence de proximité pendant et en dehors des heures d'ouverture.

En dehors des heures d'ouverture, il accède 24h/24 à une partie des services via un guichet automatisé. Ce dernier prend en compte les personnes à mobilité réduite, mal voyant et mal entendant.

L'actif en recherche d'emploi bénéficie de plusieurs services :

- L'accueil physique sur site pour des entretiens, le suivi mensuel, la recherche documentaire, les ateliers, l'indemnisation, les rendez-vous de recrutement, l'accès aux services libres accès pour notamment la recherche d'offres d'emploi, etc.
- Le téléphone pour l'inscription, la prise de rendez-vous, l'information sur les formations, les offres d'emploi, l'indemnisation et les réclamations
- Internet pour la recherche d'informations générales, la consultation d'offre, les courriels
- Le courrier pour le dépôt de justificatifs, les réclamations, etc.

Sur site, l'actif est accueilli, et orienté si besoin vers des outils en libre accès. Différents niveaux d'accueil sont proposés en fonction de la complexité et de la durée de traitement de la demande :

- L'accueil coordination concerne l'orientation et l'information simple du public. On y traite des questions généralistes sur le placement et l'indemnisation qui, en règle générale, ne nécessitent pas la consultation du dossier du demandeur.
- L'accueil relation client positionné au sein de l'espace d'accueil permet de traiter des demandes qui nécessitent des entretiens de courte durée.
- L'accueil sur rendez-vous concerne essentiellement les opérations d'inscription, de premier traitement du dossier d'indemnisation, de suivi des demandeurs d'emploi et de délivrance de prestations.

En amont de l'entretien d'inscription, le demandeur d'emploi est amené à prendre connaissance de ses droits et devoirs via le film Mod'emploi

positionné dans l'espace d'accueil.

Des services en libre accès sont mis à disposition des demandeurs d'emploi: accès aux PILA (point informatique de libre accès), aux téléphones, aux présentoirs avec la documentation en consultation libre, aux tables individuelles de travail et à un équipement bureautique.

Pour le client, l'espace de l'agence de proximité constitue un environnement occasionnel qu'il maîtrise plus ou moins bien et dans lequel il se trouve dans une situation de demande. L'espace de l'agence de proximité doit avant tout permettre l'efficacité et la rapidité de sa recherche et faciliter ses démarches. Confort, lisibilité, accessibilité et confidentialité des espaces dédiés à l'accueil physique figurent parmi les principales préoccupations du client.

### L'employeur

L'employeur dispose de services et d'outils mis à disposition pour ses démarches de recrutement et de recouvrement.

En se rendant dans une agence de proximité, l'employeur dispose d'un espace d'affichage et d'information dédié, facilement repérable avec une signalétique appropriée.

La prise de rendez-vous et la demande d'information et d'accompagnement se fait à l'accueil coordination.

## Les activités du point de vue des agents

Plusieurs catégories peuvent être distinguées, en fonction de la hiérarchie interne et en fonction du service auxquels ils sont rattachés (agent, responsable d'équipe, directeur, directeur adjoint).

L'agent est amené à effectuer différents types de tâches (accueillir du public, travailler en bureau, se déplacer sur le terrain...): une approche via les différentes missions effectuées quotidiennement par les agents permet d'offrir une typologie intéressante: activités « sédentaire », exercées essentiellement en bureau; activités d'accueil, en interaction constante avec le public; activités exercées à l'extérieur ou en déplacement (rencontre avec des employeurs, permanences, )...

L'espace de l'agence compose le cadre de vie au travail quotidien de l'agent. Il doit pouvoir effectuer l'ensemble des missions et des actions qui composent sa journée de travail: accueillir, se déplacer, se réunir et travailler avec ses collègues, se détendre, déjeuner... Espace de travail et de vie au travail, l'espace de l'agence doit répondre aux exigences des agents en termes de confort et de performance, évoluer et s'adapter en fonction des nouvelles technologies et méthodes d'organisation du travail.

## Les activités de transaction

Pour le management, les agents et les demandeurs d'emploi et les employeurs, l'espace de l'agence est un lieu de réalisation de différentes actions : dans le cadre de l'accomplissement d'une démarche pour le client (obtention d'un renseignement, dépôt de dossier, entretien sur RDV, problème de paiement, demande attestation, services libres accès), dans le cadre de l'accomplissement des missions quotidiennes de l'agent (accueil du public, traitement administratif, réunion de coordination, etc.).

Dans ce cadre, l'espace est avant tout un lieu d'échanges et de transactions entre agents (travail, relations sociales), entre clients et agents (accueil, entretien, accompagnement), mais aussi entre clients (rencontre, échange).

L'aménagement de l'espace évitera la superposition d'usage (attente - travail, activités bruyantes - activités calmes, etc.).

# Les espaces et leurs organisations

L'espace de l'agence de proximité est un lieu de cohabitation, de rencontre et d'échange entre deux catégories d'acteurs : demandeurs d'emploi, employeurs et personnels de Pôle emploi, qui répondent à des logiques et des attentes différentes.

Pour le client, l'espace de l'agence de proximité est avant tout un espace d'accueil et d'accompagnement dans l'accomplissement d'une démarche de recherche et dans une situation de demande.

Pour le personnel, l'espace constitue un cadre de vie au travail quotidien, dans lequel il doit pouvoir s'épanouir, accéder à de l'information et accomplir ses missions journalières efficacement, dans des conditions de confort et de sécurité optimales.

## Organisation spatiale

L'aménagement des espaces doit refléter les valeurs fondamentales de Pôle emploi, à savoir la simplicité, l'équité et l'efficacité:

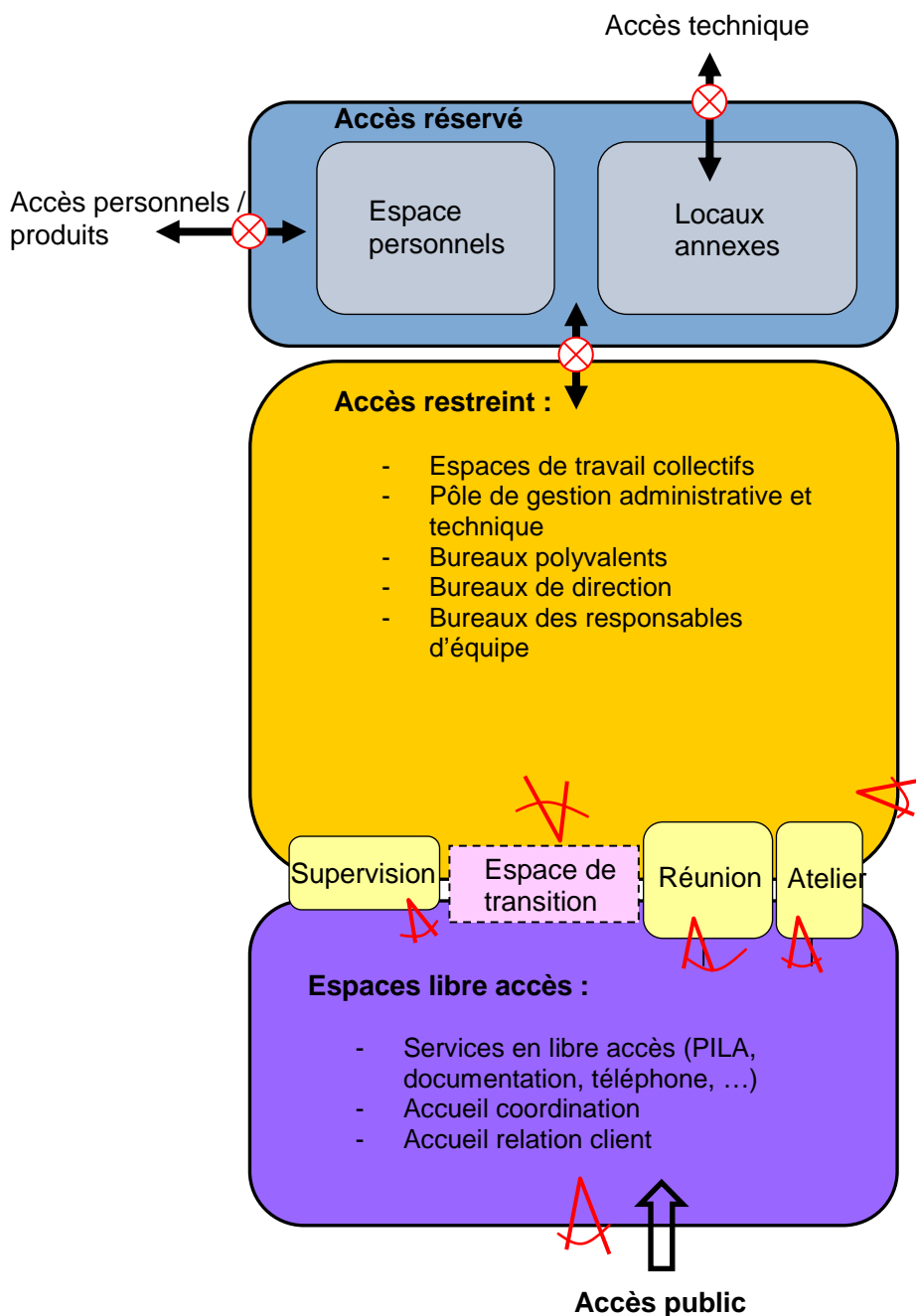
- ▶ Simplicité d'utilisation et d'orientation au sein des services pour les clients
- ▶ Équité dans la qualité d'accueil et de renseignements sans distinction d'âges, de handicap...
- ▶ Efficacité dans le fonctionnement interne

Les espaces de l'agence de proximité sont organisés en fonction de leur niveau d'accessibilité par les clients (demandeurs d'emploi et entreprises). On distingue trois ensembles fonctionnels :






- 1- Les **espaces en libre accès** permettant l'accès aux différents outils mis à disposition au niveau de l'accueil
- 2- Les **espaces d'accès restreint** accessibles aux publics accompagnés par un agent. Ces espaces concernent essentiellement les lieux de transaction (entre agent et client) et de travail du personnel de Pôle emploi.
- 3- Les **espaces d'accès réservé** comprennent les locaux techniques et logistiques et l'espace réservé aux personnels de Pôle emploi.

Cod	Ensemble fonctionnel	Code	Sous ensemble fonctionnel	Code	Espaces
A	Espaces d'accueil et services en libre accès	A1	Accueil physique	A1.1	Accueil de coordination
				A1.2	Accueil Relation Client
		A2	Services en libre accès	A2.1	Espace affichage DE
				A2.2	Espace affichage E
				A2.3	PILA
				A2.4	Documentation/Espaces de travail
				A2.5	Photocopieuse
				A2.6	Téléphone
		A3	Espace de transition	A2.7	Guichet automatique
				A2.8	Sanitaires H/F PMR
B	Espaces accessibles aux clients accompagnés par des agents (accès restreint)	B1	Espaces d'activités et d'accueil clients (SMP, accueil entreprise)	B1.1	Bureaux individuels
				B1.2	Photocopieuse
		B2	Espaces d'animation et de réunion	B2.1	Atelier
				B2.2	Salle de réunion
		B3	Activités de management et gestion administrative et technique	B3.1	Directeur du site
				B3.2	Directeur adjoint
				B3.3	Responsable d'équipe
				B3.4	Pôle de gestion administrative et technique
B3.5	Espaces de travail collectif				
C	Espaces réservés	C1	Espaces personnels	C1.1	Espace détente
				C1.2	Vestiaires
				C1.3	Sanitaires H/F PMR
		C2	Locaux techniques	C2.1	Archives
				C2.2	Stockage
				C2.3	Local technique / serveur
				C2.4	Local poubelles
				C2.5	Local entretien

## Schéma d'organisation spatiale



### LEGENDE

-  Espace ouvert
-  Parcours accompagné par un personnel pôle emploi
-  Liaison personnels pôle emploi
-  Relation visuelle
-  Contrôle d'accès

## Descriptions des natures d'activités

### A. Espaces d'accueil et services en libre accès

L'accueil tient un rôle structurant dans l'aménagement des agences de proximité. Il constitue le premier espace offert au regard et à la pratique des clients, il doit donc être perceptible et lisible d'un seul coup d'œil, ce qui induit un agencement spécifique.

L'accueil doit permettre :

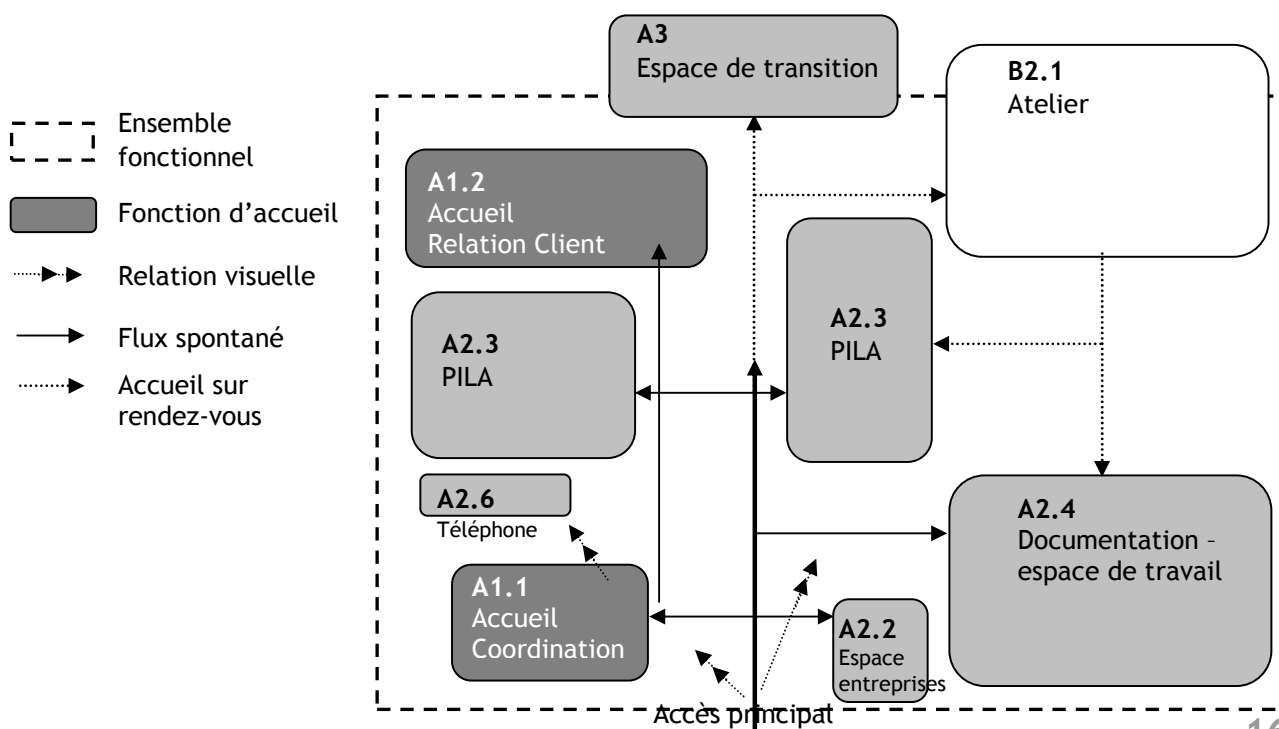
- ▶ D'orienter efficacement les clients, vers les services en libre accès (PILA, téléphone, espace de travail individuel, etc.), vers l'espace de transition ou vers l'accueil relation client.
- ▶ De gérer les flux. En ce sens, l'accueil devra recevoir, notamment, les flux entrants / sortants du public. Cela peut correspondre à des flux importants en période de pointe journalière.

Le mobilier préconisé, tout en étant modulable, doit respecter les principes d'ergonomie, être bas pour préserver une vue d'ensemble et permettre la flexibilité de l'espace. De même, les cloisons doivent être transparentes sans être brillantes, afin de ne pas rompre le sentiment d'unicité de cet espace.

Ces valeurs doivent également transparaître dans l'ambiance générale de cet espace, par l'intermédiaire d'un traitement des couleurs et de la signalétique. Ce traitement est essentiel pour faciliter l'orientation des clients, et participe à l'ancrage et à la valorisation de l'identité visuelle des services proposés.

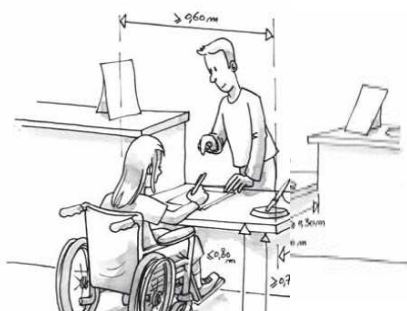
L'espace d'accueil peut être doté de quelques sièges pour permettre l'attente aux accompagnants des demandeurs d'emploi.

L'espace d'accueil nécessite une supervision. Celle-ci peut être assurée, selon les spécificités locales, par des responsables d'équipe, le directeur adjoint ou le directeur du site.



## A.1 – Accueil

L'accueil est assuré en deux parties: l'accueil coordination et l'accueil relation client. L'aménagement des bornes d'accueil doit permettre à toute personne, dont les personnes déficientes de les repérer, de les atteindre et de les utiliser aisément. Cela peut se traduire par un marquage au sol pour les personnes mal voyantes, une signalisation facilement repérable et l'implantation de pictogramme adéquat pour signaler les équipements adaptés.



Pour lire et pour écrire, une partie au moins de l'équipement doit présenter les caractéristiques suivantes :

- une hauteur maximale de 80 cm
- un vide en partie inférieure d'au moins 0,30 m de profondeur, 0,60 m de largeur et 0,70 m de hauteur permettant le passage des pieds et des genoux.

### A.1.1 - Accueil Coordination

#### Nature d'activités

Il permet d'orienter, informer, recevoir et animer la zone en libre accès.

L'accueil coordination constitue pour le public un premier niveau d'information sur l'indemnisation, le placement, le recrutement,... Le plus souvent, la consultation du dossier du demandeur ou de l'employeur n'est pas nécessaire.

On y traite des questions généralistes qui ne nécessitent pas, sauf exception, d'accéder au dossier du demandeur d'emploi ou de l'employeur. Le client doit identifier le « poste Accueil » dès son arrivée dans les lieux.

#### Agencement

Cet espace dispose d'une borne, munie d'un poste informatique, d'une imprimante et d'un téléphone. L'agent est en position « assis-debout » afin de maintenir un certain dynamisme et montrer sa disponibilité. Ce poste est positionné pour éviter la circulation dans le dos de l'agent.

Un marquage au sol permet de délimiter la zone de confidentialité pour assurer le confort des clients.

#### Proximité

L'accueil coordination est situé en vue directe de l'entrée principale, et avec suffisamment de recul par rapport à la porte d'entrée pour ne pas encombrer l'accès en cas d'affluence.

### **A.1.2 - Accueil Relation client**

#### **Nature d'activités**

L'accueil Relation client permet de traiter des demandes qui nécessitent des entretiens de courte durée. Les demandeurs d'emploi y sont orientés par les agents de l'accueil coordination. Le conseiller traite des questions nécessitant l'accès au dossier du demandeur.

Cette fonction est généralement assurée par deux agents.

#### **Agencement**

Un espace accueil relation client est à prévoir dans la zone en libre accès. Il est doté de deux postes de travail munis chacun d'un poste informatique doté d'un écran rotatif et réglable (hauteur, inclinaison) d'un téléphone et d'une imprimante. Le mobilier est identique à celui des bureaux polyvalents. L'aménagement du bureau permet la réception d'une personne seulement.

Cet espace est totalement vitré, semi-ouvert, les cloisons sont tout hauteur (sol, faux plafond). Les deux postes de travail sont séparés par une cloison pour assurer la confidentialité des échanges.

Un marquage au sol, avant l'entrée, permet de délimiter une zone de confidentialité pour assurer le confort des clients.

Pour les unités d'un effectif inférieur ou égal à 30 agents, un seul poste d'accueil coordination est à prévoir dans l'espace d'accès libre ; l'accueil relation client est assuré dans un bureau polyvalent situé à proximité de l'espace de transition. Il n'y a pas d'espace d'accueil relation client dans l'espace en libre accès.

Pour les agences de grande taille, ces préconisations sont à moduler en fonction du volume et de la nature des flux.

#### **Proximité**

Il est situé en retrait de l'accueil de coordination et n'est pas directement visible depuis l'entrée. Son emplacement doit garantir la confidentialité et le sentiment de sécurité des agents (exemple situation à proximité d'un mur, afin d'empêcher les circulations dans le dos des agents).

## **A.2 – Services en libre accès**

Les demandeurs d'emploi et employeurs ont accès à l'espace accueil. Ils y trouvent un ensemble d'informations et de services en libre accès :

### **A.2.1 - Espace d'affichage demandeurs d'emploi**

#### **Nature d'activités**

L'espace affichage demandeurs d'emploi répertorie les informations concernant la formation, les prestations, les aides et les mesures susceptibles d'intéresser les demandeurs d'emploi.

### Agencement

Il est constitué de cadres affiches, qui doivent être aisément lisibles par les visiteurs tant individuellement que collectivement. Il peut être disséminé en plusieurs lieux dans l'espace d'accueil.

Les cadres affiches seront de format A3 (taille des affiches institutionnelles). Chaque espace comprendra deux panneaux. Des panneaux libres seront positionnés notamment à côté de l'espace documentation et en position avant pour les offres de recrutements massifs.

Par ailleurs, des cadres affiches de format A3, destinées aux associations de chômeurs, seront disposés près de l'entrée, pour leur assurer une bonne visibilité.

### Proximité

L'espace d'affichage est thématique. Il accompagne les outils mis à disposition des demandeurs d'emploi. Il est facilement repérable pour permettre aux demandeurs d'emploi de s'y rendre de manière autonome.

Cet espace peut également être disposé à proximité des PILA pour faciliter les recherches des demandeurs d'emploi, de l'espace documentation, des salles de réunion et de l'atelier.

## A.2.2 - Espace d'affichage Entreprises

### Nature d'activités

L'espace d'affichage Entreprises répertorie les informations et mesures destinées aux entreprises. Il contient des dépliants et des affiches.

### Agencement

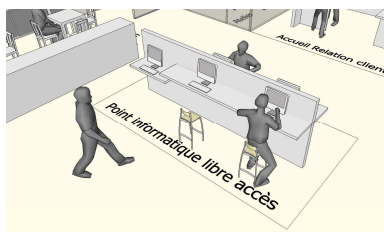
L'espace d'affichage Entreprises est, aisément visible depuis l'entrée. Il est équipé de présentoirs fixes qui permettent de communiquer brochures et notices sur les services aux entreprises et les résultats de Pôle emploi.

### Proximité

L'espace d'affichage entreprise est situé à proximité de l'entrée et de l'accueil coordination.

## A.2.3 - Point Informatique Libre Accès (PILA)

### Nature d'activités



Les points Informatiques de libre accès sont utilisés à la fois pour des thématiques de recherche d'emploi et d'indemnisation. Chaque PILA permet la réalisation des curriculum vitae.

Le nombre de PILA nécessaire varie selon les réalités locales (taille du site, flux attendu, contexte socio-démographique et économique local).

### Agencement

Chaque PILA dispose d'un espace de travail. Certains disposent également d'un siège assis ou « debout-assis ». Chaque poste est muni d'une

imprimante. Le mobilier doit être robuste et permettre des séances de travail de manière confortable. Certains postes doivent être adaptés aux personnes à mobilité réduite.

#### Proximité

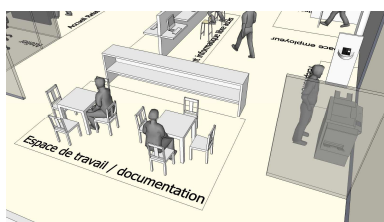
Les PILA peuvent être répartis par groupes en plusieurs points dans l'espace d'accueil ou regroupés en un espace unique en fonction de la taille du site.

Dans la mesure du possible, il est souhaitable que les PILA occupent une position centrale dans l'espace d'accueil et soient aisément visibles par le demandeur d'emploi dès son entrée dans l'agence. Les PILA doivent être également situés à proximité de l'atelier, des espaces de travail et de documentation et des affichages demandeurs d'emploi.

### A.2.4 - Documentation / Espace de travail

#### Nature d'activités

L'espace de travail/documentation permet au demandeur de consulter de la documentation, noter des annonces, préparer un entretien ou finaliser un dossier avant le passage à l'accueil.



#### Agencement

Un meuble permet de séparer l'espace de documentation de l'accueil. Il contient l'ensemble de la documentation à disposition des demandeurs d'emploi.

L'espace de travail individuel contient des tables carrées de petit format, permettant d'être assemblées les unes aux autres, et des chaises.

En fonction de la taille et de l'agencement des agences, cet espace et l'espace de transition (cf. point A.3) peuvent être mutualisés. Dans ce cas, l'agencement permet de concilier la visualisation du film Mod'Emploi, la consultation de la documentation et le travail des clients.

#### Proximité

L'espace de documentation et de travail est situé à proximité de la photocopieuse, et est éloigné des bornes téléphoniques.

### A.2.5 - Photocopieuse

#### Nature d'activités

La photocopieuse en accès libre permet de photocopier gratuitement les documents nécessaires à la constitution du dossier d'allocation (fiches de paye, etc.) et à la recherche d'emploi (CV, diplômes, etc.).

#### Agencement

L'espace photocopieuse doit disposer d'une tablette, intégrée ou à proximité, pour déposer des documents.

#### Proximité

La photocopieuse est disposée à proximité de l'espace de travail/documentation et des PILA.

La photocopieuse doit être éloignée de l'entrée principale et aisément visible par les agents d'accueil.

### A.2.6 - Téléphone

#### Nature d'activités

Les bornes téléphones permettent d'appeler librement le 3949 et les entreprises. Les demandeurs d'emploi sont susceptibles de prendre des notes durant leurs appels.

#### Agencement

Les bornes téléphones sont isolées acoustiquement, équipés d'une tablette.

Les bornes peuvent être associées à des totems. Elles seront orientées vers l'espace accueil afin de maintenir un rapport visuel entre le demandeur d'emploi et la salle.

Chaque agence doit disposer d'un téléphone dont la hauteur sera comprise entre 0,90m et 1,30m pour permettre une utilisation par des personnes handicapées en position assis ou debout. Son emplacement permettra son utilisation par des personnes en fauteuil roulant, en facilitant leur circulation.

#### Proximité

Les bornes téléphoniques doivent être éloignées les unes des autres pour assurer le confort téléphonique des demandeurs d'emploi.

Pour maintenir un certain calme autour de l'espace de travail/documentation et des PILA, les bornes téléphones ne sont pas disposées à proximité de ces espaces.

Afin d'éviter toute utilisation extérieure au cadre de Pôle Emploi, les bornes téléphones doivent être aisément visibles par les agents d'accueil.

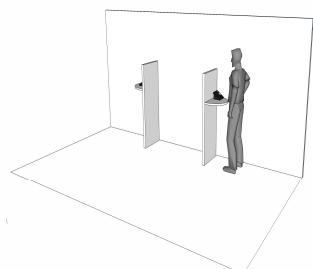
### A.2.7 - Guichet automatique

#### Nature d'activités

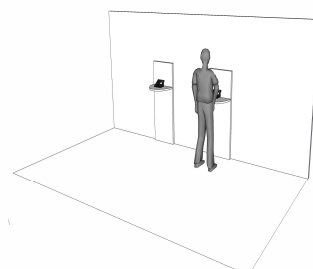
Chaque agence de proximité dispose d'un guichet automatique accessible 24h/24, sauf impossibilité technique ou immobilière. Il offre une partie des services du pôle Emploi (actualisation, attestation, offres d'emploi). En cas d'impossibilité technique ou immobilière, notamment en agglomération, une affiche indique les coordonnées du guichet automatique le plus proche.

#### Agencement

Le guichet automatique doit être signalisé et positionné de manière évidente et accessible en dehors des heures d'ouverture afin d'encourager son utilisation. Il prend en compte les personnes à mobilité réduite (et est donc surbaissé), mal voyant et mal entendant.



Situation préférable : Orientation vers l'espace d'accueil



Situation à éviter : Orientation vers le mur

Un espace technique est nécessaire pour l'accès au guichet. Un contrôle d'accès est nécessaire pour ce local.

### Proximité

Le guichet automatique est accessible 24h/24 directement de la rue, ce qui induit que le guichet automatique soit intégré soit en façade de l'agence en cas de situation sur rue ou au niveau de la clôture en cas de retrait.

## A.2.8 - Sanitaires H/F Personnes à Mobilité Réduite

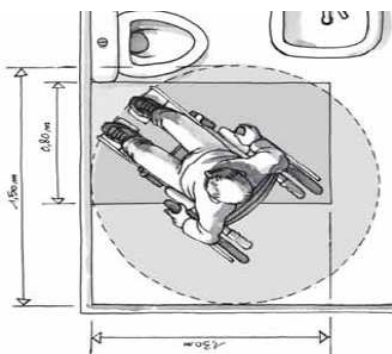
### Agencement

Les sanitaires sont composés, au minimum, d'un bloc femmes adapté aux Personnes à mobilité réduite et d'un bloc homme adapté aux Personnes à mobilité réduite. Dans la mesure du possible, la fermeture des toilettes est commandée par un électro-aimant. Leur ouverture est actionnée depuis le poste de l'accueil. En tout état de cause, la porte des toilettes doit être facilement manœuvrable avec une planche rallongée jusqu'au milieu de la porte.

La signalisation des toilettes pour les personnes handicapées doit être visible.

Un WC aménagé pour les personnes handicapées doit présenter les caractéristiques suivantes :

- Comporter, en dehors du débattement de porte, un espace d'usage de 0,80 m X 1,30 m, situé latéralement par rapport à la cuvette.
- Comporter un espace de manœuvre avec possibilité de demi-tour de diamètre 1,50 m, situé à l'intérieur du cabinet ou, à défaut, en extérieur devant la porte.
- Il comporte lavabo, sèche main, distributeur de savon accessible. Le plan supérieur est situé à une hauteur maximale de 0,85m.
- La surface d'assise de la cuvette doit être située à une hauteur comprise entre 0,45m et 0,50 m du sol.
- Une barre d'appui latérale avec une partie horizontale doit être prévue à côté de la cuvette, permettant le transfert d'une personne en fauteuil roulant et apportant une aide au relevage. Le transfert doit se faire à droite dans l'un des toilettes et à gauche dans l'autre.



### Proximité

Les sanitaires doivent être facilement accessibles depuis les espaces de l'accueil, notamment l'espace de transition, la salle de réunion et l'atelier.

Cet espace devra être éloigné de l'accès principal afin de limiter les utilisations abusives de personnes extérieures à Pôle Emploi.

### **A.3 – Espace de transition**

#### **Nature d'activités**

Les clients patientent de manière confortable en attendant leur rendez-vous. Ils peuvent mettre à profit cette attente pour finaliser leur dossier, et visionner le film mod'Emploi en cas de première inscription.

Ce film (durée: 6 minutes), partie intégrante du protocole obligatoire d'inscription du demandeur d'emploi, est diffusé dans cet espace. D'autres vidéos, comme par exemple une présentation de métiers, peuvent également y être diffusés.

Les agents viennent chercher le demandeur d'emploi pour les entretiens dans l'espace de transition.

#### **Agencement**

L'espace de transition est dimensionné avec le recul nécessaire et les conditions de visualisation du film mod'Emploi en position assise.

Les clients disposent ainsi d'un mobilier et d'une ambiance lumineuse permettant de finaliser si nécessaire leur dossier dans un espace confortable.

Un espace d'affichage et un présentoir à destination des demandeurs d'emploi sont disposés dans cette zone d'attente.

Afin d'assurer sa fonction de seuil, les cloisons de cet espace sont transparentes. L'organisation de l'espace doit préserver la confidentialité des échanges dans les bureaux à proximité immédiate.

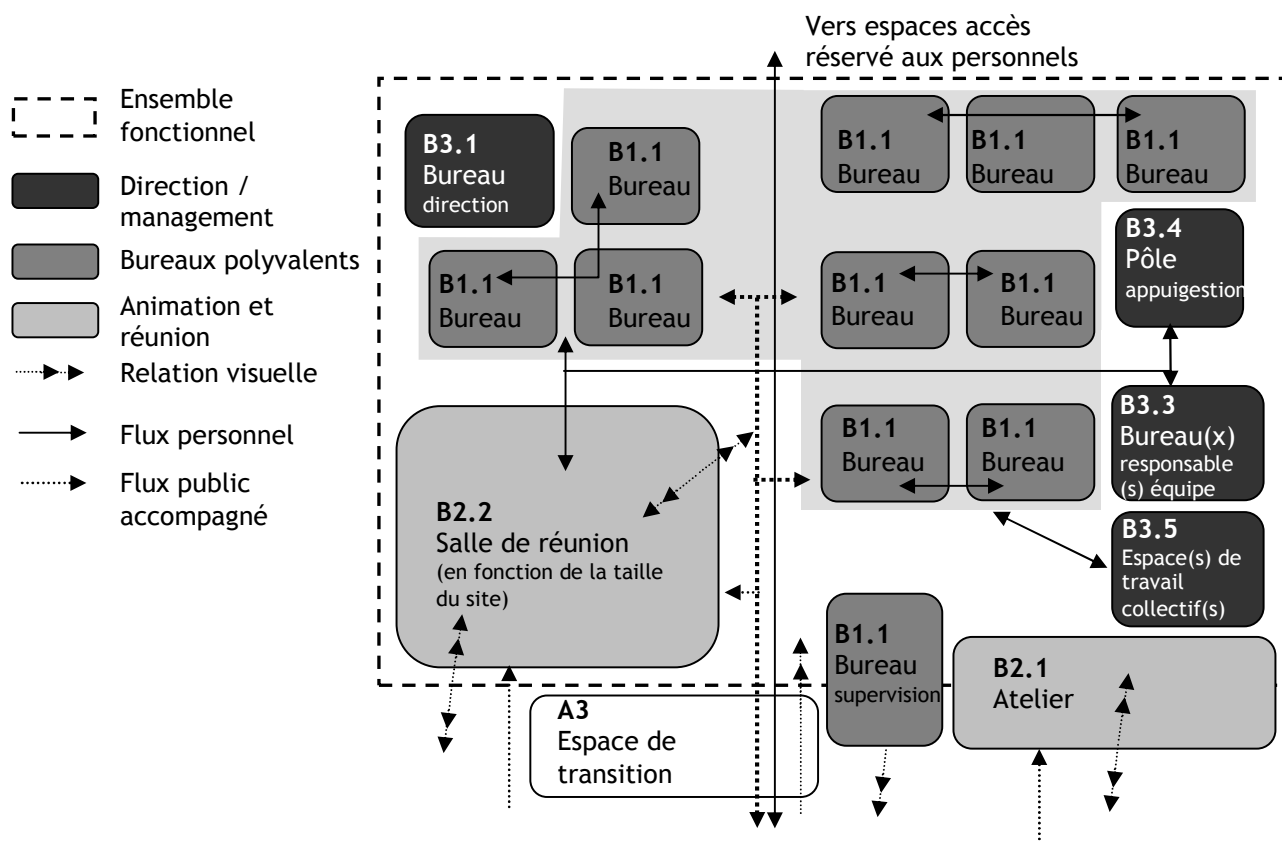
#### **Proximité**

L'espace de transition se situe à l'interface entre les espaces d'accueil et les espaces accessibles aux clients accompagnés par des agents.

En fonction de la taille et de l'agencement des agences, cet espace et l'espace documentation/espace de travail (cf. point A.2.4.) peuvent être mutualisés. Dans ce cas, l'agencement permet de concilier la visualisation du film Mod'Emploi, la consultation de la documentation et le travail des clients.

Des points informatiques libre accès peuvent être disposés à proximité de l'espace de transition pour permettre aux demandeurs d'emploi de travailler durant l'attente de leur rendez-vous et faciliter le contact avec le conseiller.

## B. Espaces accessibles aux clients accompagnés par des agents (accès restreint)



## **B.1 - Espaces d'activités et d'accueil clients (demandeurs d'emploi et employeurs)**

### **B.1.1 - Bureaux polyvalents**

#### **Nature d'activités**

Les bureaux polyvalents permettent aux agents de conduire tous types d'entretiens ou tâches administratives.

Les bureaux polyvalents peuvent également accueillir les activités téléphoniques. En effet, cette activité doit pouvoir être effectuée à partir de l'ensemble des postes du site.

Espace de travail par excellence, le poste de travail, et par extension le bureau, qu'il soit individuel ou collectif, est un lieu majeur au regard du temps qui y est passé quotidiennement pour la plupart des agents. Souvent associé à l'usage de l'informatique, être à son poste recouvre des activités très variables, en fonction des missions quotidiennes de l'agent : lire, écrire, téléphoner, traiter un dossier, mais aussi accueillir du public, communiquer entre agents...

Six paramètres essentiels de confort, considérés isolément et dans leurs interactions (notamment concernant la situation des sources lumineuses dans l'aménagement du poste de travail) doivent être pris en compte dans l'aménagement du poste de travail :

- ▶ le confort du siège ;
- ▶ l'aménagement du mobilier ;
- ▶ l'aménagement du matériel (informatique notamment) ;
- ▶ l'ambiance thermique ;
- ▶ l'ambiance acoustique ;
- ▶ l'ambiance visuelle (éclairage naturel et artificiel, traitement des couleurs et des matériaux...).

Par ailleurs, les exigences en matière d'accessibilité et d'aménagement des lieux de travail aux personnes handicapées doivent respecter la loi handicap.

Un bureau parmi les bureaux polyvalents peut être réservé pour l'accueil des employeurs. Le choix est laissé à l'appréciation des régions.

Le nombre de bureaux individuels doit permettre de mener le nombre d'entretiens simultanés nécessaires pour respecter les engagements et les objectifs.

#### **Agencement**

Les bureaux réservés aux entretiens sont semi-ouverts (pas de porte), avec cloison tout hauteur (sol faux plafond) et translucide côté circulation, afin que l'intermédiation soit accessible et tangible pour les clients. Il conviendra, dans la mesure du possible, de s'assurer que les bureaux polyvalents dans leur grande majorité bénéficient de lumière naturelle. Cependant, et compte tenu de la nature de certains entretiens pouvant le

nécessiter, il est possible de doter d'une porte un maximum de 10% de bureaux polyvalents. Cet équipement respectera nécessairement les exigences liées à la sécurité des agents et des clients. Comme pour tous les bureaux polyvalents, ceux équipés d'une porte ne seront pas attribués à un agent identifié.

Chaque bureau est équipé d'un téléphone, d'une imprimante et d'un poste de travail avec écran rotatif et réglable (hauteur, inclinaison). Par ailleurs, un meuble permet aux agents d'avoir à disposition la documentation professionnelle et les formulaires nécessaires à l'exercice de leurs activités. Le choix du meuble (caisson, armoire ou meuble bas) est laissé à la discrétion des régions dans une gamme nationale. Chaque bureau est équipé d'une corbeille de tri sélectif.

L'aménagement des bureaux doit permettre la réception d'un demandeur d'emploi accompagné éventuellement d'une personne.

Pour assurer la sécurité des agents est mise en place une circulation arrière. L'objectif est de permettre le départ de l'agent et l'intervention rapide des autres agents en cas de problème. Les bureaux peuvent être regroupés par ensemble de deux ou trois, le dégagement arrière peut se faire de façon latérale ou en profondeur.

Les bureaux polyvalents ont une taille moyenne de 10 m<sup>2</sup> en surface utile. Les bureaux affectés aux entretiens sont localisés à proximité immédiate de l'accueil.

#### Proximité

Les bureaux polyvalents sont positionnés en retrait du flux de l'accueil.

### B.1.2 - Photocopieuse

#### Nature d'activités

Chaque bureau polyvalent disposant d'une imprimante, la photocopieuse a pour seule vocation de photocopier des documents. La photocopieuse peut servir dans certains cas d'imprimante centralisée.

#### Agencement

Chaque espace photocopieuse doit disposer à proximité d'une tablette, d'un meuble bas pour stocker quelques ramettes de papier et dispose d'un détecteur de faux papiers.

#### Proximité

Les photocopieuses doivent être réparties de façon homogène entre les bureaux polyvalents, selon un ratio de 1 unité pour 12 personnes en moyenne. Un photocopieur permet de réaliser des photocopies couleurs dans chaque agence de proximité. Elles sont facilement accessibles et ne doivent pas entraver la circulation dans le couloir.

## B.2 – Espaces d'animation et de réunion

### B.2.1 - Atelier

#### Nature d'activités

Cet espace permet aux demandeurs d'emploi de bénéficier des prestations de service de type collectif. Il peut s'agir d'atelier, de séances d'information, de séances collectives de suivi de la demande d'emploi.

La salle d'atelier doit permettre de rassembler 8 à 12 personnes et donner accès à la documentation professionnelle utile à la recherche d'emploi du demandeur.

#### Agencement

L'espace doit être clos afin de maintenir la possibilité d'un travail au calme.

Le mobilier est modulable, permettant des ajustements selon les réalités locales. Des armoires de rangement doivent permettre de stocker les supports pédagogiques.

Il est équipé de matériel informatique qui permet l'accès à la bureautique et au site internet Pôle emploi. Un vidéoprojecteur permettra de faire des présentations de supports pédagogiques.

Dans les pôles emploi de moins de 25 agents, la salle de réunion et l'atelier sont remplacés par une salle polyvalente.

#### Proximité

L'atelier est positionné à proximité des outils de la zone de libre accès et peut être visible depuis cette zone afin de valoriser l'image des prestations de service qui y sont délivrés. Les cloisons sont translucides, de la vitrophanie permet de réaliser une isolation visuelle sans diminuer l'effet de transparence.

Dans la mesure du possible, l'atelier est contigu à la salle de réunion, ce qui pourrait permettre en cas d'évolution des besoins, de créer une salle polyvalente (modularité et flexibilité dans le temps).

### B.2.2 - Salle de réunion

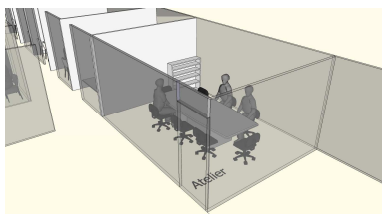
#### Nature d'activités

Elle est destinée aux réunions de travail pour les demandeurs d'emploi, les employeurs et les agents du site.

La salle de réunion doit permettre l'accueil de l'ensemble du collectif dans la limite d'un gabarit de 35 agents au maximum.

Pour les sites d'exception, au-delà de 70 agents, une appréciation du nombre de salle de réunion est à conduire.

Dans les agences de moins de 25 agents, la salle de réunion et l'atelier sont remplacés par une salle polyvalente.



#### Agencement

Elle est composée de tables modulaires et de chaises, et d'un matériel informatique permettant la projection de supports documentaires. Il est possible de recourir à du mobilier type siège avec tablette écriteure rabattable. Il remplace dans ce cas, les tables modulaires et les chaises.

#### Proximité

La salle de réunion est accessible depuis la zone de libre accès.

Elle est contiguë avec la salle d'atelier, ce qui pourrait permettre lors d'une évolution du bâtiment, de créer une grande salle polyvalente.

### **B.3 - Activités de management et gestion administrative et technique**

#### **B.3.1 - Directeur du site**

##### **Nature d'activités**

Le directeur du site exerce un rôle de management et de coordination, ce qui induit la tenue de réunions récurrentes avec le(s) directeur(s) adjoint(s) et les responsables d'équipes. Le directeur du site a également pour mission de recevoir les partenaires institutionnels et économiques de Pôle emploi.

##### **Agencement**

Le directeur du site dispose d'un bureau individuel clos permettant la tenue d'activités individuelles et collectives.

Le bureau du directeur devra comprendre :

- ▶ Un plan de travail avec poste informatique, imprimante, et un écran rotatif, réglable en hauteur et en inclinaison.
- ▶ Une table de réunion, pouvant accueillir quatre personnes
- ▶ Une armoire de rangement pour la documentation professionnelle

Le bureau du directeur de site a une taille maximale de 16 m<sup>2</sup> en surface utile.

##### **Proximité**

Le bureau du directeur se situera à proximité directe des bureaux polyvalents et du pôle gestion administrative et technique.

#### **B.3.2 - Directeur adjoint ou adjoint au directeur (le cas échéant)**

##### **Nature d'activités**

Le directeur adjoint ou adjoint au directeur rencontre les responsables d'équipes afin d'assurer la coordination des plans d'actions conduits par les équipes professionnelle. Il s'entretient avec des clients demandeurs d'emploi, les entreprises, et des agents. Il est amené à travailler individuellement sur des analyses de cas.

Selon les spécificités locales, le directeur adjoint peut être amené à superviser la zone en libre accès.

##### **Agencement**

Le directeur adjoint ou adjoint au directeur dispose d'un bureau individuel clos permettant la tenue d'activités individuelles et collectives.

Le bureau du directeur adjoint devra comprendre:

- ▶ Un plan de travail avec poste informatique, une imprimante, et un écran rotatif, réglable en hauteur et inclinaison

- ▶ Une table de réunion, pouvant accueillir quatre personnes
- ▶ Une armoire de rangement pour la documentation professionnelle

Le bureau du directeur adjoint de site a une taille maximale de 14 m<sup>2</sup> en surface utile.

#### Proximité

Le bureau du directeur adjoint ou adjoint au directeur se situera à l'interface entre les espaces d'accueil pour assurer la supervision de la zone de libre accès et les espaces accessibles aux clients accompagnés par des agents.

### B.3.3 - Responsable d'équipe

#### Nature d'activités

Le responsable d'équipe anime et coordonne la production des équipes. Il effectue également des travaux plus individuels nécessitant de la concentration.

La synergie entre les responsables d'équipe est un facteur important dans la cohérence et l'efficacité des actions menées par le site.

#### Agencement

Les responsables d'équipe peuvent soit être dans un bureau individuel soit dans un bureau collectif. Le partage du bureau entre plusieurs responsables d'équipe dépend des choix régionaux et des spécificités de chaque site. Un bureau partagé offre l'avantage de créer une plus grande synergie entre les responsables d'équipe.

Dans tous les cas, cet espace devra être clos, permettant aux responsables d'équipe d'alterner les activités individuelles et les fonctions de management.

Le bureau des responsables d'équipe devra comprendre:

- ▶ un plan de travail équipé d'un poste informatique, d'une imprimante qui peut être partagée selon la configuration retenue, d'un écran rotatif, réglable en hauteur et inclinaison
- ▶ une table permettant la tenue d'échanges avec les agents de l'équipe
- ▶ Une armoire de rangement pour la documentation professionnelle

#### Proximité

Le positionnement du bureau du responsable d'équipe doit avoir une situation centrale : à proximité immédiate des bureaux individuels et des espaces collectifs de travail.

Selon les spécificités locales, le(s) responsable(s) d'équipe peuvent être amenés à superviser la zone en libre accès.

### **B.3.4 - Pôle de gestion administrative et technique**

#### **Nature d'activités**

Le pôle de gestion administrative et technique assure des fonctions d'appui à la production des services en relation étroite avec les équipes de production, de gestion de ressources.

#### **Agencement**

Les agents travaillent dans un espace mutualisé aménagé et qui est dédié aux activités administratives et d'appui aux équipes. Les postes de travail disposent de plans de travail, de rangement et archivage de proximité.

Les postes de travail individuels pourront être séparés par des panneaux écran pour disposer de bonnes conditions d'isolement phonique et visuel.

#### **Proximité**

Le pôle de gestion administrative et technique se situe à proximité des espaces de travail collectif et des bureaux de la direction, pour préserver une cohérence d'action.

### **B.3.5 - Espaces de travail collectif**

#### **Nature d'activités**

L'organisation individuelle des bureaux nécessite de prévoir des espaces de travail collectif pour réunir 5 à 6 agents (moitié d'une équipe de production) notamment pour faire les plans action, répartir les charges de travail et pour assurer les échanges entre conseillers, en complément des espaces de travail individuels.

La répartition du courrier s'effectue dans cet espace, qui contient les casiers courriers individuels.

#### **Agencement**

Dès qu'il existe au moins deux de ces espaces, ils sont dans la mesure du possible implantés de façon à pouvoir être mutualisés pour constituer une salle de plus grande capacité (pour permettre les réunions d'équipes par exemple).

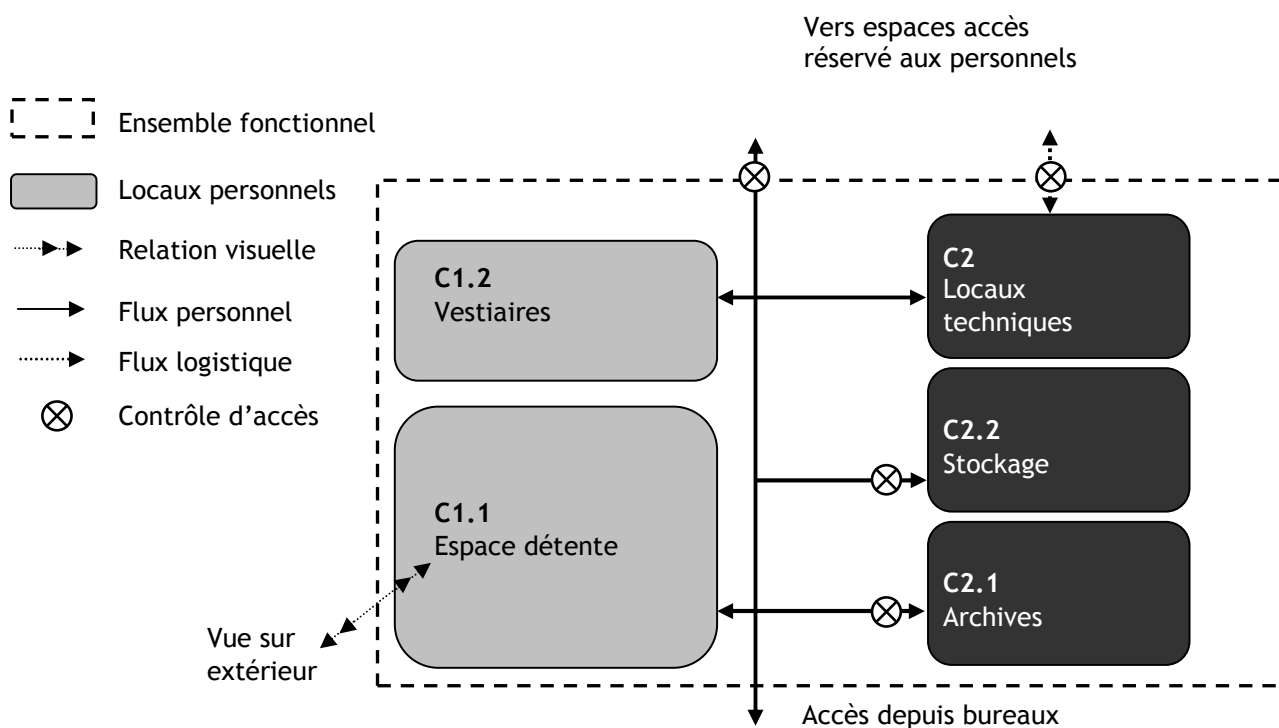
Cet espace devra comprendre :

- ▶ Des plans de travail pouvant accueillir des postes informatiques
- ▶ Des armoires permettant le rangement de la documentation commune des équipes
- ▶ Des armoires permettant le rangement de la documentation de chaque agent
- ▶ Les plans de travail devront être modulables, afin de permettre plusieurs configurations (disposition en vis-à-vis, en étoile...)
- ▶ Une table de réunion permettant d'accueillir 5 à 6 agents.

#### **Proximité**

Cet espace sera implanté en lien direct avec l'espace des bureaux polyvalents et le pôle de gestion administrative et technique.

## C. Espaces réservés



Un dispositif de contrôle d'accès sera conçu en tenant compte des contraintes fonctionnelles. Le système mis en place devra tenir compte des variations de fréquentation, de la valeur et la fragilité du matériel que contient le bâtiment.

Le contrôle d'accès pourra se faire, soit au niveau de la transition de l'espace à l'accès restreint à l'espace réservé, soit au niveau des portes d'entrée des espaces sensibles (archives, stockage, local technique et serveur...).

Un dispositif permettant aux agents de badger est installé à l'entrée du personnel ou en proximité.

## **C.1 – Espaces du personnel**

Cet espace est aussi un des principaux lieux de circulation de des informations partagées. Il faut donc y prévoir, les affichages réglementaires (Articles D4711-1 du code du travail) et institutionnels, l'affichage syndical et un espace pour les annonces personnelles.

### **C.1.1 - Espace de détente et de convivialité**

#### **Nature d'activités**

Un espace de détente et de convivialité est destiné aux agents du site Pôle Emploi. Cet espace constitue un lieu de rencontre des agents et participe à l'instauration d'un esprit d'équipe.

#### **Agencement**

Son aménagement doit participer à créer une ambiance conviviale permettant aux agents d'échanger dans un contexte plus détendu.

Il est équipé d'un ensemble de chauffeuses confortables et de tables avec chaises, et comprendra en fonction de la taille des sites et des heures d'ouverture (ouverture continue ou fermée durant les heures du déjeuner):

- ▶ un plan de travail avec évier et meubles de rangement
- ▶ un ou plusieurs réfrigérateurs
- ▶ un ou plusieurs fours à micro-ondes
- ▶ éventuellement, une machine à boissons et snacks intégrée dans un coin convivial

Cet espace est dimensionné à hauteur de 2 m<sup>2</sup> par agent, sur la base de la moitié de l'effectif.

Une trousse de secours et armoire à pharmacie, adaptées à la nature des risques, sont positionnées dans cet espace.

#### **Proximité**

Selon la configuration du site, il est intéressant que l'espace détente dispose d'un accès extérieur, pour les fumeurs notamment.

### **C.1.2 - Vestiaires**

#### **Nature d'activités**

Cet espace doit contenir un casier sécurisé par agent pour déposer les affaires personnelles.

#### **Proximité**

L'espace vestiaires est implanté en lien direct avec l'entrée du personnel et à proximité de l'espace détente.

### **C.1.3 - Sanitaires H/F Personnes à Mobilité Réduite**

#### **Agencement**

Les sanitaires sont composés, au minimum, d'un bloc Femmes adapté aux Personnes à mobilité réduite (deux cabinets pour vingt femmes) et d'un bloc homme adapté aux Personnes à mobilité réduite (un cabinet et un urinoir pour vingt hommes).

#### **Proximité**

Les sanitaires doivent être facilement accessibles depuis les espaces de travail.

## **C.2 – Locaux techniques**

### **C.2.1 - Archives**

#### **Nature d'activités**

Cet espace permet le classement sécurisé des documents devant être conservés par l'agence conformément aux instructions relatives aux règles d'archivage:

- ▶ Documents liés à la gestion de la liste des demandeurs d'emploi
- ▶ Contrats aidés et mesures,...

#### **Agencement**

- ▶ Il comprend des rayonnages et armoires pour optimiser l'espace.
- ▶ Le dimensionnement de cet espace varie selon la taille du site.

#### **Proximité**

Cet espace se situe à proximité du pôle de gestion administrative et technique et des bureaux polyvalents pour limiter les déplacements des agents. Il ne doit pas bénéficier d'éclairage naturel.

### **C.2.2 - Stockage**

#### **Nature d'activités**

Cet espace permet le rangement des imprimés et la fourniture nécessaires pour le fonctionnement du site.

#### **Agencement**

Il comprend des rayonnages et armoires pour optimiser l'espace.  
Le dimensionnement de cet espace varie selon la taille du site.

#### Proximité

L'espace de stockage doit être aisément accessible depuis les espaces de libre accès et d'accès restreint. Cet espace se situe à proximité du pôle appui et des bureaux polyvalents pour limiter les déplacements des agents. Il ne doit pas bénéficier d'éclairage naturel.

### C.2.3 - Local technique / serveur

#### Nature d'activités

Cet espace a pour but de regrouper les équipements informatiques, téléphoniques et autres qui alimentent l'ensemble du site, selon les normes techniques en vigueur.

Les principes généraux qui s'appliquent aux travaux de câblage «V.D.I.» (Voix, données, images) à réaliser à l'intérieur de tout site de Pôle emploi sont décrites dans le Référentiel de câblage «Câblage V.D.I. des locaux du Pôle emploi» - Cahier «Générique» - Dossier référence : N° SI/REF/2009/01

#### Agencement

Il doit être climatisé et agencé de manière à préserver une bonne accessibilité aux techniciens de maintenance. Il doit également contenir une table pour permettre aux techniciens de maintenance d'intervenir. Son accès est strictement contrôlé.

#### Proximité

Cet espace est situé à proximité des autres espaces annexes et ne dispose pas d'éclairage naturel.

### C.2.4 - Local poubelles

#### Agencement

Ce local doit être suffisamment dimensionné pour recevoir des conteneurs pour les ordures ménagères et le tri sélectif.

#### Proximité

Dans la mesure du possible, le local poubelles sera situé à proximité immédiate d'une sortie de service donnant directement sur l'extérieur.

### C.2.5 - Local entretien

#### Agencement

Cet espace est dédié à l'entreposage du matériel et des produits nécessaires à l'entretien du site. Il contient un point d'eau et une étagère de rangement. Il contient un cassier pour le rangement des affaires du personnel d'entretien. Il est dimensionné pour contenir le chariot permettant le nettoyage. La ventilation de cet espace est assurée, soit par ventilation mécanique, soit par une réservation haute et basse dans la porte du local.

#### Proximité

Le local entretien est situé à proximité des espaces annexes.

# Les surfaces d'une Agence de proximité

## Les proportions à respecter pour chaque ensemble fonctionnel

Le tableau ci-dessous précise les proportions à respecter pour chaque ensemble fonctionnel (espaces de libre accès, espaces en accès restreint, espaces réservés) pour chaque taille de site.

	Site de 15	Site de 25	Site de 30	Site de 40	Site de 50	Site de 70
Espaces d'accueil et services de libre accès en %	31	22	23	21	17	18
Espaces accessibles aux clients accompagnés par des agents (accès restreint) en %	48	60	59	61	65	66
Espaces réservés en %	21	18	18	18	18	16
<b>Total surface utile par site (m<sup>2</sup>)</b>	<b>403</b>	<b>621</b>	<b>678</b>	<b>803</b>	<b>985</b>	<b>1328</b>
<b>Ratio SU par agent (m<sup>2</sup>)</b>	<b>26</b>	<b>24</b>	<b>22</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>18</b>
<b>Total SHON (Coef de 1,3) (m<sup>2</sup>)</b>	<b>524</b>	<b>807</b>	<b>881</b>	<b>1044</b>	<b>1281</b>	<b>1726</b>
<b>Ratio SHON par agent (m<sup>2</sup>)</b>	<b>34</b>	<b>32</b>	<b>29</b>	<b>26</b>	<b>25</b>	<b>24</b>

Tableau : Proportion des différents ensembles fonctionnels (en %)

Les variations s'expliquent principalement par la présence de services de base (espace de travail, espace de transition, locaux techniques...) et du nombre variable de bureaux individuels.

## Mode de calcul du nombre de postes de travail nécessaire

Chaque agent rémunéré doit disposer d'un poste de travail.

Pour chaque site, le raisonnement suivant peut être suivi :

Pour un site pôle emploi de 40 agents rémunérés fin de mois, il y a :

- 1 directeur
- 1 directeur adjoint
- 3 responsables d'équipe
- 3 agents en Pôle de gestion
- 3 agents à l'accueil

Il reste ainsi pour les activités d'indemnisation et de placement 28 agents payés fin de mois, ce qui correspond à 22 agents pour un taux d'opérationnalité moyen de 80% (soit 22 bureaux polyvalents). Le site dispose également de deux bureaux de coordination de trois postes chacun, soit 6 postes de travail.

Ainsi, un site de 40 agents rémunérés dispose de 40 postes de travail, soit un ratio de 1 et 55% de bureaux polyvalents.

Le tableau ci-dessous reprend ce raisonnement pour les différentes tailles de site.

		Site de 15 agents	Site de 25 agents	Site de 30 agents
<b>Nombre de postes de direction et accueil</b>		1 directeur de site, 1 responsable d'équipe 2 postes pour le pôle de gestion, 1 poste à l'accueil  Soit 5 postes	1 directeur de site, 1 adjoint, 2 responsables d'équipe 2 postes pour le pôle de gestion, 1 poste à l'accueil,  Soit 7 postes	1 directeur de site, 1 adjoint, 2 responsables d'équipe 3 postes pour le pôle de gestion 1 poste à l'accueil,  Soit 8 postes
<b>Calcul du nombre de bureaux polyvalents</b>	<b>Nombre de bureaux polyvalents</b>	80% x 10 = 8 postes	80% x 18 = 14 postes	80% x 22 = 18 postes
	<b>Part de bureaux polyvalents</b>	0,53	0,56	0,60
<b>Nombre de bureaux de travail collectif</b>		1 bureau de travail collectif de 3 postes	2 bureaux travail collectif de 3 postes	2 bureaux travail collectif de 3 postes
<b>Nombre de postes par site</b>		16 postes	27 postes	32 postes
<b>Ratio poste de travail/agents</b>		1,06	1,08	1,1

		Site de 40 agents	Site de 50 agents	Site de 70 agents
<b>Nombre de postes de direction et accueil</b>		1 directeur de site, 1 adjoint, 3 responsables d'équipe 3 postes pour le pôle de gestion, 3 postes à l'accueil,  Soit 11 postes	1 directeur de site, 1 adjoint, 4 responsables d'équipe 3 postes pour le pôle de gestion, 3 postes à l'accueil,  Soit 12 postes	1 directeur de site, 2 adjoints, 5 responsables d'équipe 4 postes pour le pôle de gestion, 3 postes à l'accueil  Soit 15 postes
<b>Calcul du nombre de bureaux polyvalents</b>	<b>Nombre de bureaux polyvalents</b>	80% x 29 = 23 postes	80% x 38 = 30 postes	80% x 55 = 44 postes
	<b>Part de bureaux polyvalents</b>	0,57	0,60	0,63
<b>Nombre de bureaux de travail collectif</b>		2 bureaux travail collectif de 3 postes	3 bureaux travail collectif de 3 postes	4 bureaux travail collectif de 3 postes
<b>Nombre de postes par site</b>		40 postes	51 postes	71 postes
<b>Ratio poste de travail/agents</b>		1,0	1,02	1,01

## Indications sur les règles de calcul des surfaces unitaires

Les surfaces unitaires de chaque espace et leurs modalités d'application sont détaillées dans le tableau ci-dessous.

Ensemble fonctionnel	Sous ensemble fonctionnel	Espaces	Unité	Surface unitaire (m <sup>2</sup> )	Observations / commentaires	
Espaces d'accueil et services de libre accès	Accueil physique	Accueil de coordination	1 poste	8 à 12	Une borne d'accueil avec poste de travail + zone de confidentialité	
		Accueil Relation Client	2 postes	15 à 20	Création d'un espace d'accueil relation client pour les agences Pôle emploi dont l'effectif est supérieur à 30	
	Services en libre accès	Espace affichage DE	ml	20 ml	Affiches thématiques+ dégagement	
		Espace affichage E	1 unité	4	Présentoir+ affichage	
		PILA	4 postes	12 m <sup>2</sup>	consultation 3m <sup>2</sup> par poste. A adapter en fonction de la taille et des flux	
		Documentation/Espaces de travail	2 armoires et 2 tables de 4 p	20 à 30m <sup>2</sup>	2 à 2,5 m <sup>2</sup> par place (16 à 20m <sup>2</sup> ) hypothèse de 6ml de présentoir avec étagère (12m <sup>2</sup> )	
		Photocopieuse	1 unité	4	y compris dégagement et tablette	
		Téléphone	1 unité	2	totem avec téléphone + dégagement	
		Guichet automatique	1 unité	6	local fermé	
	Sanitaires H/F PMR	1 bloc Femme PMR, 1 bloc Homme PMR	12			
Espace de transition		4 à 5 chauffeuses	17 à 20m <sup>2</sup>	3m <sup>2</sup> par chauffeuse + affichage + Mod'Emploi		
Espaces accessibles aux clients accompagnés par des agents (accès restreint)	Espaces d'activités et d'accueil clients (EU et SMP)	Bureaux individuels	bureau	de 9 à 10m <sup>2</sup>		
		Photocopieuse	1 unité	4		
	Espaces d'animation et de réunion	Atelier	1 unité	15 à 20	configuration réunion pour 8 à 12 personne (1,5m <sup>2</sup> /pers) + poste de travail + rangement	
		Salle de réunion	personnes	1,5m <sup>2</sup>	1,5m <sup>2</sup> par personne + rangement	
	Activités de management et gestion administrative et technique	Directeur du site	1 unité	16	Poste de travail + table de réunion 4 à 6 personnes	
		Directeur adjoint	1 unité	14	Poste de travail + table de réunion 4 personnes	
		Responsable d'équipe	poste	9		
		Pôle gestion administrative	à partir de 2 postes	18m <sup>2</sup> pour 2 postes	12m <sup>2</sup> le premier poste + 6m <sup>2</sup> par poste supplémentaire	
Espaces de travail collectif	3 postes	24m <sup>2</sup>	12m <sup>2</sup> le premier poste + 6m <sup>2</sup> par poste supplémentaire			
Espaces réservés	Espaces personnels	Espace détente	personnes	15 à 20	2m <sup>2</sup> /agent Hypothèse 50% des effectifs	
		Vestiaires	personnes	1	1m <sup>2</sup> /agent	
	Locaux techniques	Archives			20 à 40	
		Stockage			5	
		Local technique / serveur			10 à 15	
		Local poubelles			10	
		Local entretien			4	
Sanitaires H/F PMR			12			

# Performances techniques et environnementales

Les exigences techniques qui suivent définissent qualitativement les espaces construits des futurs pôles emploi locaux, car chacune des activités accueillies est sous-tendue par des spécificités qui peuvent exiger des performances particulières.

Les exigences techniques définissent les exigences en termes de confort (acoustique, thermique...). Elles s'appuient, s'il y a lieu, sur les cadres réglementaires.

Outre les performances indiquées, chaque projet devra respecter les textes réglementaires en vigueur à chaque phase de son élaboration.

Ces performances intègrent des exigences d'ordre environnemental qui reflètent l'ambition à mettre en œuvre progressivement une démarche environnementale dans le cadre de chaque projet d'agence en réhabilitation ou en construction neuve.

## Relation du bâtiment avec son environnement

### Des dispositifs en faveur des déplacements doux

Les agences pôles emploi s'adressent à une population large dont le degré de motorisation varie en fonction de la situation en agglomération ou en milieu rural. Selon les possibilités offertes par chaque site, l'aménagement de la parcelle devra favoriser l'usage des modes de déplacement doux avec une réponse adaptée pour favoriser l'usage du vélo : stationnement vélos à l'usage du public, création d'abris vélos sécurisés pour le personnel, etc.

### Gestion des déchets sur le site

Le projet architectural devra prendre notamment en compte les considérations suivantes :

- La répartition, le nombre et la superficie de locaux et zones de déchets au sein du bâtiment et sur la parcelle,
- La facilité d'accès aux locaux et zones déchets et l'espace libre de circulation à l'intérieur des locaux,
- La prise en compte des conditions d'enlèvement dans l'aménagement du site et de la parcelle,
- L'intégration des équipements et moyens de nettoyage des locaux de déchets (arrivée d'eau, gestion des effluents de nettoyage, etc.)

Le recours à des dispositifs de tri sélectif est encouragé. Certaines dispositions permettent de favoriser le tri des déchets à la source, notamment avec des emplacements bien dimensionnés pour les équipements de collecte, intégré dans l'aménagement des locaux. Ces équipements de collecte doivent se situer à proximité des agents (bureaux polyvalents, espaces de travail collectif, espace de détente) et/ou sur leurs parcours (espaces de circulation).

## Réduction des impacts sanitaires de l'ouvrage

Les matériaux de construction ont un impact direct sur l'environnement et la santé à différents stades de sa vie, de sa fabrication, à sa mise en œuvre jusqu'à sa destruction.

Les risques au niveau de la santé des occupants peuvent être de nature cancérogène (benzène), toxique, produits toxiques) ou allergène (micro-organismes, COV). Les COV pouvant occasionner de simples gênes olfactives, des irritations des muqueuses, des yeux, de la peau, une diminution de la capacité respiratoire, des troubles cardiaques, etc. et influent directement sur le confort et la qualité de vie dans les lieux de travail.

Il s'agit dans le cadre de construction ou de réhabilitation des futurs sites Pôle emploi de :

Recueillir les informations environnementales sur les matériaux :

- Connaître et obtenir lorsqu'elles existent, l'analyse de cycle de vie (ACV) conforme à la norme ISO 14040 du matériau les Indicateurs d'impact (selon la norme NF P01-010) à l'échelle de l'ouvrage.
- Se référer aux avis techniques du CSTB et aux fiches de déclaration environnementales et sanitaires (FDES) qui prennent en compte les données environnementales et les paramètres sanitaires. Ces fiches doivent comporter, chaque fois que possible, les impacts à chaque étape de la vie du produit et des données de sécurité sur les risques potentiels liés à l'exposition à des produits potentiellement toxiques.
- Connaître l'impact sanitaire des produits de construction vis-à-vis de la qualité d'air intérieur : essentiellement pour les émissions de COV et formaldéhyde.

Effectuer les choix de matériaux selon une analyse multi-critères :

- Choisir les matériaux en fonction du juste compromis entre les critères esthétiques, techniques, la pérennité et la sécurité du bâti, environnementaux à chaque étape de son cycle de vie.
- Choisir les matériaux à faible énergie grise, depuis son extraction à sa mise en œuvre sur le chantier,
- Choisir les matériaux à faibles émissions de COV et en formaldéhyde afin de limiter leurs effets sur la santé - exemple : choix de peintures faiblement toxiques : peintures alkydes en émulsion, peinture avec seulement 0,01 à 0,03% de solvant ou des peintures ayant l'Ecolabel européen garantissant des émissions de COV inférieures à 30 g/l.
- Envisager l'utilisation de procédés alternatifs au PVC pour limiter son usage au strict nécessaire

## Durabilité et adaptabilité et de l'ouvrage

Le projet architectural devra favoriser des modes constructifs évolutifs pour permettre une certaine adaptabilité dans la durée des usages et du bâtiment ainsi que la facilité d'accès aux éléments du bâti pour l'entretien et la maintenance à l'extérieur et à l'intérieur de l'ouvrage.

### L'approche coût global

Les coûts liés à l'entretien, la maintenance et le fonctionnement du bâtiment constituent un poste de dépense important qui risque d'alourdir le coût de fonctionnement et de réduire la qualité du confort intérieur.

La notion économique de coût global sera prise en compte tout au long des études de conception.

Ce coût intègre l'ensemble des dépenses occasionnées par le projet : investissement initial, entretien, réparation et exploitation. Chaque maître d'ouvrage veillera à ce que les concepteurs intègrent une minimisation des frais d'exploitation des constructions et des installations.

### Matériaux et pérennité de l'ouvrage

En phase conception, une attention particulière sera portée au choix des matériaux, de manière à faciliter l'entretien quotidien, mais surtout à résister à la fréquentation et au flux des publics qui doivent y être accueillis, notamment au niveau de l'accueil.

Les revêtements seront adaptés aux locaux et aux activités.

- Pour les circulations et l'accueil, les revêtements seront résistants, d'entretien facile, non salissant et les sols posséderont les mêmes qualités tout en veillant à ce qu'ils soient non glissants.
- Pour les bureaux, les sols devront être d'entretien aisé avec possibilité de remplacement des parties usées (revêtement en dalle par exemple). Le choix du sol devra tenir compte de la possibilité de modulations ultérieures des locaux.
- Pour les sanitaires et les locaux disposant de points d'eau, on préconise des revêtements de sol durs, résistants et lavables, et des revêtements de murs lessivables (au moins au droit des équipements sanitaires intégrés).
- Pour les zones de locaux techniques et de stockage sera adopté à minima un revêtement anti-poussière et facilement lavable.

## Exigences d'entretien et de maintenance

L'entretien et la maintenance sont des paramètres indispensables au bon fonctionnement des bâtiments sur les plans énergétiques, économiques et environnementaux.

Chaque projet, par sa conception, favorisera :

- La facilité de nettoyage et d'entretien des produits et des équipements techniques
- La facilité d'accès pour l'exécution de l'entretien et la maintenance
- La simplicité d'utilisation des installations
- Le maintien des performances en phase d'exploitation

Tous les matériels nécessitant un entretien courant devront être d'un accès et d'un démontage facile (par exemple, pas de démontage de faux plafond pour l'entretien des luminaires, où leur accessibilité dans des locaux de hauteur importante, accessibilité des équipements de traitement d'air), sans que cela mette en danger les personnels d'entretien. Cette recommandation s'applique à toutes les composantes de l'équipement.

Le concepteur devra être capable, dans les phases ultérieures, de décrire le mode de nettoyage pour tous les équipements et espaces qu'il préconisera.

## Confort d'usage

### Confort visuel

#### Éclairage naturel

Il convient de prendre en compte le facteur de lumière du jour dès l'avant-projet. Dans la mesure du possible, la lumière naturelle doit pénétrer dans le bâtiment afin de réduire l'éclairage artificiel le jour (notamment dans les circulations), elle ne devra pas gêner les agents dans leurs activités. La gestion de l'orientation des baies, la profondeur des locaux devront minimiser les effets de contre-jours et l'éblouissement dans les espaces de travail...

L'éclairage des bureaux et des espaces d'accueil doit être étudié le plus possible pour ne pas nécessiter d'appoint d'éclairage artificiel en pleine journée. On doit alors prévoir un éclairage ambiant lié au degré d'éclairage fourni par l'éclairage naturel (variation et équilibre selon la luminosité naturelle). Le second jour est possible en fonction des contraintes immobilières.

Recommandation :

La législation du travail recommande pour les zones occupées par le personnel que les surfaces vitrées représentent au moins le 1/4 de la superficie de la plus grande paroi du local donnant sur l'extérieur, en ne considérant que les surfaces en dessous de 3m de hauteur.

### Éclairage artificiel

L'ambiance induite par l'éclairage artificiel doit être étudiée pour chaque espace et sous-espace commun. L'éclairage des locaux mettra en avant la singularité de chacun avec un éclairage soigné.

En outre, il faut pouvoir nuancer l'éclairage artificiel grâce à un allumage par zone de luminaires, avec commandes protégées. Les détecteurs de mouvement sont à privilégier dans les espaces réservés. Les locaux "climatisés" ou rafraîchis ne devront pas comporter d'équipements d'éclairage à fort dégagement de chaleur. Le recours à des luminaires à basse consommation est exigé dans tous les locaux.

L'éclairage ambiant sera lié au degré d'éclairement fourni par l'éclairage naturel.

Les niveaux d'éclairement standard seront les suivants, à 0,80m du sol, après 500 heures de fonctionnement et avec un facteur de dépréciation de 1,25 :

- 300 à 500 lux moyen pour les espaces d'accueil
- 150 à 300 lux pour les circulations principales,
- 300 à 500 lux moyen pour les bureaux,
- 450 à 500 lux pour l'éclairage sur plan de travail
- 150 lux pour les sanitaires, et espaces de stockage,
- 200 lux pour les locaux techniques et les circulations secondaires.

L'Indice de Rendu des Couleurs (IRC) et de températures de couleur (TC) doit assurer une qualité agréable de la lumière émise :

Pour les activités courantes :  $3000\text{ K} \leq \text{TC} \leq 5000\text{ K}$  et  $\text{IRC} \geq 85$

Pour les activités demandant une distinction fine des couleurs :  $\text{TC} \geq 5000\text{ K}$  et  $\text{IRC} \geq 85$

Références documentaires

Le code du travail - article R 4223-1 à R 4223-12

La Norme AFNOR NF X 35-102

Fiche pratique INRS ED85 - éclairage artificiel au poste de travail

Fiche pratique INRS ED23 - aménagement des bureaux principales données ergonomiques

Référentiel technique de certification « bâtiments tertiaires - démarche HQE

## Confort thermique et hygrothermique

L'organisation spatiale des locaux et l'orientation des baies se feront en fonction de leur besoin hygrométrique, l'isolation des parois et des baies et accès sera déterminé en fonction des usages des espaces.

### Le confort d'été

Pour l'ensemble de locaux autres qu'à occupation passagère, la température résultante ne devra pas dépasser 28 °C plus 30 h dans l'année (pendant les périodes ou heures d'occupation).

Le confort d'été doit être argumenté par une simulation thermique dynamique.

Des dispositifs passifs ou alternatifs qui permettent d'éviter la climatisation doivent être envisagés tels que la ventilation nocturne, les puits enterrés (en combinaison avec une ventilation mécanique double flux), le plancher chauffant rafraîchissant, le rafraîchissement solaire, etc.

La conception de chaque projet profitera au mieux des vents dominants, pour la ventilation naturelle et pour la ventilation traversante avec des dispositions favorisant le tirage thermique et les forts débits naturels en été.

En tout état de cause, le recours à la climatisation ou le rafraîchissement est une solution qui vient après la réflexion sur le bâtiment lui-même, et notamment sur le facteur solaire des baies.

L'installation de refroidissement respectera les obligations de l'article Art. R. 131-29. : « Dans les locaux dans lesquels est installé un système de refroidissement, celui-ci ne doit être mis ou maintenu en fonctionnement que lorsque la température intérieure des locaux dépasse 26 °C ».

### Le confort d'hiver

Le confort d'hiver est à traiter dans un premier temps à travers la conception architecturale et technique : Protections solaires mobiles, éventuellement automatisées, systèmes de chauffage réagissant rapidement en cas d'apports solaires, inertie thermique du bâti à ajuster dans les locaux sensibles (Sud-Est à Sud-Ouest).

Les températures de confort pour sont les suivants :

- 20 °C +/- 1 pour les bureaux et locaux occupés en régime "sédentaire", Halls, espaces publics, circulations principales.
- 16 °C pour les locaux techniques.
- La régulation par zone devra être possible de façon à :
  - o Réduire et maintenir la température de certains locaux en période d'inoccupation pour réaliser des économies d'énergie.
  - o Garantir des conditions climatiques stables en période d'occupation.

## Confort acoustique

Cette partie consiste à préciser « le niveau de qualité attendu » en regard des souhaits et des choix d'aménagement des sites Pôle emploi.

Ces éléments ne sauraient remplacer les études et les compléments qui devront être apportés lors des études spécifiques à l'aménagement d'un site, en fonction des caractéristiques des lieux et des bâtiments.

### Typologie de locaux considérés :

Les principaux locaux d'un site Pôle Emploi sont les suivants, selon les terminologies et classifications prises en compte dans la charte d'aménagement :

- Bureaux de direction et d'encadrement : bureau totalement cloisonné
- Espaces de travail collectif et de gestion administratives et techniques : bureaux totalement cloisonnés
- Espaces d'entretien et de travail : bureaux polyvalents non totalement cloisonnés entre eux ou sur circulation.
- L'espace accueil libre accès et les bornes d'accueil : espaces ouverts,
- Salles de réunion (atelier et/ou salle de réunion commune d'un site) : local totalement cloisonné,
- Espaces de détente (espace commun de repos et de convivialité commun à tout le site) : local totalement cloisonné.

Notons que l'espace accueil libre accès est considéré comme un hall pour lequel des performances spécifiques de contrôle de l'acoustique intérieure sont requises, pour tenir compte de sa spécificité d'usage (orientation, conseil, accueil...).

### Performances visées

#### Performances acoustiques générales :

Les performances acoustiques correspondent aux ambiances suivantes par type de locaux :

- Bureaux de direction et d'encadrement : confidentialité
- Salles de réunion, atelier : discrétion, confort de parole et d'écoute
- Bureaux polyvalents : ambiance feutrée, confort de parole et d'écoute
- Espace libre accès et les bornes d'accueil, espaces de détente : ambiance feutrée

#### Isolements acoustiques et confidentialité

Les bureaux de direction et des responsables d'équipe doivent garantir la confidentialité des échanges. Ils sont ainsi cloisonnés de manière qualitative.

Les bureaux polyvalents sont semi-ouverts pour assurer la sécurité des agents. Les performances acoustiques, permises par la configuration semi-

ouverte, visent ainsi à maintenir une ambiance "feutrée" par le biais d'une absorption renforcée et répartie en plafond et murs de ces bureaux.

En revanche, des performances d'isolement réel sont proposées entre les différentes unités de bureaux, non liées fonctionnellement.

### Quelques principes d'aménagements

La nature et les performances des prestations pour chaque site de Pôle Emploi doivent être définies en fonction des souhaits architecturaux, du site étudié, des finitions, de l'enveloppe financière...

Il appartient donc au concepteur de définir les moyens requis atteindre les ambiances souhaitées.

Pour guider les concepteurs qui auront la charge des études des futurs sites, et pour faire suite aux performances acoustiques, des principes de matériaux peuvent être donnés.

### Produits :

On retiendra toujours des produits bénéficiant de procès verbaux d'essai en bonne et due forme, issus des laboratoires européens agréés et en cours de validité. Ce concerne aussi bien les cloisons que les blocs portes, les châssis de façade, les faux plafonds, les revêtements de sol, les matériaux absorbants...

Il existe actuellement plusieurs indicateurs acoustiques surtout concernant les isollements entre locaux et en façade :

- Pour les isollements intérieurs, ce sont toujours les indices  $RA=Rw+C$  qu'il convient de vérifier.
- Pour les isollements vis-à-vis de l'extérieur, ce sont toujours les indices  $RA,tr=Rw+C_{tr}$  qu'il convient de vérifier.
- Les indices  $Rw$  seuls, souvent mis en avant dans les documentations commerciales, sont insuffisants pour juger de la qualité d'un produit.

### Cloisonnements :

Les cloisonnements sont directement liés aux performances acoustiques d'isolement, lorsqu'elles s'appliquent. Nous attirons l'attention des concepteurs sur le fait que les performances spécifiées ci avant sont élevées et correspondent à des performances volontairement qualitatives pour les bureaux totalement cloisonnés.

A ce titre :

Les cloisons séparatives "sèches" à base de plaques de plâtre seront toujours montées toute hauteur de la dalle de plancher bas à la sous-face de plancher haut. Leurs performances (épaisseur, absorbant intérieur, nombre de plaques...) seront définies selon les critères recherchés. Par ailleurs, les cloisons, séparant les bureaux polyvalents dos à dos, pourront être traitées de manière qualitative, avec des indices d'affaiblissement  $RA$  de 47dB au minimum.

Les cloisons démontables ou amovibles seront choisies parmi les gammes les plus performantes, avec au choix : des produits à parements renforcés, amortis par couche de viscoélastique en face

intérieure, parements doubles, absorbant interne... ou avec des parements métalliques "monoblocs".

Notons que les performances visées entre locaux sont incompatibles avec les produits de cloison démontables "courants" caractérisés par des indices d'affaiblissement acoustique RA=40 à 41dB.

Les cloisons vitrées seront performantes dans les espaces clos. Elles seront soit composées d'éléments double vitrage avec lame d'air, soit de verres feuilletés acoustique type StadipSilence.

De la même manière, les blocs portes seront choisis parmi les gammes performantes et fiables. La pérennité est essentielle dans ce domaine, ce point sera à prendre en compte dans la conception, en fonction de la nature des sols, nature des cloisons dans lesquelles les portes sont intégrées... A ce titre, pour les portes des salles de réunion notamment les systèmes de "plinthe rétractables dans l'âme du vantail", sera à privilégier afin de garantir une étanchéité satisfaisante dans le temps.

En revanche, les cas de cloisonnement "partiel" pour les bureaux non fermés ne nécessitent pas de retenir des matériaux et produits très performants acoustiquement. Pour les bureaux semi-ouverts, des produits courants choisis en fonction de leurs qualités architecturales, conviendront.

#### Revêtements - Plafonds :

Les locaux nécessitent des "absorbants acoustiques" de manière à respecter les critères de durée de réverbération. A ce titre, les absorbants seront à répartir en plafond et en mur, en fonction de la conception architecturale et technique retenue.

Il est important de s'intéresser aux aspects suivants :

- Nature des absorbants, spectres d'absorption en fonction de la fréquence
- Maximiser l'absorption dans les fréquences "conversationnelles" (200-2000Hz)
- Répartir les absorbants dans l'espace et en fonction des positions de travail

Pour les bureaux polyvalents, il sera favorable de prévoir des absorbants muraux complémentaires, afin d'apporter des surfaces absorbantes performantes à proximité directe des personnes. Des éléments muraux en mousse et tissu de finition, type TEXAA, collé ou tendu sur cadre, sur les cloisons séparatives entre bureaux, pourraient parfaitement remplir cette fonction.

Dans les zones d'accueil et de hall, il est également indispensable d'apporter une absorption performante et répartie dans l'ensemble de l'espace. Sous réserve d'une hauteur sous plancher haut suffisante, un système de "baffles" suspendus à l'horizontale ou à la verticale (voire en oblique) en mousse de mélamine ou laine minérale surfacée, pourrait s'adapter à ces contraintes.

#### Sols :

Les revêtements de sols seront préférablement de type "souple", avec une classe de sonorité à la marche B.

### **Confort olfactif et qualité de l'air intérieur :**

La qualité de l'air intérieur sera définie par le choix des matériaux et revêtements intérieurs à faible émission de COV, des produits de construction, des gabarits adaptés aux usages des espaces, le choix des ouvrants appropriés à chaque espace, l'orientation du bâtiment par rapport au vent, le système de ventilation et/ ou de rafraîchissement adapté.

Les revêtements de sol et de mur représentent la majeure partie des surfaces d'un local. Leur composition participe à la qualité de l'air intérieur.

Une attention particulière est à accorder à la qualité de la ventilation, qui ne peut se résumer uniquement à un taux minimal de renouvellement d'air. La conception du système de ventilation, sa maintenance sont des paramètres importants pour la qualité de l'air intérieur.

La ventilation a pour objectif de satisfaire les besoins d'hygiène et de confort. Elle permet d'évacuer l'air vicié par divers polluants, de diluer les contaminants par de l'apport d'air neuf et de lutter contre l'humidité et la condensation.

Le débit hygiénique d'air neuf est à adapter en fonction de l'occupation des locaux :

- Le débit minimum en ventilation manuelle est de 15m<sup>3</sup>/h/personne pour les locaux avec une occupation moyenne ou longue durée
- Le débit minimum en ventilation mécanique est de 25m<sup>3</sup>/h.
- Le débit minimum est de 30 m<sup>3</sup>/h en ventilation mécanique pour la salle de réunion.

Le système de ventilation et de rafraîchissement doit être conçu indépendamment du système de partition et de cloisonnement de l'espace, qui peut être amené à évoluer.

## Maîtrise de la consommation

### Production de chaleur

L'effort d'économie d'énergie en matière de chauffage représente l'un des domaines dans lesquels le plus d'efforts doivent être faits en matière de qualité environnementale. Le choix des installations réside dans un compromis difficile à mesurer, qui s'établit entre la nécessité d'assurer un confort satisfaisant d'une part, et l'exigence de réduction des consommations d'autre part. Le poste du choix énergétique est lourd à l'investissement comme au fonctionnement : il doit donc faire l'objet d'une étude comparative avec plusieurs hypothèses d'installation, en établissant un raisonnement comparatif en performance énergétique et en coût global.

Cinq familles de critères interviennent dans le choix d'un système de chauffage :

- Les critères de performance énergétique : rendement des générateurs, des circuits de distribution, des émetteurs,...
- Les critères environnementaux : générateurs à faible émission de polluants, approvisionnement en énergies renouvelables,...
- Les critères de confort : température de surface des émetteurs, température et vitesse de soufflage, différentiel de température entre sol et plafond,...
- Les critères de durabilité et d'entretien
- Les critères de coût (investissement et consommation, entretien/maintenance)

### Consommation d'énergie

#### Les labels énergétiques

Face à la prise de conscience de l'importance de la consommation énergétique dans le secteur tertiaire, de nombreuses dispositions européennes et législations françaises encouragent des niveaux de performances supérieurs à la réglementation.

A l'heure actuelle, le label « haute performance énergétique » prévu par la RT 2005 comporte cinq niveaux :

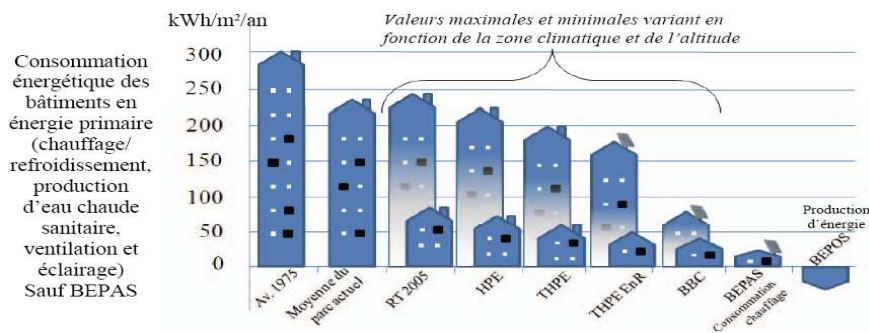
- le label HPE 2005 (haute performance énergétique) correspond à une consommation conventionnelle d'énergie au moins inférieure de 10 % à la consommation de référence définie par la RT 2005.
- le label HPE EnR 2005 ajoute à ces exigences une contribution importante des énergies renouvelables.
- le label THPE 2005 (très haute performance énergétique) impose une consommation inférieure d'au moins 20 % à la consommation de référence définie pour la RT 2005.
- le label THPE EnR 2005 suppose un gain de 30 % sur la consommation d'énergie de référence ainsi qu'un recours aux énergies renouvelables pour la production d'eau chaude sanitaire, le chauffage ou la production d'électricité.
- le label BBC 2005 (bâtiment basse consommation énergétique) pourra être attribué aux bâtiments de logements neufs consommant au maximum 50 kWh/m<sup>2</sup>/an (à moduler selon les zones climatiques et l'altitude) et aux bâtiments tertiaires affichant une consommation

inférieure à 50 % de la consommation conventionnelle de référence de la RT 2005.

Suite au Grenelle de l'environnement, deux nouveaux niveaux de performance des bâtiments émergent et sont en phase d'élaboration :

- le Bâtiment passif (BEPAS) : concerne les besoins de chauffage inférieurs à 15kWh/m<sup>2</sup>/an

- le Bâtiment à énergie positive (BEPOS) : reprise des performances du BEPAS avec production d'énergie

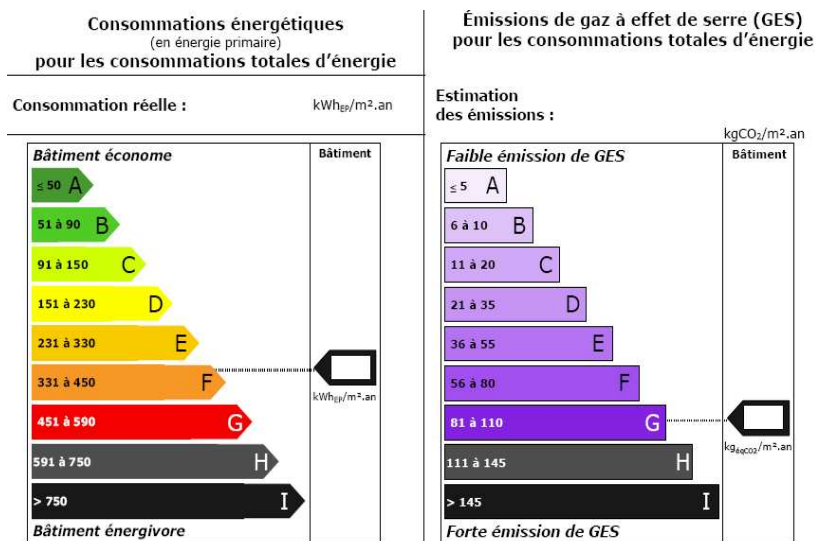


Graphique synthèse des labels et référentiels existants<sup>1</sup>

**Achat ou location d'un Bâtiment existant**

Le choix immobilier pour l'installation d'une agence pôle emploi doit se faire en prenant en considération les consommations énergétiques du futur bâtiment. A ce titre, le Diagnostic de Performance Energétique (DPE) constitue un critère de choix supplémentaire pour départager les biens immobiliers.

Pour les opérations de relogement ou de réhabilitation, il s'agit de viser une consommation inférieure à 210 kWh/m<sup>2</sup>/an. Les recommandations accompagnant le DPE permettront de cibler les travaux pour améliorer les performances du bâtiment.



<sup>1</sup> Source : CAUE ISERE

"Le diagnostic de performance énergétique (DPE) est une évaluation qui renseigne sur la quantité d'énergie consommée par un bâtiment et évalue sa performance énergétique, ainsi que l'impact de sa consommation en termes d'émissions de gaz à effet de serre. Il se traduit par un document dont le contenu et les modalités d'établissement sont réglementés. Il s'inscrit dans le cadre de la politique énergétique définie au niveau européen afin de réduire la consommation d'énergie des bâtiments et de limiter les émissions de gaz à effet de serre."

Lorsque la location porte sur un lot situé dans un immeuble soumis au statut de la copropriété, il est recommandé que le DPE du lot soit rédigé en reprenant les éléments du DPE de l'immeuble.

### Construction neuve

Pour les constructions neuves (en propriété ou en location) le choix portera sur des bâtiments performants énergétiquement. Il s'agit de viser le Bâtiment Basse Consommation (- de 50 kWh/m<sup>2</sup>/an à adapter selon la situation géographique).

Pour information, l'évolution de la réglementation suite au Grenelle de l'environnement se traduira pour les constructions neuves comme suit :

- Dès fin 2010, tous les bâtiments publics et tertiaires doivent correspondre à la norme basse consommation (BBC) avec une consommation d'énergie primaire inférieure en moyenne à un seuil de 50 kWh/m<sup>2</sup>.an pour 5 usages énergétiques (chauffage, eau chaude sanitaire, refroidissement, éclairage, ventilation),
- Dès fin 2012, la mesure s'applique pour toutes les constructions neuves,
- Tertiaire existant : Objectif 150kWh/m<sup>2</sup>/an (Principe d'une obligation de travaux dans les bâtiments existants à usage tertiaire, échelonnée sur 2012-2020).

### Consommation d'eau

Chaque projet, par sa conception, favorisera la maîtrise de la consommation d'eau potable, en :

- Limitant les débits de soutirage par la mise en place de réducteurs de pression (si P > 3 bars),
- Optimisant les consommations d'eau potable par la mise en œuvre de systèmes hydro-économiques (robinets à détection automatique, chasses d'eau doubles flux, etc.) assurant un pourcentage d'économie d'eau potable justifié.

## Accessibilité "tout handicap"

Les enjeux de l'accessibilité « tout handicap » pour les sites de pôle emploi sont multiples.

L'accessibilité des lieux de travail s'impose à l'employeur dans le cadre du code du travail.

La loi du 12 février 2005, si elle modifie le code de la construction en introduisant des exigences relatives à l'accessibilité pour tout handicap concernant les établissements recevant du public, définit clairement dans l'article R 111-19-2 la notion d'accessibilité :

*« Est considéré comme accessible aux personnes handicapées tout bâtiment d'habitation collectif ou tout aménagement lié à un bâtiment permettant à un habitant ou à un visiteur handicapé de circuler, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements, de se repérer et de communiquer avec la plus grande autonomie possible. Les conditions d'accès des personnes handicapées doivent être les mêmes que celles des autres publics ou, à défaut, présenter une qualité d'usage équivalente ».*

Comme organisme ayant une mission de service public, Pôle Emploi, doit être exemplaire dans la mise en œuvre de l'accessibilité tant vis-à-vis de ses clients, que des salariés comme le prévoit les accords sociaux.

## Principe

Le principe qui doit guider l'aménagement d'une agence pôle emploi est de permettre l'autonomie des salariés et des visiteurs « tout handicap ». On doit non seulement aménager chaque espace de manière accessible mais aussi respecter la chaîne de déplacement entre les différents espaces et pour chaque type de déficience.

## Département de la diversité et des conditions de travail

L'ambition est de mettre en œuvre un dispositif de référence garantissant l'insertion et le maintien dans l'emploi des salariés de Pôle emploi. Pour assurer la mise en œuvre de ces orientations, une Mission Handicap est en place au sein du Département des Conditions de Travail et de la Santé au Travail avec une déclinaison dans les Directions régionales. La mission est, entre autres, chargée de l'aménagement des postes et de l'accessibilité des locaux et peut vous accompagner, avec l'appui si nécessaire de prestataires spécialisés, dans l'information et la formation des équipes chargées de la mise en œuvre des aménagements de sites de travail.

### Circulation horizontale

La largeur minimale du cheminement doit être de 1,40m. Le cheminement doit être dégagé et les obstacles signalés. Les couloirs doivent prendre en compte l'aménagement d'espaces de manœuvre avec possibilité de demi-tour pour une personne circulant en fauteuil roulant.

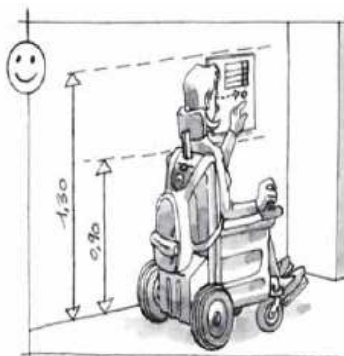
Un guidage approprié doit être prévu pour les déficients visuels. Les sols doivent être non meubles et non glissants. Les tapis doivent être évités.

Marquage de vigilance ou contraste pour tous les obstacles poteaux, cloisons, portes.

Les poignées de porte doivent répondre aux exigences suivantes :

- être facilement préhensibles et manœuvrables en position « debout » comme « assis ».
- leur extrémité doit être située à plus de 0,40 m d'une paroi

## Les ascenseurs et escaliers



Les ascenseurs doivent avoir des commandes accessibles en position « assis », des indicateurs visuels et auditifs des étages.

Selon la dimension de l'ascenseur une main courante et un miroir doivent être prévus.

Le dispositif de sécurité doit être accessible aux sourds.

Les escaliers :

La main courante doit être continue, préhensible et se prolonger au-delà de la première et de la dernière marche. Un marquage au sol doit signaler l'escalier à chaque palier.

Les nez de marches doivent répondre aux exigences suivantes :

- être contrastés visuellement par rapport au reste de l'escalier
- être antidérapants

On veillera à l'éclairage des marches et au contraste.

## Sécurité

Il convient tout d'abord de rappeler que les sites Pôle emploi sont des bâtiments recevant du public ERP type W (Administrations, banques, bureaux) 5<sup>ème</sup> catégorie. Ensuite, il paraît important de souligner que le recours à un bureau de contrôle est obligatoire pour vérifier les dimensions sécuritaires des projets.

## Principes d'évacuation

Les sorties et issues de secours doivent assurer la sécurité de tous. Il s'agit particulièrement de veiller à la sécurité des personnes à mobilité réduite et de permettre leur assistance par les services d'interventions depuis l'extérieur.

Ainsi, il convient dès que possible de:

- positionner les bureaux à proximité d'une issue de secours.
- identifier clairement les cheminements d'évacuation, notamment pour les personnes à mobilité réduite
- prévoir une alarme sonore doublée d'une alarme visuelle type lampe à éclat pour les personnes sourdes.
- placer dans le bloc sanitaire, un signal d'alarme visuel et sonore pour relayer le dispositif d'alarme évacuation.

## **A l a r m e   i n c e n d i e**

Pour la lutte contre l'incendie, il s'agit d'une part d'éviter la naissance et la propagation du feu (mur coupe feu, sélection des matériaux, etc.), d'autre part, d'organiser la riposte (détection, alarme, alerte, évacuation, extincteurs, facilité de l'intervention des services de secours, etc.)

Un équipement d'alarme conforme à la réglementation en vigueur sera prévu dans les sites et gèrera la diffusion sonore de l'alarme après l'arrêt de tout équipement de sonorisation qu'il soit mobile ou fixe dans l'établissement.

Chaque projet mettra en œuvre les moyens réglementaires de protection des personnes et des biens (détection incendie systématique, désenfumage, enclouement et recouvrements coupe-feu, éclairages de secours, RIA...) conformes à la catégorie de l'équipement.

## **C o n t r ô l e   d ' a c c è s ,   a l a r m e   i n t r u s i o n**

D'une façon générale, la conception des espaces doit permettre une bonne surveillance des accès aux heures d'ouverture.

Le contrôle d'accès et anti-intrusion devra tenir compte des variations de fréquentation et de la valeur et la fragilité du matériel que contient le bâtiment.

Les mesures de sécurité sont à superposer pour une plus grande efficacité :

Protection passive (éclairage des façades, cloisons lourdes...)

Protection automatique par détecteurs,

Dans tous les cas ce système ne devra intervenir qu'en complément des qualités de sûreté passive offertes par l'architecture.

L'accès au bâtiment sera géré par un système de serrures électriques avec lecteur de badges ou digicode.

Un système d'alarme général gèrera l'intrusion dans l'établissement avec report sur le PC sécurité. Tous les locaux accessibles depuis l'extérieur seront équipés d'une protection.

Le système de détection peut allier :

La surveillance périphérique qui détecte toute tentative d'effraction sur les portes et fenêtres (détecteur de chocs ou de bris de glace, etc...)

La surveillance interne qui permet de détecter la présence et le déplacement d'un intrus dans certains points de passage et espaces jugés sensibles (détecteur volumétrique à effet infrarouge, ultrason...et/ou détecteur de passage).

Les portes d'issue de secours seront également équipées de contact afin de contrôler leur ouverture.

L'alarme anti-intrusion disposera de sous-secteurs.

Un dispositif d'alarme silencieuse sera installée dans chaque agence pôle emploi.