

CHARTRE ACCUEIL ARCHITECTURE ET DESIGN

Juillet 2016

SOMMAIRE 1

INTRODUCTION PROJET D'ACCUEIL

I- FONCTIONS / ESPACES

II- L'ORGANISATION DES ESPACES

III- LES ELEMENTS DU PROJET

III.1. LES EXTERIEURS

III.2. LES INTERIEURS

III.3. ESPACES « SPECIFIQUES »

III.4. LES MATERIAUX

III.4.1. LES SOLS

III.4.2. LES PAROIS VERTICALES

III.4.3. AUTRES PAROIS

III.4.4. LES PLAFONDS

III-5. LES TEINTES

III-6. LE MOBILIER GENERIQUE

III.6.1. CONCEPT

III.6.2. LES COULEURS ET TEINTES

III.6.3. LES AUTRES MOBILIER

IV- LA SIGNALÉTIQUE

V- LES LUMINAIRES

VI – ABORDS ET EXTERIEURS

VII - REALISATIONS

SOMMAIRE 2

FICHES TECHNIQUES

Introduction :

MATERIAUX ET COULEURS

I- AMBIANCE ARCHITECTURALE

I.1. SOLS

I.2. MURS ET CLOISONS

I.3. PLAFONDS

I.4. LUMINAIRES

I.5. LES BOX

II – MOBILIER

II.1. ILOTS BOAS

II.2. ILOTS METIERS / RDV

II.3. POSTES AMéli

II.4. ECRITOIRES

II.5. LES ATTENTES

II.6. CHAISES VISITEURS

II.7. PETITS MOBILIER

II.8. ACCESSOIRES

III – SIGNALÉTIQUE INTERIEURE

INTRODUCTION

Tout projet d'accueil de l'Assurance Maladie dans le neuf ou dans l'existant devra répondre à l'ensemble des mots clés suivants :

**Transparence - Lisibilité - Lumière naturelle –
Espace dilaté - Fluidité des espaces - Vision
panoramique - Ambiance générique - Sobriété -
Elégance - Matériaux naturels - Acoustique -
Ventilation - Harmonisation - Philosophie - Mobilier
générique - Solidité - Ergonomie - Confort -
Signalétique**

"Le détail, la précision, définissent une architecture lisible, affirmée, sans compromis.

La précision est l'affirmation de l'idée. La précision autorise l'exigence."

A.MIROBOLANT Architecte P.RE.C.I. MPLR

L'objet du présent document est de mettre à disposition du maître d'œuvre un cahier des charges permettant une **harmonisation** des accueils de l'Assurance Maladie, harmonie des fonctions et services, des espaces, formes et matériaux.

Notre volonté n'est pas de faire un catalogue avec la reproduction d'une standardisation systématique mais de définir un esprit, une **philosophie** une aide à la réflexion.

On se souciera de retrouver dans des lieux aux caractéristiques architecturales existantes différentes, l'**ambiance générique**, les fondamentaux des accueils de l'Assurance Maladie, tant par ses services que par son design.

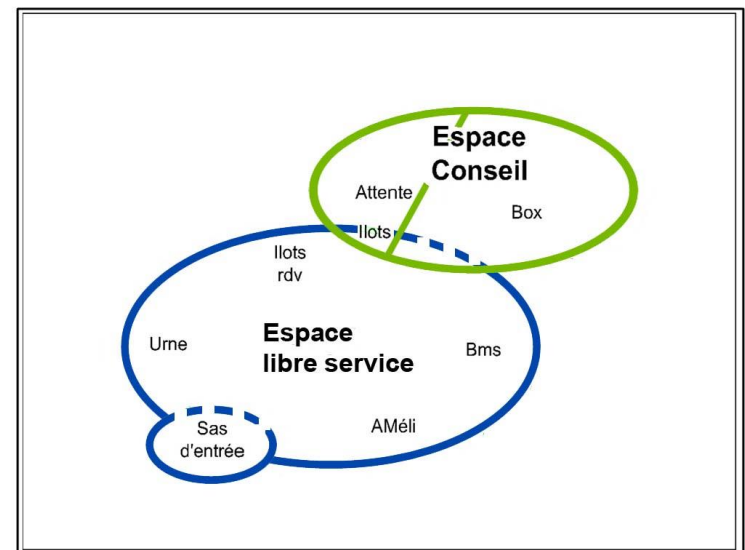
PROJET D'ACCUEIL

A chaque élément du projet, la maîtrise d'œuvre proposera sa réponse basée sur ses propres réflexions et pourra demander une ou plusieurs rencontres avec l'architecte responsable du PRECI local au cours de ses études.

La maîtrise d'œuvre aura en charge de mettre en forme les points forts du programme fonctionnel de l'opération selon 3 grands axes ainsi définis.

I - LES FONCTIONS :

- ✓ Les offres de service de l'accueil à l'assuré.
- ✓ Les métiers des agents de l'accueil.
- ✓ Le déplacement de l'assuré dans l'espace.
- ✓ La protection et le confort du salarié tels que décrits dans le document « parcours assuré ».



II - L'ORGANISATION DES ESPACES :

Selon la fonction du sous-espace, sa position dans le parcours de l'assuré, des outils mis à disposition, offrir à travers des **espaces lisibles**, **fluides** et facilement identifiables un sentiment de sérénité.

- ✓ **Dilater l'espace** dans ses trois dimensions pour s'assurer de son périmètre d'action.
- ✓ Privilégier et doser la **lumière naturelle**, matériau essentiel de la composition architecturale. La lumière dilate l'espace, identifie clairement les volumes, dirige le regard, indique la direction.
- ✓ Traiter correctement l'**acoustique**, le confort thermique, la **ventilation**, éléments qualifiants et marqueurs d'un espace d'accueil, d'un espace de travail, d'une architecture réussie.
- ✓ Utiliser la palette des matériaux présélectionnés dans ce document pour respecter la volonté d'identification et d'**harmonisation** des accueils de l'assurance maladie (voir Fiche Matériaux).
- ✓ Créer une ambiance **élégante** par des volumes simples et lisibles avec des **matériaux naturels** et une lumière maîtrisée.

III - LES ÉLÉMENTS DU PROJET :

Chaque élément du projet sera patiemment étudié avec la volonté de rechercher une expression architecturale simple, **sobre** et épurée, fonctionnelle et lisible ; pouvoir appréhender dès l'entrée les fonctions de l'espace « LIBRE-SERVICE », puis « CONSEIL ».

III-1. LES EXTERIEURS

Position et choix de la **signalétique** extérieure (voir charte) en adéquation avec le site.

Traitement des abords ou rafraîchissement des éléments de façade concernés.

La vitrine doit rester libre de tout mobilier ou bureau pouvant faire obstacle à la lumière ; rechercher transparence et lisibilité.

III-2. LES INTERIEURS

Espace «LIBRE-SERVICE»

Dès l'entrée, on doit pouvoir identifier avec une vision panoramique les différents sous-espaces et leurs fonctions.

Espace «CONSEIL»

Il est volontairement identifié comme différent. On y accède sur rendez-vous ou avec un accès autorisé.

Attente

Les box ouverts

Les box fermés

III-3. ESPACES «SPECIFIQUES»

Les autres services de l'accueil comme le service médical, le service social, etc..., seront aménagés dans des zones spécifiques avec des caractéristiques de confidentialité renforcée, et un espace attente identifié. L'agencement aura le même aspect, le même traitement afin de préserver la même unité.

III-4. LES MATÉRIAUX

III.4.1. LES SOLS

• **Rénovation** : unité de sol imposée afin de pouvoir s'adapter à moindre coût à une modification d'aménagement

•

Carrelage grand format

Résine acceptée

Sol souple grand trafic toléré

Teintes : dans les nuances de gris (imitation bois et autres imitations de matériaux refusés).

* **Neuf** : unité de sol dito rénovation

Carrelage grand format

Résine acceptée

Sol souple refusé

Teintes : dans les nuances de gris (imitation bois et autres imitations de matériaux refusés).

III.4.2. LES PAROIS VERTICALES

Parti architectural : Traitement des parois dans des zones significatives par tasseaux bois avec éclairage et traitement acoustique associé par exemple, sur 25% des surfaces à minima.

Finition : lasure transparente blanche ou vernis satiné incolore, éviter la pose des tasseaux à l'horizontale.

III.4.3. AUTRES PAROIS

Parois périphériques des façades, traitement par peinture : blanc cassé de gris ou bois naturel. Faces intérieures des menuiseries de façade à harmoniser si nécessaire aux teintes environnantes.

Parois de séparation. Plaques de plâtre de préférence associées à des châssis bois ou aluminium vitrés.

On pourra intégrer à ce cloisonnement pour les box recevant du public un complément acoustique avec un traitement bois décrit ci-dessus.

Vitrages : couleurs exclues

III.4.4. LES PLAFONDS

On s'attachera à préserver autant que possible de beaux volumes en dévoyant les gaines, tuyaux ou chemins de câbles en périphérie de l'espace et ce afin d'obtenir en zone centrale des plafonds unis et acoustiques.

Les plafonds modulaires seront acceptés avec parcimonie.

Matériaux autorisés : Plaques de plâtre, bois idem parois verticales, plaques minérales grand format si judicieux, cassettes métalliques.

III-5. LES TEINTES

Blanc. Si bois : lasure incolore blanche ou vernis naturel satiné comme les murs et cloisons.

III-6. LE MOBILIER GÉNÉRIQUE

Les principaux meubles sont :

- les meubles de l'espace AMeli de l'espace «LIBRE-SERVICE»,
- les ilots BOAS et Métiers,
- les urnes et écritoires,
- le poste d'accueil assis en box fermé ou ouvert dans l'espace «CONSEIL».

III.6.1. CONCEPT

Il sera **ergonomique**, **confortable**, **solide**. Il s'adaptera par sa forme et sa fonction à son environnement.

Deux matériaux seront utilisés en faces vues que l'on pourra associer ou pas sur un même meuble :

- la résine de synthèse blanche,
- le bois naturel vernis incolore ou blanchi, plein, plaqué ou en panneaux lamellé collé.

III.6.2. LES COULEURS ET TEINTES

Résine de synthèse : couleur blanche

Bois : bois d'ameublement, hêtre des Vosges par exemple.

III.6.3. LES AUTRES MOBILIERS

- urnes,
 - écritoires,
 - supports d'affiche et présentoirs,
 - assises,
 - les mobiliers des bureaux fermés,
- seront harmonisés et coordonnés avec l'assistance du maître d'œuvre et du P.RE.C.I..

IV - LA SIGNALÉTIQUE

Elle est développée par le Service Communication de la CNAMTS et mise en place localement avec le concours du PRECI.

La **signalétique** sera simple judicieuse et efficace en harmonie avec le lieu.

Privilégier les supports numériques et les pictogrammes en harmonie avec la loi handicap.

V - LES LUMINAIRES

La maîtrise d'œuvre apportera un soin particulier à l'apport de la lumière artificielle associé à la lumière naturelle.

Source lumineuse : LED de préférence.

Travail sur l'éclairage direct/indirect, particulièrement sur des zones ponctuelles afin de renforcer l'identité des espaces créés et d'orienter le parcours de l'assuré.

L'éclairage des postes de travail sera équipé d'un variateur d'intensité.

Détection de présence, cellule crépusculaire à privilégier.

VI – ABORDS ET EXTERIEURS

- 1 – Intégrer la signalétique de l'Assurance Maladie
- 2 – Veiller à la transparence de l'accueil
- 3 – Traiter l'accessibilité à tous
- 4 – Positionner la signalétique intérieure dès l'entrée





VII – REALISATIONS

Espace libre-service :

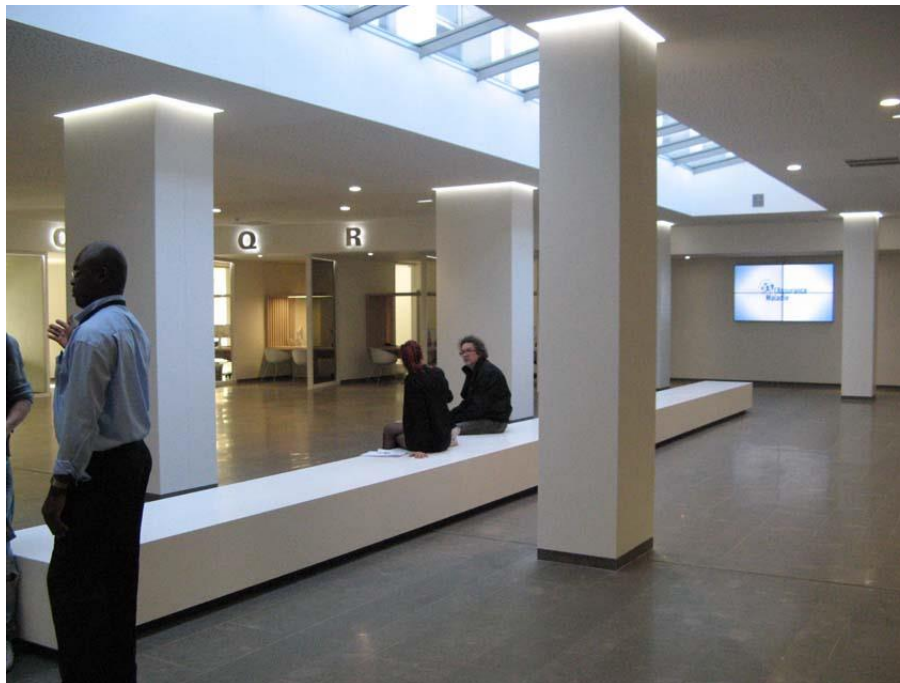
- BMS
- postes AMéli



Espace conseil :

- box ouverts
- box fermés





CPAM 31 – Attente

Espace conseil :
- box ouverts





CPAM 81 – Vue d'ensemble



CPAM 35