

## **CHARTRE ACCUEIL CPAM**

### **PRESCRIPTIONS TECHNIQUES POUR AMENAGEMENT / MOBILIER**

#### **I-PREAMBULE**

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

La 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.

Au travers des caractéristiques architecturales propres à chaque implantation, Il s'agira de retrouver l'ambiance générique et les fondamentaux des accueils de l'Assurance Maladie, tant par ses services que par son design.

L'organisation des espaces - selon la fonction du sous-espace, sa position dans le parcours de l'assuré, les outils mis à disposition – offre à l'utilisateur un sentiment de sérénité à travers des espaces lisibles, fluides et facilement identifiables.

- ✓ 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 & coloris présélectionnés dans ce document pour respecter la volonté d'identification et d'harmonisation des accueils de l'Assurance Maladie.
- ✓ Créer une ambiance élégante par des volumes simples et lisibles avec des matériaux naturels et une lumière maîtrisée.

A chaque étape du projet, la maîtrise d'œuvre proposera sa réponse basée sur ses propres réflexions et pourra recevoir les conseils de l'architecte responsable du PRECI local.

#### **II-MATERIAUX & COULEURS**

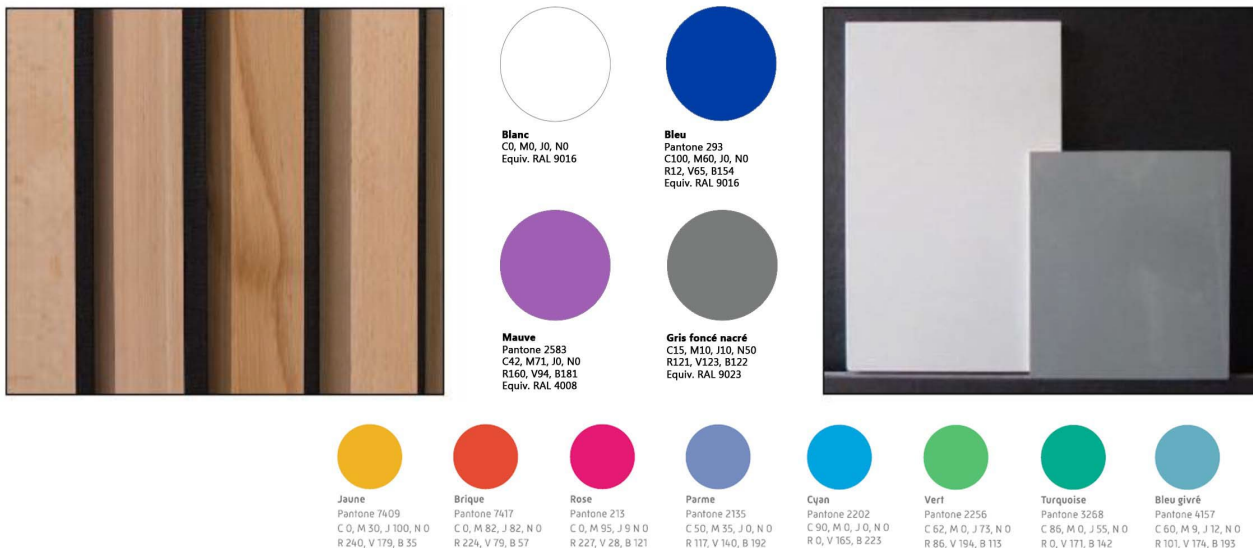
Habillages muraux :

- Hêtre massif finition vernis naturel mat (25 % minimum) avec toile noire en cas de panneaux phoniques
- Murs courants : peinture ou toile de verre non tissée blanc – RAL 9016

Sols : carrelage grand format (60 x 60 cm minimum), grés cérame à bords rectifiés U4 P4 E3 C1, plinthes assorties – coloris gris moyen

Meubles :

- Hêtre lamellé-collé finition vernis naturel mat (cf descriptif ci-après)
- Stratifié blanc
- Résine acrylique blanche (cf descriptif ci-après)



### III-OUVRAGES A REALISER

#### PRESCRIPTIONS GENERALES

Les panneaux en lamellé collé, panneaux mélaminés et revêtements stratifiés dans la masse et suivant les spécifications ci-après devront dans tous les cas présenter une finition absolument parfaite. Les coupes, ajustages, joints, etc ... devront être très soigneusement réalisés et proprement finis. Aucune épaufrure du matériau ne sera admise, aucune rayure ou autre défaut sur les parements vus ne seront tolérés, hormis le lamellé collé étant réalisé avec du bois naturel massif qui présente des différences de couleurs, de veinages et d'aspect.

Tous les ouvrages en lamellé collé, mélaminé, stratifié dans la masse et chants abs, devront être garantis par l'entrepreneur contre les déformations si minimes soient-elles. Il appartiendra donc à l'entrepreneur de prendre toutes dispositions utiles à cet effet lors de la fabrication DE L'EMBALLAGE ET DU TRANSPORT par le choix du matériau support et du type de colle, par la mise en place des revêtements dits de "contre balancement", etc ...

#### HETRE LAMELLE COLLE

Lamellé collé de hêtre **non abouté qualité ébénisterie** épaisseur 40 mm - plans de travail et jambages, découpés et usinés à l'aide de machines à commande numérique permettant un assemblage plans horizontaux et verticaux à coupe d'onglet parfaitement d'équerre avec une précision au 10<sup>ième</sup> de millimètre.

Une fois usiné ce lamellé collé sera poncé à l'aide d'une ponceuse large bande permettant d'obtenir une surface parfaitement plane et ce avec 3 grains différents : 80, 120 et 150. Les angles et les arrêtes seront légèrement adoucis après assemblage.

#### VERNIS

Transparent à 2 composants Pur en phase aqueuse. Finition mat soie. Il sera rajouté une pointe de blanc afin de retarder l'effet jaunissement aux UV du vernis. Le vernis sera appliqué en cabine, en deux couches au pistolet avec une température ambiante stabilisée à 25, première couche diluée à 10 % et seconde couche pure. Égrainage entre chaque couche grain 220.

## MELAMINE ET STRATIFIE TEINTE DANS LA MASSE

Matériaux découpés et usinés à l'aide de machines à commande numérique permettant de réaliser des assemblages de qualité avec une précision au 10<sup>ième</sup> de millimètre.

Panneaux agglomérés de bois mélaminés et panneaux d'aggloméré de bois à stratifier seront de 10, 19 et 38 mm d'épaisseur selon le cas.

Le stratifié sera teinté dans la masse et proviendra du même fabricant afin d'obtenir une parfaite homogénéité du produit de couleur blanc satiné. Matériaux de référence : Premium W1000ST9 de chez EGGER ou similaire.

Chants ABS épaisseur 2 mm : assortis au mélaminé et stratifié. Ces chants sont collés à l'aide d'une plaqueuse de chants qui assure un collage puissant et durable dans le temps. Cette plaqueuse permet d'affleurer le chant sur toutes les faces du panneau et de réaliser les bords chanfreinés. Chants sur toutes faces vues.

Matériaux de référence :

- Stratifié : Premium W1000-1 teinté dans la masse chez EGGER ou similaire
- Mélaminé : Premium W1000ST9 de chez EGGER ou similaire

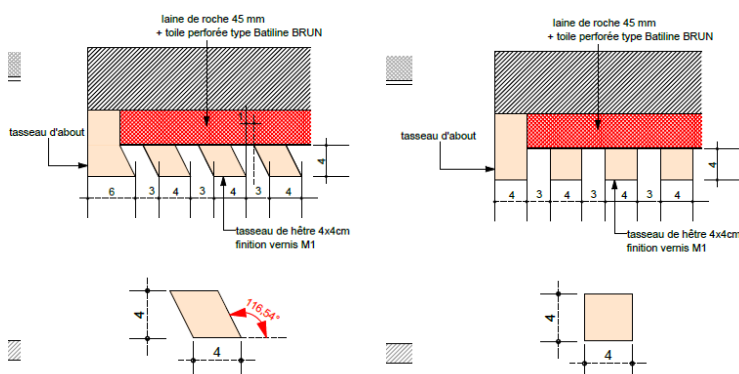
## **A – HABILLAGE MURAL PHONIQUE EN TASSEaux HETRE**

Fourniture et mise en place d'un habillage mural en bois de hêtre lamellé collé façon tasseaux verticaux composés comme suit :

- Ossature primaire pour support des tasseaux, compris réservation pour laine acoustique.
- Remplissage par laine acoustique ou par laine de roche de 45 mm
- Habillage par feutre acoustique de coloris noir type BATILINE ou équivalent.
- Finition d'habillage par tasseaux bois en hêtre rabotés, droits ou en biais, à pose verticale :
  - Section : 60x40 mm
  - Traitement au feu : M1
  - Fixation sur parois par vis et chevilles
  - Pose ajourée avec vides de 100 mm entre tasseaux
  - Y compris façon d'encadrement
- Fixations invisibles
- Finition vernis incolore mat
- Habillage des chants par tasseaux d'about
- Plinthe en retrait de couleur noire

Compris également :

- Toutes les pièces de fixations, finitions et raccords
- Finition soignée de tous les assemblages
- Fourniture et pose de montants en bois dur hêtre au droit des angles saillants
- Encadrements de portes et encadrements d'ouvertures extérieures le cas échéant
- Incorporation d'un bandeau led en partie supérieure le cas échéant
- Incorporation des équipements Cfo-Cfa en plinthe

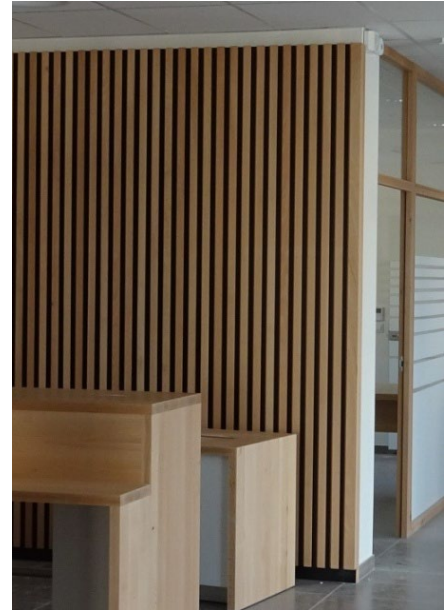
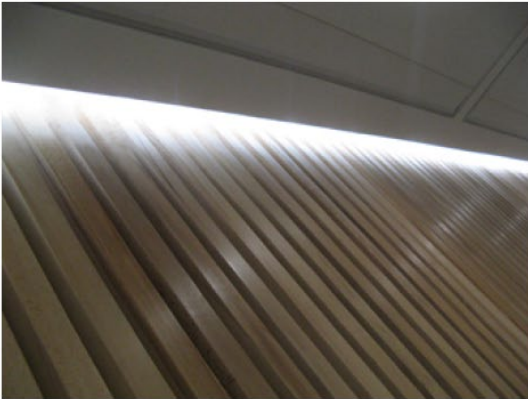


*Principes de pose des tasseaux, biais ou droits*



### Ruban LED

Ruban LED flexible permettant par un éclairage indirect ou rasant, la mise en valeur des parois.





## B – CHASSIS VITRES FIXES EN HETRE

Châssis et ensembles de châssis en assemblage, fixe, à vitrer, en bois de hêtre massif, comprenant pièce d'appui, montants et traverse haute, traverse intermédiaire s'il y a lieu, feuillures, parcloles en bois dur.

- Cadre menuisé de forte épaisseur à arêtes vives en bois soigneusement poncé
- Remplissage par un simple vitrage clair 44.2 posé sur les parcloles et bain de mastic
- Les parcloles et les couvre-joints seront en hêtre à arêtes vives
- Joints d'étanchéité aux liaisons entre différents éléments
- Pose d'une vitrophanie sur toute la hauteur pour confidentialité (modèle à définir avec le Maître d'Ouvrage)
- Finition vernis incolore mat

Dimensions suivant plan projet, toute hauteur sous faux plafonds



*Exemples de boîtes fermées CPAM Avignon & Sorgues*



*Exemple de boîtes ouvertes CPAM Bastia*

## C – PORTE VITREE DES BOXES FERMES

Fourniture et pose de bloc-portes avec porte vitrée CLARIT ou équivalent épaisseur 8mm,

- Cadre huisserie en bois de hêtre de 72mm d'épaisseur
- Ouvrant de type CLARIT ou équivalent, épaisseur 8 mm
- Ferrage par paumelles inox spéciales glace
- Étanchéité par joint plastique auto-adhésif collé en feuillure
- Les mises en jeu et réglages.
- Fourniture et pose de couvre-joints trapézoïdaux de part et d'autre
- Finition vernis incolore mat de l'habisserie

Compris quincaillerie :

- Manœuvre par béquille double
- Fermeture par canon européen deux côtés
- Butoirs en caoutchouc sur monture en acier chromé, fixé au sol

Compris vitrophanie dito celle des châssis vitrés fixe en hêtre

Dimension : 0.90 x 2.10 m de hauteur



Exemple CPAM Avignon

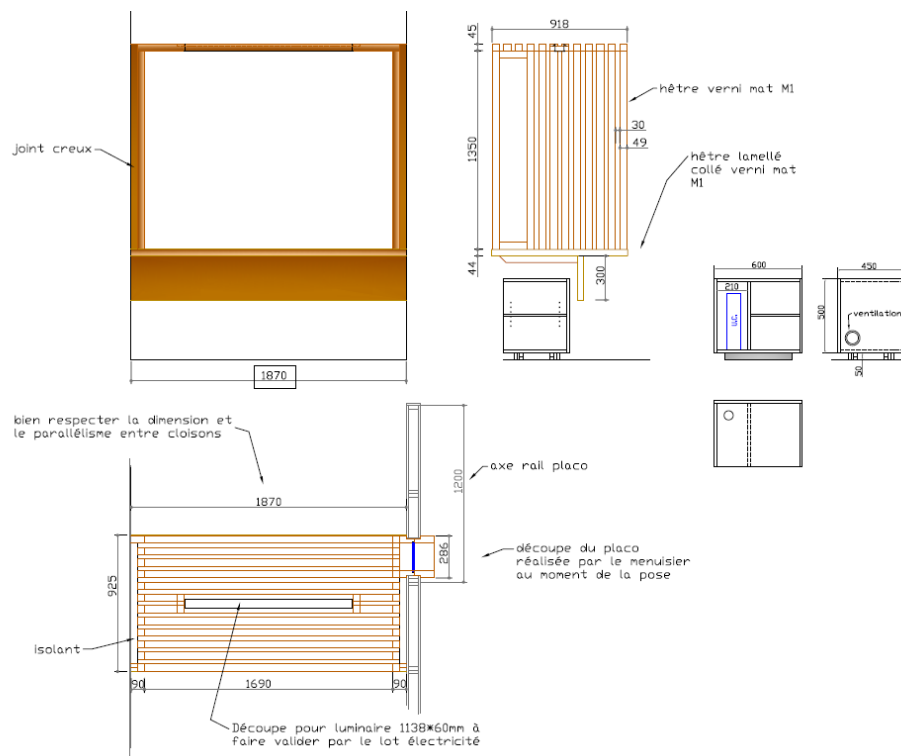
## D – BUREAU DES BOXES

Fabrication et pose d'un bureau traversant composé comme suit :

- Ouvrage réalisé en panneau de hêtre lamellé collé
- Un plan de travail formant bureau entre cloisons, épaisseur 50 mm, profondeur 93 cm, compris passe-câble métallique rond
- Retombée dito plan de travail, hauteur 30cm, retrait de 30 cm côté Public pour fauteuil PMR
- Compris percement diam 50 mm in situ du plateau pour passage de câbles
- Finition vernis incolore mat

Fourniture et pose d'un habillage en prolongement de la profondeur du plan de travail, remontant latéralement sur les murs et formant un faux-plafond au-dessus du plan de travail :

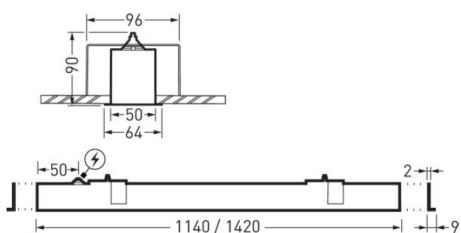
- Ouvrage réalisé en tasseaux hêtre
- Habillages muraux phoniques dito article précédent
- Une fenêtre de vision entre agents dito article précédent « *châssis vitres fixes en hêtre* »
- Façon de faux-plafond surplombant le plan de travail par prolongement des tasseaux bois en hêtre ; compris incorporation d'un luminaire
- Luminaire de type 7556051 de chez TRILUX ou similaire



Exemple CPAM Bastia (côte à adapter)



Exemples CPAM Bastia & Manosque



Fn5 C11 DIL 27-840 ETDD 01

TOC: 7556051





## E – CLAUSTRA EN HETRE

Réalisation et pose d'un claustra en lames de hêtre massif :

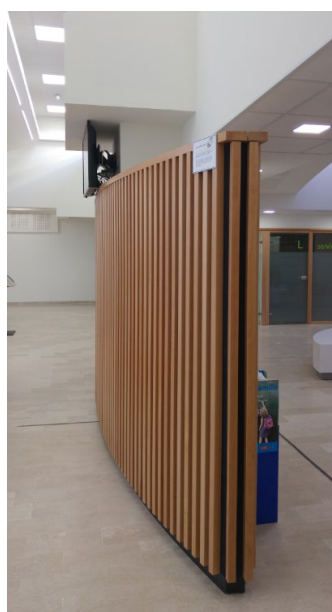
- Finition d'habillage par tasseaux bois en hêtre massif rabotés, droits ou en biais, à pose verticale
- Fixations invisibles
- Finition vernis incolore mat
- Habillage des chants par tasseaux d'about
- Plinthe en retrait ; couleur noire à adapter selon projet

Compris également :

- Toutes les pièces de fixations, finitions et raccordements
- Selon les cas, le claustra peut être autoportant
- Finition soignée de tous les assemblages
- Incorporation des équipements Cfo-Cfa en plinthe le cas échéant

Dimensions :

- Hauteur sous faux-plafond jusqu'à 2.60 m : claustra jusque sous faux-plafond
- Hauteur sous faux-plafond > 2.60 m : hauteur de claustra à adapter suivant projet



*Exemples CPAM Bastia & Avignon*



## F – BANC D'ATTENTE

Fabrication et pose de banc comprenant :

- Une structure porteuse en ossature bois
- Un caisson en aggloméré d'épaisseur 19 mm (plans horizontaux et jambages)
- Finition des faces apparentes en résine d'acrylique d'épaisseur 12 mm
- Plinthe en retrait en aluminium brossé sans chants plaqués visibles

Dimensions : suivant le projet

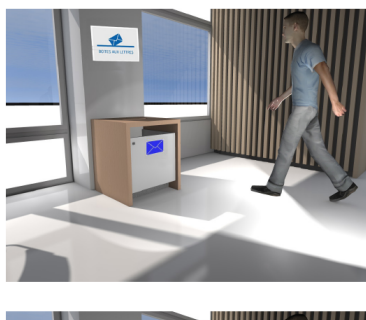


*Exemples CPAM Bastia & Avignon*

## F – MOBILIERS DU LIBRE-SERVICE

Auparavant objet d'un marché-cadre, le mobilier est désormais à fabriquer sur-mesure suivant les prescriptions nationales :

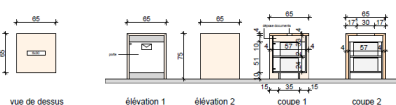
- Meuble boîte aux lettres



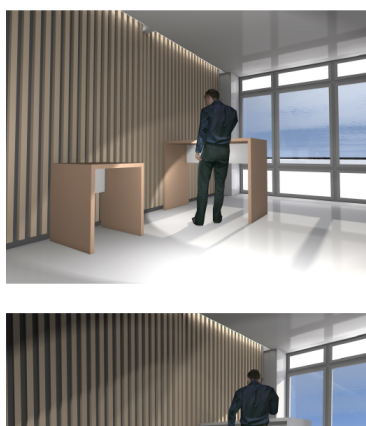
Fiche II.4.2

Ind.A

BOITE AUX LETTRES



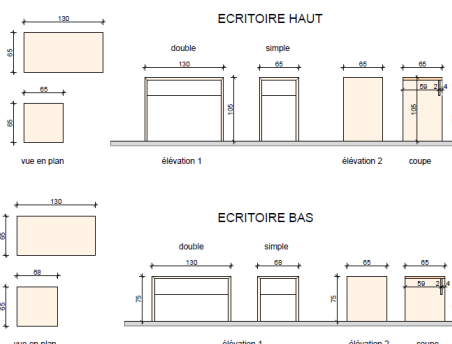
- Ecrivoires haut et bas PMR



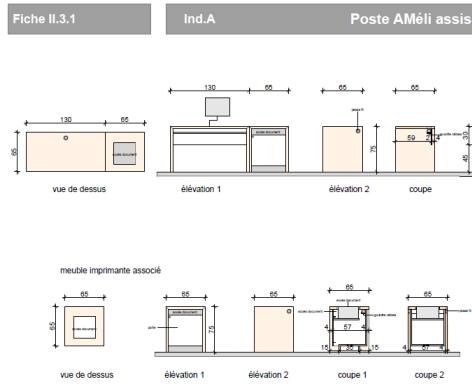
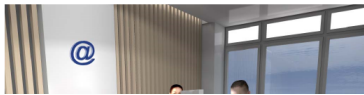
Fiche II.4.1

Ind.A

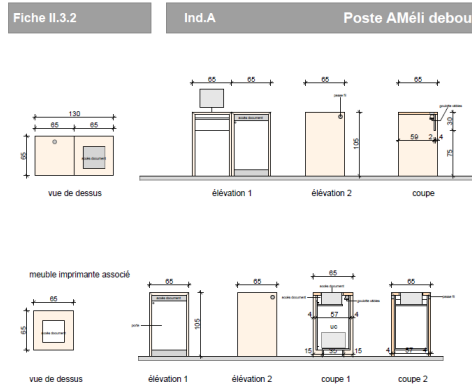
ECRITOIRE



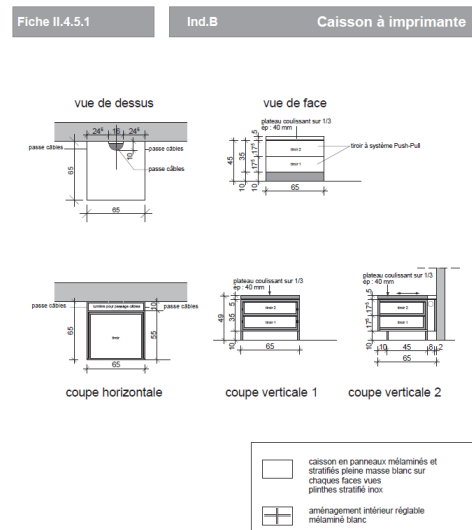
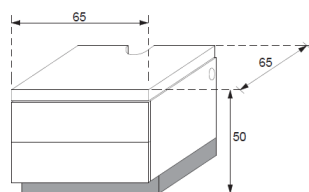
- Plan de travail AMELI assis



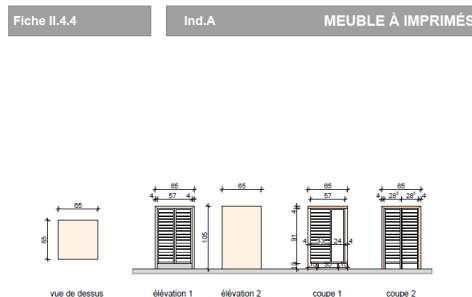
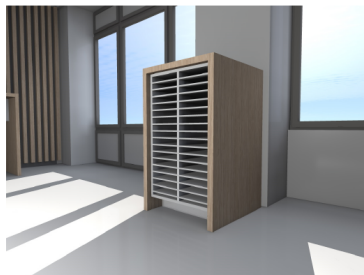
- Plan de travail AMELI debout



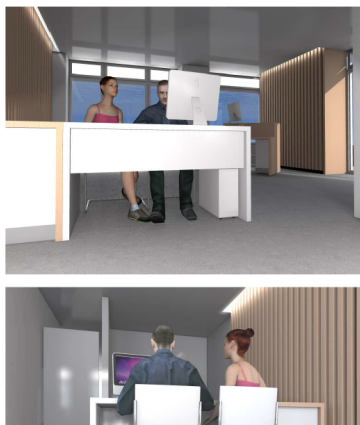
- Meuble imprimante



- Meubles imprimés



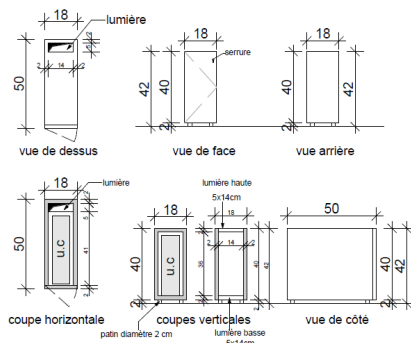
- Support d'unité centrale (en passe de disparition, généralisation des ordinateurs portables)



Fiche II.4.5.3

Ind.B

Caisson U.C sur patins



## V-PRINCIPES DE SIGNALÉTIQUE

### A – LES COULEURS



Bleu Assurance Maladie :



Mauve :



Métal :



Blanc :



Blanc cassé

- Référence Pantone :  
Bleu 293  
- Equivalence en RAL  
Inexistant :  
Faire contretyper la  
couleur pantone

- Référence Pantone :  
mauve 2583  
- Equivalence en RAL  
4008

- Références Métal :  
Inox mat, pour indication  
pantone Silver C  
- Référence métal à adapter  
selon la contrainte du support  
et du lieu

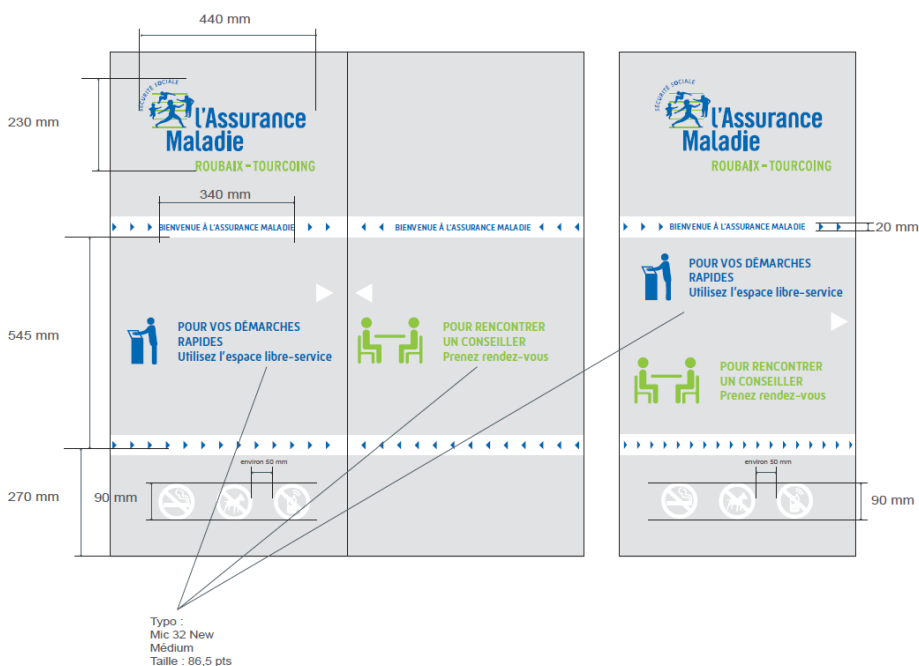
- Référence Pantone :  
Blanc  
- Equivalence en RAL  
9016

- Référence Pantone :  
Blanc  
Equivalence en RAL  
1015

### B – L’AFFICHAGE EXTERIEUR SUR L’ENTREE

**NOTA :** le coloris vert est à remplacer par le mauve RAL 4008

Vitrophanies porte double / simple  
Format HxL : 590 x 1260 mm





## C – L’AFFICHAGE D’ORIENTATION INTERIEUR

Voir Charte graphique Nationale

## VI-DISPOSITIONS PARTICULIERES DE SECURITE INCENDIE

Les produits et ouvrages mis en œuvre répondront aux prescriptions des articles AM du règlement de sécurité incendie et en particulier aux prescriptions des articles suivants :

### ELEMENTS DE DECORATION EN RELIEF FIXES A L'INTERIEUR DES LOCAUX ET DEGAGEMENTS (ARTICLE AM 9)

Les éléments de décoration en relief fixés sur les parois verticales doivent répondre aux exigences suivantes :

Dans les dégagements protégés, ils doivent être en matériaux de catégorie M2, à l'exception des objets de décoration de surface limitée ; Dans les locaux et les autres dégagements, ils doivent être en matériaux de catégorie M2 lorsque la surface globale de tous ces éléments est supérieure à 20 p. 100 de la superficie totale des parois verticales.

### ELEMENTS DE DECORATION FLOTTANTS A L'INTERIEUR DES LOCAUX ET DEGAGEMENTS (ARTICLE AM 10)

Les éléments de décoration ou d'habillage flottants, tels que panneaux publicitaires flottants de surface supérieure à 0,50 mètre carré, guirlandes, objets légers de décoration, etc., situés à l'intérieur des locaux dont la superficie au sol est supérieure à 50 mètres carrés et des dégagements doivent être en matériaux de catégorie M1.

L'emploi des velums est en principe interdit. Toutefois, lorsqu'ils sont autorisés, soit dans la suite du présent règlement, soit après avis de la commission de sécurité compétente, ils doivent être pourvus de systèmes d'accrochage suffisamment nombreux ou d'armatures de sécurité suffisamment résistantes pour empêcher leur chute éventuelle pendant l'évacuation du public.

### GROS MOBILIER, AGENCEMENT PRINCIPAL

Le gros mobilier, l'agencement principal situés dans les locaux et les dégagements, doivent être en matériaux de catégorie M3. Le gros mobilier, qui comprend les caisses, comptoirs, vestiaires, etc., et l'agencement principal qui comprend les écrans séparatifs, rayonnages, bibliothèques, étagères, présentoirs verticaux, casiers, estrades, etc., doivent occuper des emplacements tels qu'ils ne puissent gêner ou rétrécir les chemins de circulation. Ils doivent être éventuellement fixés au sol ou aux parois de façon suffisamment rigide pour qu'une poussée de la foule ne puisse les déplacer.



## VII-DEMARCHE ENVIRONNEMENTALE

La conception du projet, et donc de ses composants, est étroitement guidée par une démarche environnementale.

En ce sens, les études seront menées aux différents stades de la mission en prenant en compte tous les paramètres de normes, de réglementation mais également d'environnement.

Les performances demandées pour les composants de menuiseries intérieures prendront en compte la provenance des matériaux à mettre en œuvre et plus particulièrement les bois qui seront issus de forêt certifiée PEFC (Programme Européen des Forêts Certifiées).

Une attention particulière sera portée sur le respect des prescriptions de fournitures et de mise en œuvre lors de la réalisation des travaux.