



Etude de programmation

Eté – Automne 2024



1.

INTRODUCTION

2.

CADRAGE DU PROJET

3.

SYNTHESE DU RECUEILS DES DONNEES

4.

ANALYSE SPATIALE ET FONCTIONNELLE

5.

PRE-PROGRAMME DES SURFACES

6.

PROGRAMME FONCTIONNEL

7.

ANNEXES

hi



1.

INTRODUCTION

hi

Introduction

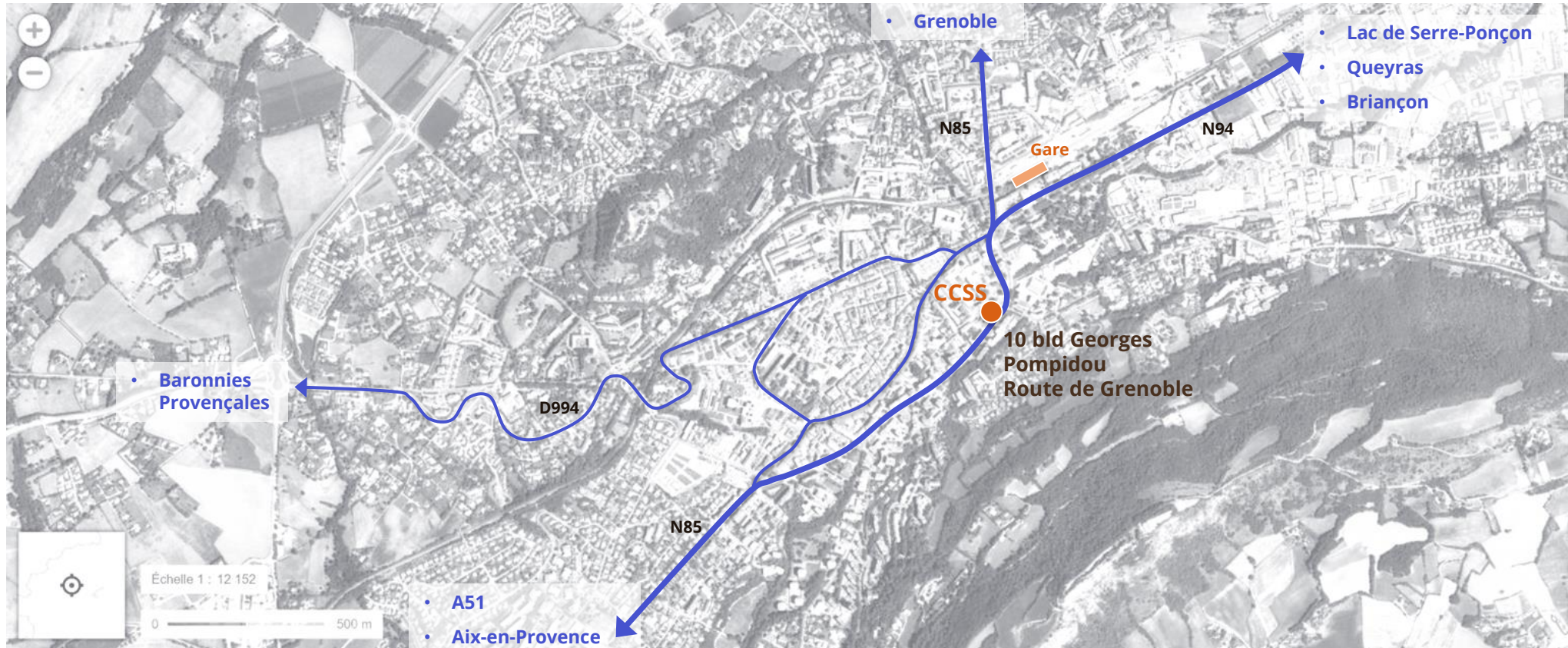
Le contexte :

- La Caisse Commune de Sécurité Sociale des Hautes-Alpes a décidé **la réhabilitation de son bâtiment siège** situé 10 boulevard Georges Pompidou à Gap.
 - Ce bâtiment a la particularité d'abriter la Caisse Primaire d'Assurance Maladie et le Caisse d'Allocations Familiales, regroupées le 1^{er} avril 2022.
 - Le bâtiment héberge également les services de l'URSSAF PACA – site de Gap, l'Echelon Local du Service Médical et des services de la CARSAT.
- En vue de la réhabilitation complète de son bâtiment, la CCSS des Hautes-Alpes souhaite être accompagnée par un AMO pour la **rédaction du programme fonctionnel de ses futurs espaces de travail**.
- Le bâtiment datant de 1984 offre une superficie d'environ **5 780 m² SP** (4 945 m² SUB et 3 137 m² SUN) et **accueille actuellement 247 personnes pour un peu plus de 300 postes de travail**.

Introduction

Général

Localisation

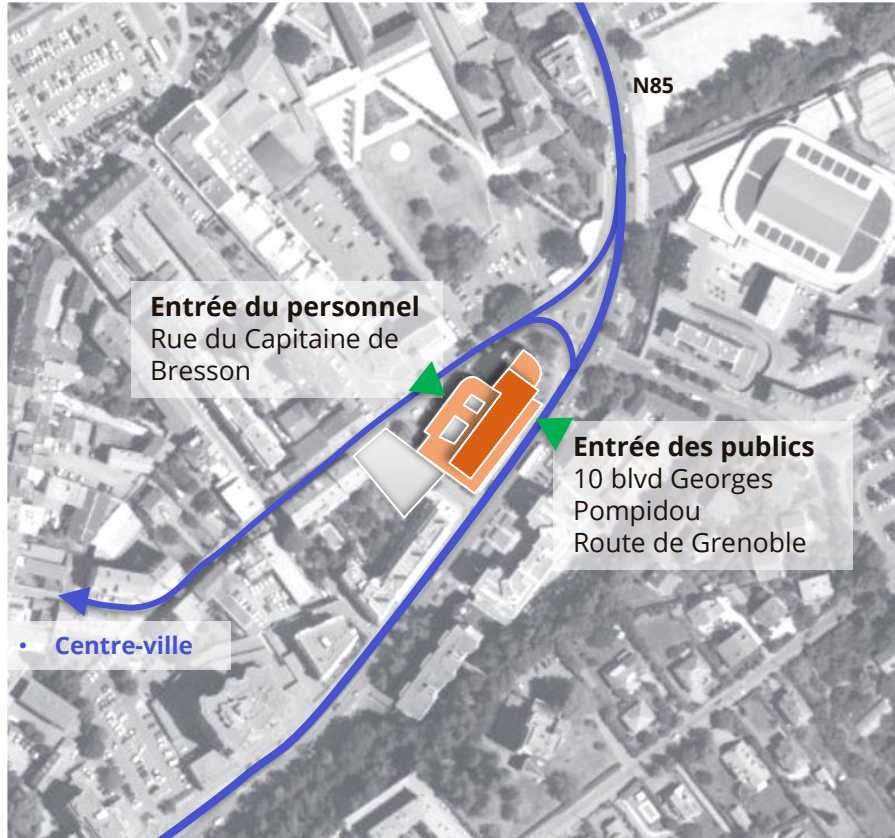


mi

Introduction

Général

Localisation



Façade côté boulevard Pompidou

Entrée des publics : 10 boulevard G. Pompidou
Entrée du personnel : rue du Capitaine de Bresson

Introduction

La demande :

- Porte sur la **rédaction du programme fonctionnel** en vue de la réalisation des travaux de réhabilitation du bâtiment siège.
 - « Ce programme fonctionnel devra *permettre à l'équipe de maîtrise d'oeuvre de connaître sans ambiguïté les orientations du projet retenues par la CCSS des Hautes-Alpes, en s'appuyant notamment sur les relations entre les services, leur fonctionnement et leurs évolutions prévisibles à moyen terme.* »
- Le programme doit **tenir compte et développer les axes de convergence envisagés entre les services de la CPAM et ceux de la CAF**, dans le but d'améliorer les services aux usagers. >> Réflexion à l'échelle du macro-zoning; quelles interactions entre services ?
- Par ailleurs, profitant de la réhabilitation de ce bâtiment et de sa projection dans les décennies à venir, **il s'agit d'engager une réflexion sur une organisation permettant le déploiement des nouveaux modes de travail, ainsi qu'une amélioration des conditions de travail**. La réorganisation doit également permettre de tirer un meilleur parti des surfaces disponibles.
- Les orientations proposées pour le programme des aménagements devront permettre **modularité et adaptabilité dans le temps**. Elles devront également s'inscrire dans le **respect de la démarche environnementale** initiée par l'organisme.
- Ces orientations programmatiques devront être travaillées avec les utilisateurs, dans le cadre d'une **démarche participative et transparente** les impliquant largement, ouvrant ainsi la voie à l'**adhésion du personnel**. >> pas de la participation pour de la participation, mais pour une meilleure acceptabilité
- Parallèlement à cette démarche d'implication des agents, il est attendu une **gestion de la communication quant aux avancées du dossier immobilier**.



Introduction

Introduction

Nos objectifs de mission



Vous accompagner vers la définition de vos bureaux du futur

- ❑ Vous aider à **cadrer** votre projet et **consolider les besoins** en surfaces et en organisation notamment au regard de l'évolution des modes de travail.



Favoriser et s'appuyer sur l'intelligence collective

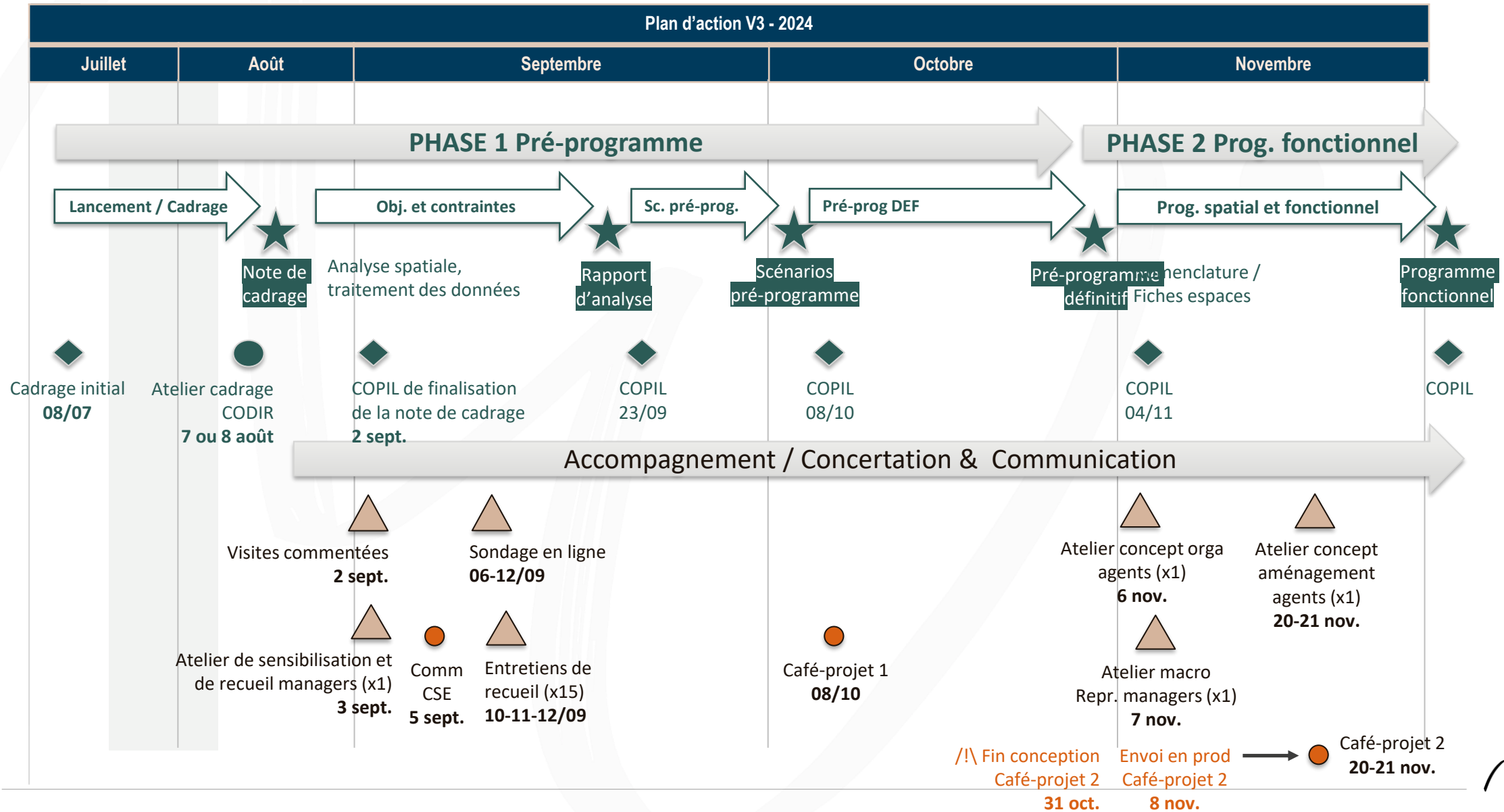
- ❑ Proposer et aider l'équipe projet dans la mise en place d'un **processus collaboratif de définition de vos aménagements, intégrant un panel d'acteurs pertinent** (RH, IT, managers, collaborateurs, ...)



Donner corps à votre vision et vos convictions

- ❑ **Concevoir des scénarios de programmation pour vous aider à prendre des décisions éclairées et vous garantissant une utilisation optimum des surfaces** au regard de vos objectifs managériaux, fonctionnels, techniques et financiers.

WATT WE DO

*hi*



2. CADRAGE

hi

Cadrage du projet

Éléments de cadrage

Votre organisation actuelle

Points forts / A conserver

...

« Services prestation des 2 branches sur un même plateau. »

« La présence sur un même site des 3 fonctions de production, réception de publics et de capacités de réunions. »

« Un organisme commun CCSS (CPAM+CAF), ELSM, Social CARSAT et URSSAF avec la perspective de la retraite CARSAT : guichet unique. »

« La prise en compte de la sécurité et de la sureté grâce à la configuration des locaux. »

Points faibles / A transformer

...

« Les responsables ne sont pas suffisamment positionnés à proximité de leurs équipes. »

« Questionner la pertinence des bureaux individuels pour les managers de proximité. »

« S'il est dans l'espace c'est plus facile de le solliciter. Mais il a aussi besoin de se concentrer sur de la prod. »

« Localisation des services pas toujours en adéquation avec l'aspect relationnel. Il faut repenser l'implantation en fonction des relations. »

- Bureaux individuels pour responsables, managers de proximité
- Localisation des services à revoir
- Equité des installations

« Le 1^{er} étage est confort alors que les services de l'Informatique et de la Gestion du risque à l'étroit. »

« Les cadres ne sont pas proches des équipes. Est-ce qu'il faut changer ? »

Cadrage du projet

Éléments de cadrage

Vos espaces / équipements actuels

Quels sont les espaces « emblématiques » de votre installation actuelle ?

...

« L'espace cuisine, fonctionnel. »

« Le plateau RCT, ouvert mais bien segmenté par le mobilier. »

Salle du conseil bien équipée et comportant un aspect symbolique fort (utilisée pour les réunions des cadres, de la communauté managériale, les signatures de conventions, les CSE)

« Le service ELSM réaménagé en fonction des besoins exprimés. »

A conserver

...

« Accueil du secrétariat de direction au 4^{ème} étage. »

« Le système de cloisonnement modulaire minimisant les impacts des travaux de reconfiguration. »

« L'accueil des publics au RDC Front et Back très proches (mais attention à laisser les services de prod travailler). »

« Conserver des espaces à taille humaine. Eviter les grands open-space »

Quels sont les espaces dont vous n'êtes pas fiers aujourd'hui ?

...

« Le sous-sol très vétuste, peu attrayant. »

A transformer

...

« Pas assez d'espaces de réunion et toutes au 4^{ème} étage. »

« L'accueil pourrait devenir un lieu emblématique d'une institution qui place l'utilisateur au cœur de ses préoccupations. »

« Mieux répartir les salles de réunion. Et notamment, disposer de salles au RDC »

« Les postes informatiques sont dédiés aux branches (famille ou maladie) et ne sont pas partageables. Idem pour les réseaux. »

« Le courrier au 2^{ème} étage générant des flux venant de l'extérieur dans les étages. »

Cadrage du projet

Eléments de cadrage Votre projet

Risques / Craintes

...

« Faire perdurer une attribution inéquitable de l'espace entre les services. »

« Non adhésion du personnel. Résistance au changement. »

« Opposition à un mode de fonctionnement type « Activity based working » »

« Personnel qui ne se retrouverait pas dans les choix et ne s'approprierait pas les nouveaux espaces. »

« Que l'appropriation des lieux reste un enjeu trop fort. »

« Ne pas oublier de tenir compte des besoins de concentration de tous les agents.
Parce que les tâches simples sont traitées par des robots et que les agents traitent des choses plus complexes nécessitant du calme. »

- Lien, cohérence organisationnelle
- Nouveaux modes de travail
- Flexibilité fonctionnelle
- Des espaces « aidant » l'activité et les relations quotidiennes
- Lieu de vie agréable

Opportunités

...

« Concevoir des aménagements fonctionnels et facilitant les interactions entre les agents. »

« Donner une bonne raison d'avoir envie de revenir au bureau. Faire en sorte que chacun vienne travailler heureux. »

« Accompagner le déploiement des « nouveaux modes de travail » : mode projet et télétravail. »

« Incarner la fusion des Caisses « famille » et « maladie ». »

« Retrouver de l'efficacité dans le fonctionnement quotidien. »

« Créer du lien. »

« Retrouver un sentiment d'appartenance à une communauté partageant des valeurs communes. »

« Façonner des espaces où l'on se sent bien.
« Lieux de vie commun plus agréable. »

« Gagner en flexibilité des espaces pour accompagner les réorganisations. »

« Gagner en souplesse au quotidien (pouvoir s'isoler au besoin) et faciliter les réorganisations. »

« Simplifier et rendre plus efficiente les relations de travail et améliorer le relationnel. »

Rechercher une plus grande cohérence organisationnelle et fonctionnelle afin de faciliter la communication et voir les autres travailler. »

« Favoriser la meilleure connaissance mutuelle des deux branches. »

Note de cadrage – VF

Les espaces de la CCSS des Hautes-Alpes ont pour objet de permettre à la Caisse de remplir sa mission de service aux usagers le mieux possible. Pour cela, les aménagements devront tenir compte de l'ensemble des métiers mis au service de cette mission. Ils devront favoriser la rencontre et les synergies des métiers des branches « famille » et « maladie », favoriser le bien vivre ensemble. Enfin, ils devront refléter des valeurs communes, une croyance partagée dans le service public et la solidarité.

3 enjeux sous-tendent ce projet :

Accompagner les évolutions organisationnelles et fonctionnelles récentes par des aménagements adaptés.

Objectifs :

- ☐ Penser l'organisation et les logiques de proximité pour faciliter la communication et le travail commun entre les services.
- ☐ Diversifier l'offre d'espaces de travail en commun; espaces de réunion, de travail informel, de créativité, etc. permettant d'asseoir les synergies sur la co-développement et l'autonomie des salariés.
- ☐ Disposer d'espaces de convivialité facilitant la cohésion des équipes.

Tirer un meilleur parti des surfaces existantes en valorisant les métiers et la cohésion des équipes.

Objectifs :

- ☐ Appliquer le référentiel national imposé par la Direction immobilière de l'Etat.
- ☐ Faciliter les évolutions en mettant en œuvre des solutions organisationnelles et architecturale modulables.
- ☐ Mettre en œuvre une mutualisation raisonnée des espaces et des postes de travail, tenant compte des besoins métiers.
- ☐ Disposer d'une réserve de surface permettant d'intégrer d'autres organismes

Créer une identité commune aux deux branches, reposant sur la solidarité et la centralité de l'utilisateur.

Objectifs :

- ☐ Construire un accueil commun aux différentes entités hébergées. (avec réutilisation du principe de cloisons modulaires existantes; multi-accueil).
- ☐ Créer des lieux ouverts, propices à la rencontre et n'affichant pas de différence entre les entités.
- ☐ Créer une identité visuelle qui affirme et incarne la communauté de la Caisse.



3.

SYNTHESE DU RECUEIL DES DONNEES

hi

Synthèse du recueil des données et préconisations

Synthèse des entretiens individuels

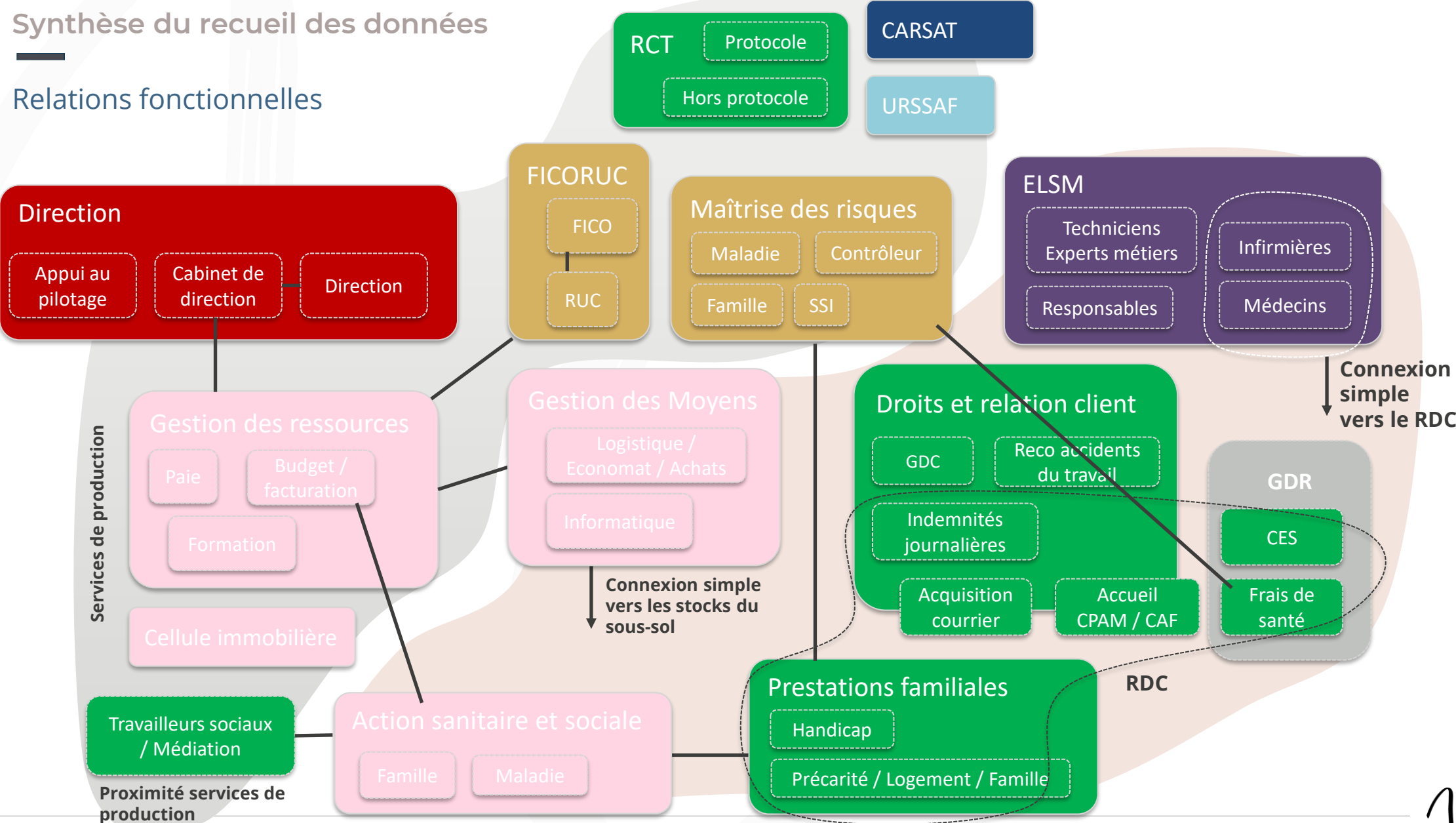
Effectifs

	Direction	Effectifs communiqués août 2024	Effectifs projetés	
CCSS = 195 pers.	1 Direction	9 p.	11 p.	Dont Cabinet de direction
	2 Direction des ressources et de l'Action sanitaire et sociale territorialisée	36 pers.	29 pers.	Ecart sur le service Action sanitaire et sociale
	3 Direction des métiers et de l'offre de service Maladie/Famille, du RCT, de la GDR et des professionnels de santé	117 pers.	124 pers.	
	4 Direction comptable et financière	30 pers.	31 pers.	Ecart sur le service FICORUC pour prévision recrutement
	5 URSSAF	33 pers.	40 pers.	Prévision de recrutements à court-moyen terme
	6 CARSAT social	6 pers.	7 pers.	Prévision de recrutement d'un.e assist. social à court-moyen terme
	7 CARSAT retraite	6 pers.	6 pers.	
	8 ELSM	19 pers.	19 pers.	
Services hébergés = 72 pers.				
		247 pers.	267 pers.	

hi

Synthèse du recueil des données

Relations fonctionnelles

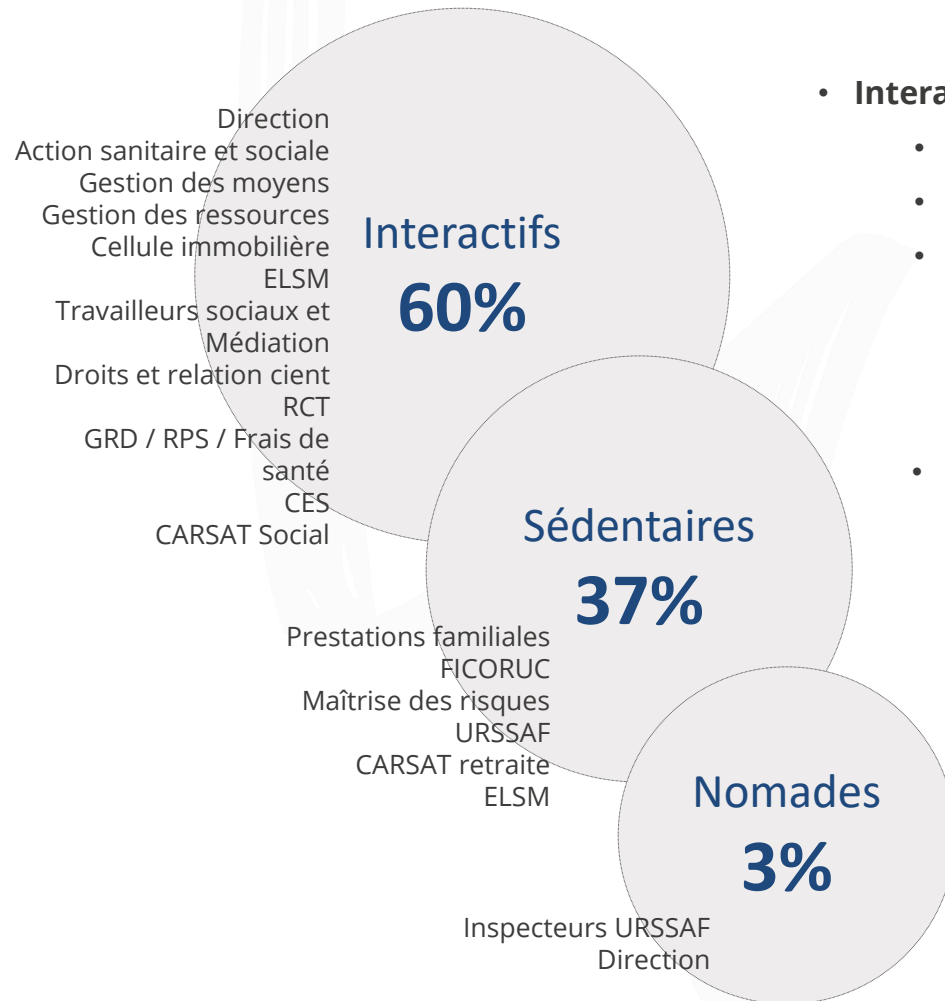


mi

Synthèse du recueil des données et préconisations

Synthèse des entretiens individuels

Profils



• Interactions quotidiennes sous diverses formes cumulées

- Echanges directs entre collègues d'un même bureau
- Echanges directs avec des collègues d'autres services
- Téléphone / Teams avec collègues, partenaires, allocataires, professionnels de santé, ...

• Activités essentiellement individuelles

- Traitement de dossiers, demandes de façon individuelle et autonome
- Quelques échanges directs entre collègues d'un même service

• Activités impliquant de nombreux déplacements à l'extérieur

mi

Synthèse du recueil des données et préconisations

Synthèse du recueil des données

Constats

- **Des aménagements qui ont évolué au fil de l'eau depuis 1984 :**
 - Une organisation « éparpillée » des services ;
 - Des circulations peu fluides (notamment dans les étages bas) ;
 - Un sentiment de vieillissement des locaux (couleurs, revêtements, encombrement des espaces, mobiliers disparates, ...);
 - Un inconfort thermique et acoustique partagé ;
- **Une vie dans les locaux qui a eu le temps de sédimenter, peut-être au détriment du sentiment du collectif :**
 - Des services fonctionnellement autonomes (« on a tout à portée de main ! »)
 - Ancrage de pratiques et d'habitudes à l'échelle des services, ce qui est probablement aussi lié à un management directif, axé sur le contrôle ; sortir du service ne serait pas « bien vu », voire empêché.
- **Une culture managériale en contradiction avec une volonté de solidarité et de convivialité :**
 - L'entraide interservices perçue comme perte d'efficacité
 - « Je ne veux que les agents de tel service sollicitent mes agents, ils ont autre chose à faire ! »
 - Le rapport aux pauses interroge
 - « on n'a pas le droit de faire des pauses, il faut avoir travaillé 6h pour faire une pause ! »; « c'est pas très bien vue d'aller à la cafétéria, On prend notre café et on redescend dans le service ».
- **Une envie de changement :**
 - Envie partagée de changement, de retrouver une cohérence organisationnelle ;
 - Envie d'ouvrir et de désencombrer l'espace ;
 - Envie d'espace en phase avec certaines pratiques (espaces de réunion notamment) ;
 - Envie de liberté de fonctionnement, de convivialité, de solidarité et de relations plus fluides.

!/ « habitudes » n'est pas un gros mot !

C'est grâce à elles, aux « routines » que l'on peut fonctionner efficacement, faire siens des lieux et des outils permettant de réaliser nos tâches.

Synthèse du recueil des données et préconisations

Synthèse du recueil des données

Orientations générales

Clarifications organisationnelle et fonctionnelle.

- ☐ Organisation des services dans le bâtiment.
- ☐ Fluidité des circulation (notamment dans les étages bas).
- ☐ Recréer une ou des polarités dans le bâtiment, lieux « emblématiques » et fédérateurs; lieux créateurs d'un renouveau du collectif, marqueur de d'une évolution de la culture de la Caisse commune.

Modernisation / rénovation des aménagements.

- ☐ Ouverture des espaces, plus de transparence, de luminosité; espaces moins encombrés (choix des couleurs, des mobiliers, des revêtements, ...).
- ☐ Plus de salles de réunion de moyens et petits formats.
- ☐ Espaces hybrides de convivialité, de travail informel, de créativité, ... confortables et modulables.
- ☐ Espace de repos, de sport.
- ☐ Ne pas nécessairement faire table rase de tout l'existant >> par ex. conserver des modules du cloisonnement actuel comme trace du passé et conservation d'une pratique d'« aimantage » très répandue; (supports du management visuel ?)

Mise en adéquation de la culture managériale.

- ☐ Lever la contradiction entre volonté de moderniser, d'ouvrir, de favoriser la convivialité, une culture commune et certaines pratiques managériales
- ☐ Conserver et valoriser des pratiques allant dans le sens de l'autonomie et de la possibilité de créer des identités partagées >> par exemple, conserver une forme d'autonomie fonctionnelle des services, support de professionnalité et d'identité (documents dédiés, management visuel, ...)

Synthèse du recueil des données et préconisations

Préconisations

3 scénarios / 3 niveaux de transformation

	Clarifications organisationnelle et fonctionnelle.	Modernisation / rénovation des aménagements.	Mise en adéquation de la culture managériale.
Scénario 1 Pas de bouleversement culturel	<ul style="list-style-type: none">• Clarification de l'organisation fonctionnelle.• Mais organisation spatiale calquée sur les organigrammes.	<ul style="list-style-type: none">• Rafraichissement des espaces.• Ajout de quelques salles de réunion.• Création d'une « polarité », un espace fédérateur qui engage une transformation tranquille.• Taux de flex minimum	<ul style="list-style-type: none">• Pas de remise en question de la culture managériale
Scénario 2 Intermédiaire	<ul style="list-style-type: none">• Clarification de l'organisation fonctionnelle.• Organisation spatiale plus homogène mais tenant compte de certaines spécificités.	<ul style="list-style-type: none">• Ouverture des espaces par des cloisons vitrées.• Ajout de quelques salles de réunion.• Création d'une nouvelle « polarité »• Taux de flex variable selon les services	<ul style="list-style-type: none">• Accompagnement d'une évolution managériale en interne
Scénario 3 Transformation profonde	<ul style="list-style-type: none">• Clarification de l'organisation fonctionnelle.• Organisation spatiale axée sur la flexibilité organisationnelle (espaces homogènes, pas de différenciation d'un service à l'autre; principe de <i>l'hospitality</i>)	<ul style="list-style-type: none">• Transformation totale des aménagements.• Rééquilibrage de l'allocation des surfaces en faveur des espaces de réunion, de collaboration, etc.• Application d'un taux de flex en conséquence.	<ul style="list-style-type: none">• Transformation de la culture managériale.• Accompagnement des responsables de services vers un nouveau type de management.• Accompagnement des agents à l'utilisation des nouveaux espaces



4.

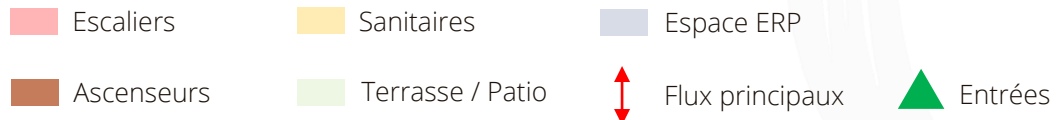
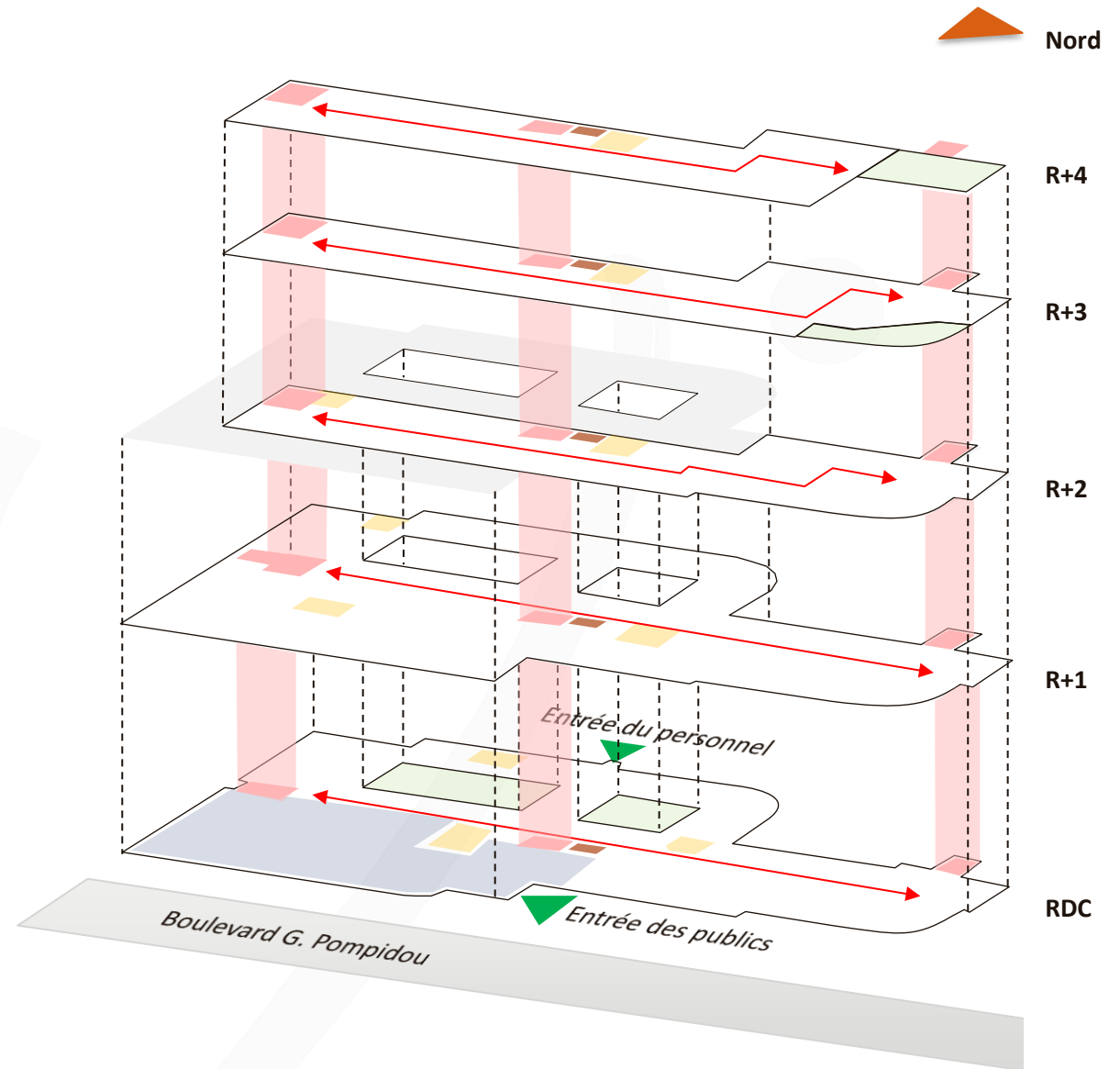
ANALYSE SPATIALE ET FONCTIONNELLE

Analyse spatiale et fonctionnelle

Général

Composition du bâtiment

- Le bâtiment est composé de 5 niveaux (R+4) et 1 sous-sol.
- Les RDC et 1^{er} étage constituent un socle sur lequel sont élevés les 2^{ème}, 3^{ème} et 4^{ème} étages.
- Le socle de grande profondeur est éclairé par 2 patios actuellement accessible uniquement pour l'entretien.
- Une partie du RDC (~400m²) est classée ERP pour l'accueil des publics.
- Une batterie de 2 ascenseurs dessert l'ensemble des niveaux
- La toiture terrasse du R+1 n'est accessible que pour l'entretien.
- 2 terrasses sont accessibles au R+3 et au R+4.



hi

2 870 m² BUN
(premier jour)

420 m² soutien
(second jour)

3 710 m² SUN
(ne comprends pas les
circulations, hall, sanitaire,
locaux technique, ménage)

4 270 m² SUB
(hors ERP RDC)

4 690 m² SUB
(avec ERP RDC)

BUN = 409 m²
Soutien = 35 m²
Surface Utile Nette (SUN) : 444 m²

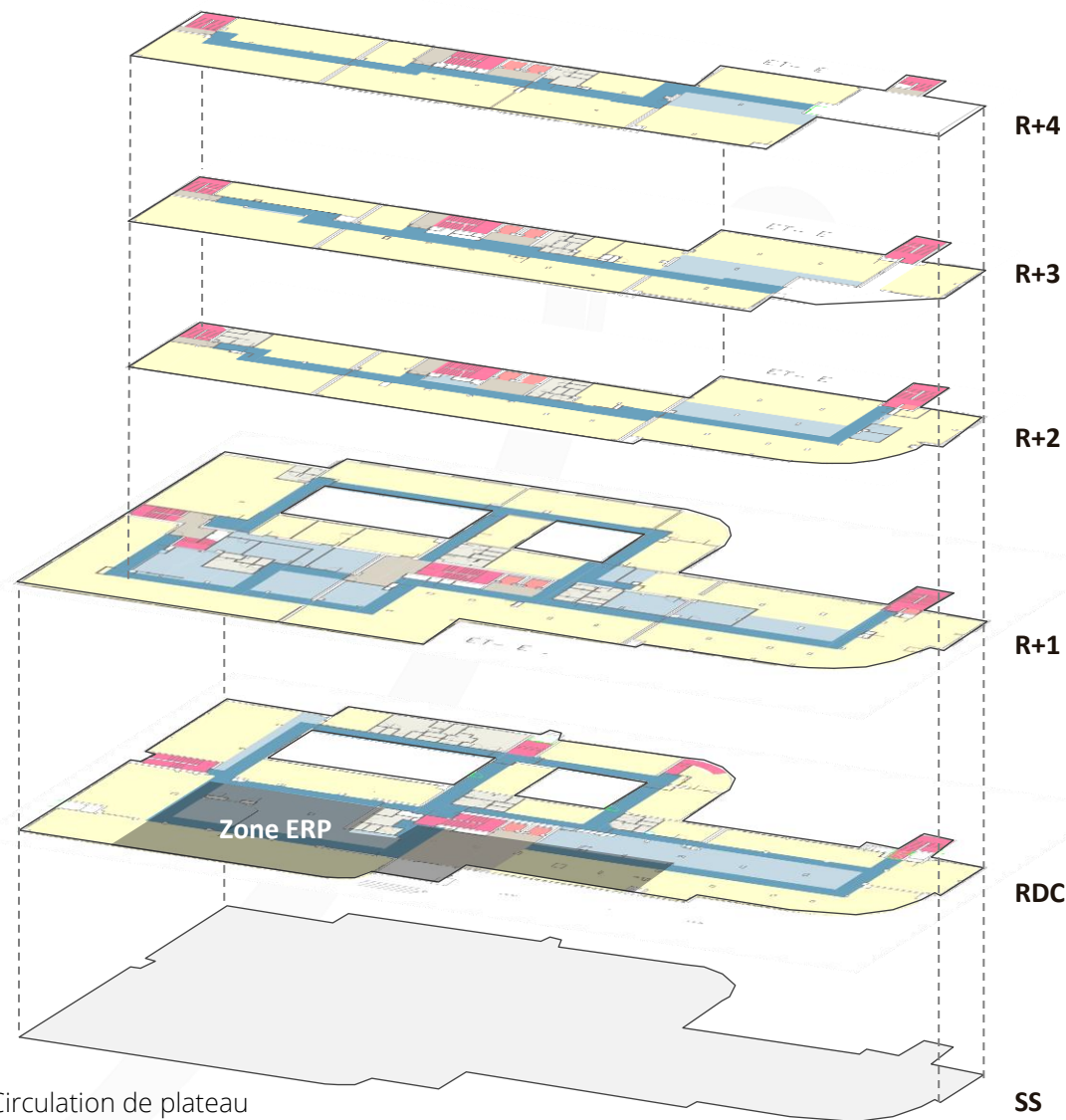
BUN = 436 m²
Soutien = 41 m²
Surface Utile Nette (SUN) : 477 m²

BUN = 483 m²
Soutien = 50 m²
Surface Utile Nette (SUN) : 533 m²

BUN = 930 m²
Soutien = 211 m²
Surface Utile Nette (SUN) : 1140 m²

AVEC ERP
BUN = 772 m²
Soutien = 226 m²
Surface Utile Nette (SUN) : 1 116 m²

Zone ERP : 420 m²



Surface Utile Nette (SUN)
Surface de premier jour
Surface de bureau

Surface de soutien

Circulation de plateau

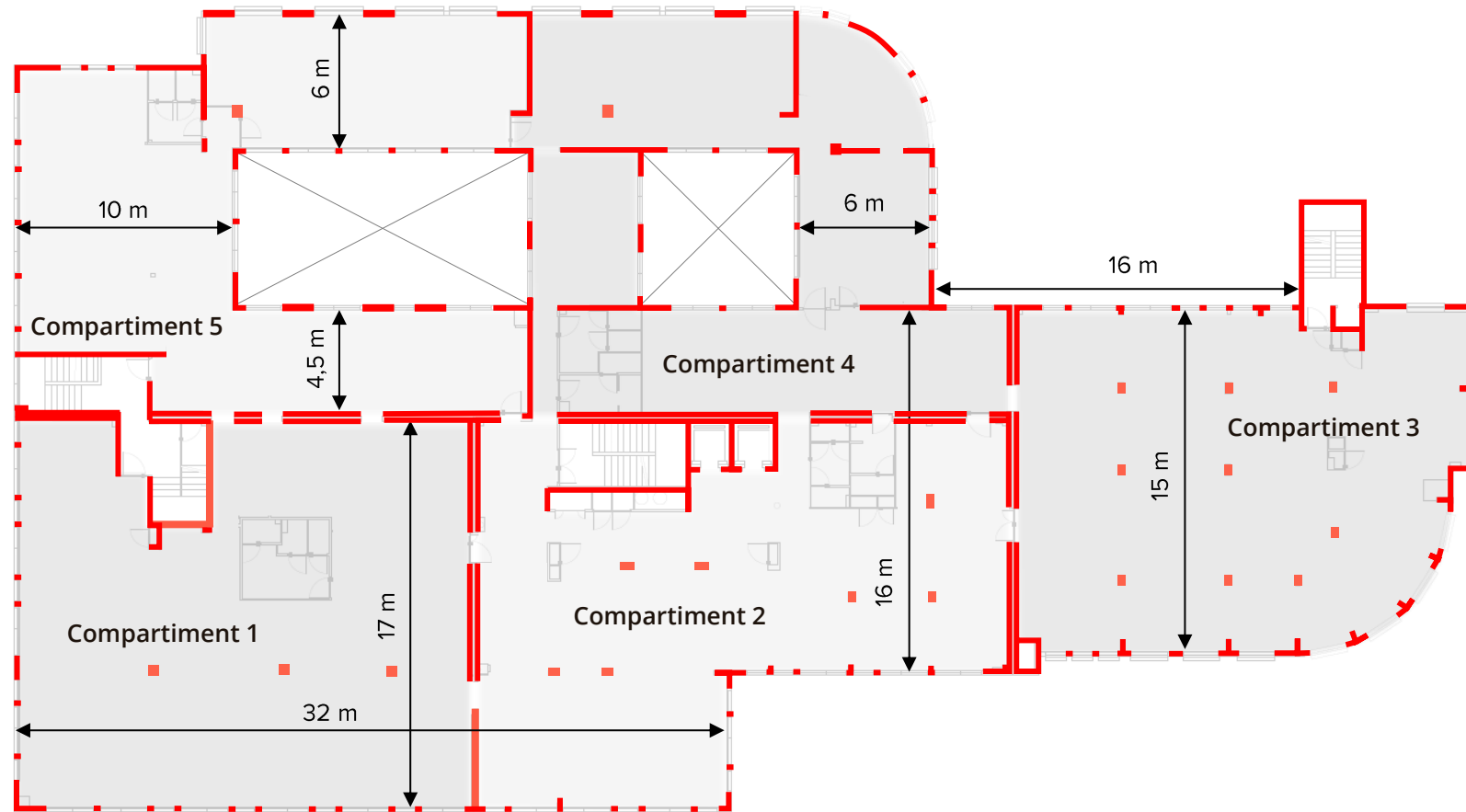
SS

mi

Analyse spatiale et fonctionnelle

Etage type – R+1

Structure



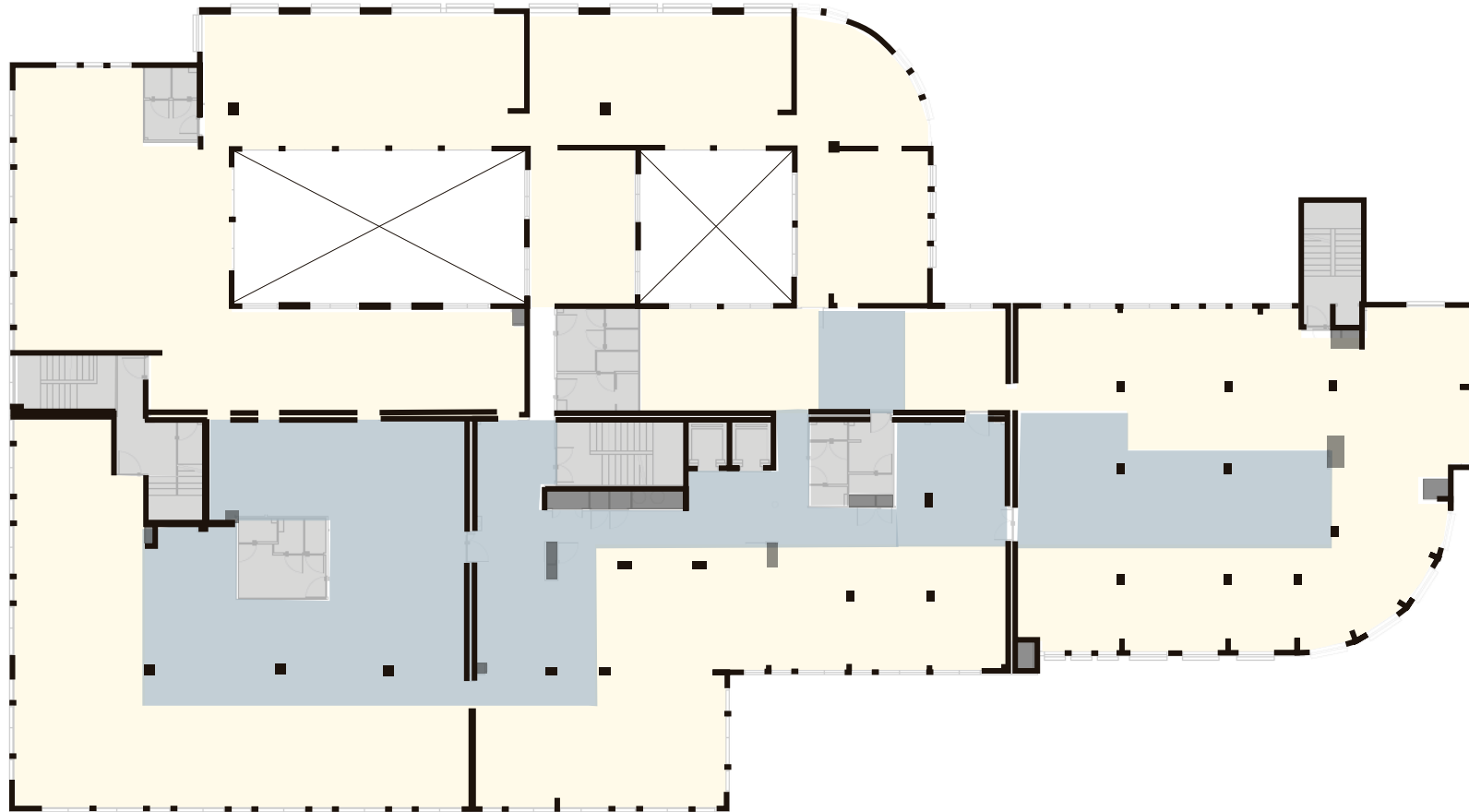
- **Structure** : poteaux-poutre et voiles porteurs
- **Solution d'alimentation** : Arrivée par goulottes en façade et faux-plafond, distribution par perches ponctuellement
- **Trames** :
 - Façade, variable : 1,35m, 1,20m et 1,07m
 - Système de ventilation : non tramé
 - Grande profondeur plateau : +30m
- **HSFP** : 2,60 à 2,70 m
- **Types de fenêtres** : Sur allège, Fenêtre sur 2 châssis : Châssis haut fixe

hi

Analyse spatiale et fonctionnelle

Etage type – R+1

Luminosité



Surfaces de premier jour
~ 3 030 m² > **84%** de la SU
Surfaces privilégiées pour les
postes de travail

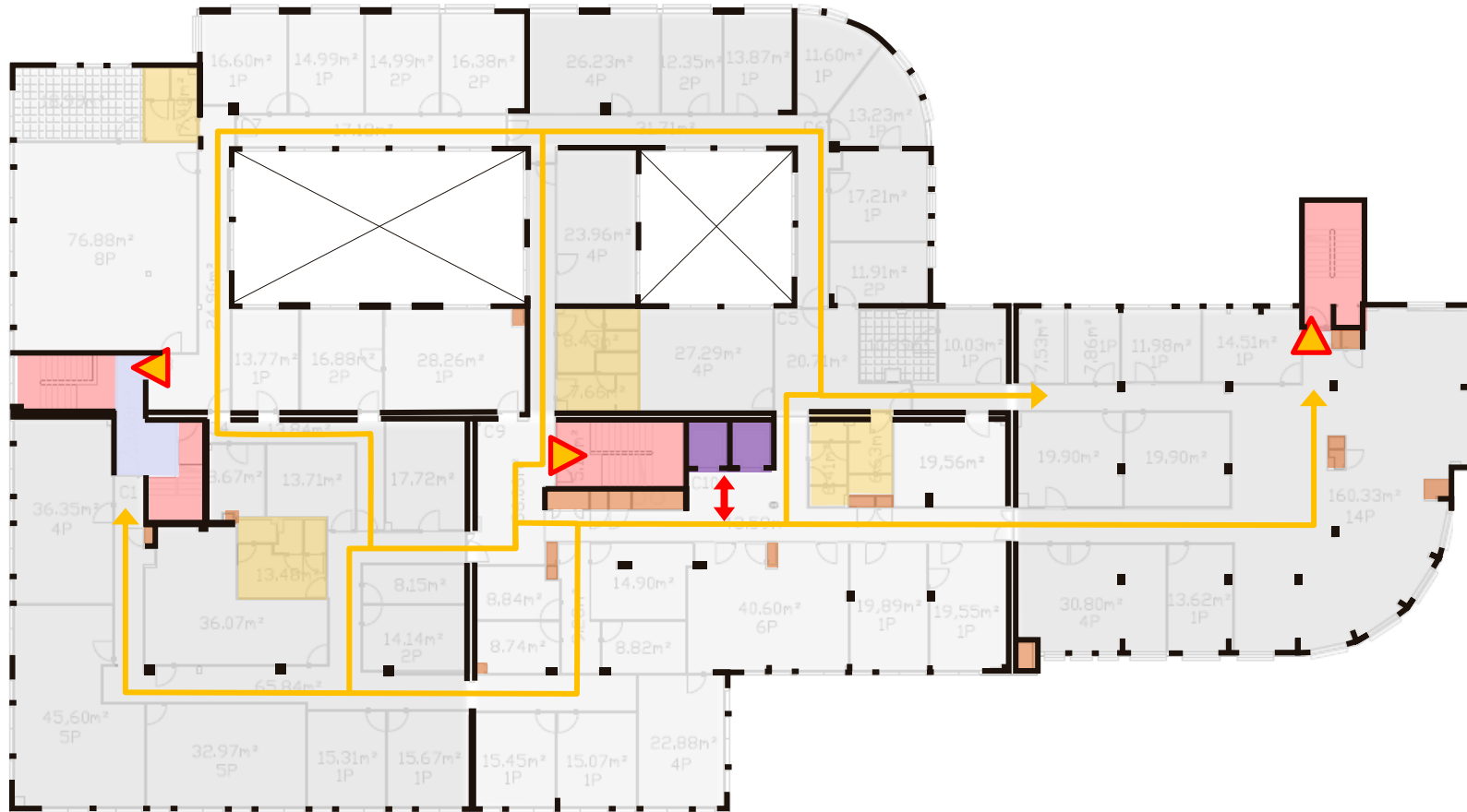
Surfaces de second jour
~ 563 m² > **16%** de la SU
Surfaces privilégiées pour les
espaces partagés et
collaboratifs

hi

Analyse spatiale et fonctionnelle

Etage type – R+1

Circulation et points durs



Une structure spatiale brouillée
contraignant les usages du bâtiment :

- **Circulations complexes, peu hiérarchisées** >> faible porosité des espaces, absence de polarité
- **Mauvaise identification et répartition des différentes fonctions** >> générant un repérage difficile dans les locaux, un accès confidentiel aux espaces communs
- **Présence de bureaux en second jour.**

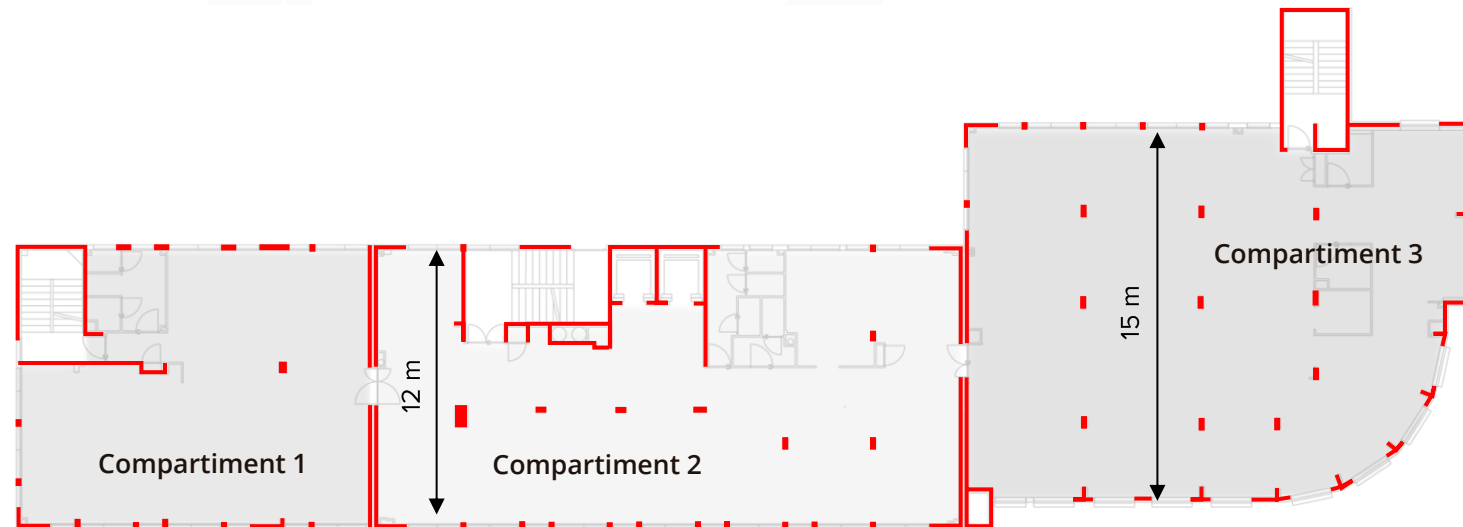
- ↕ Circulation principale
- ▲ Sortie de secours
- ↕ Accès principal plateau
- Escaliers
- Ascenseurs
- Palier
- Sanitaires
- Gaines techniques

mi

Analyse spatiale et fonctionnelle

Etage type – R+2

Structure



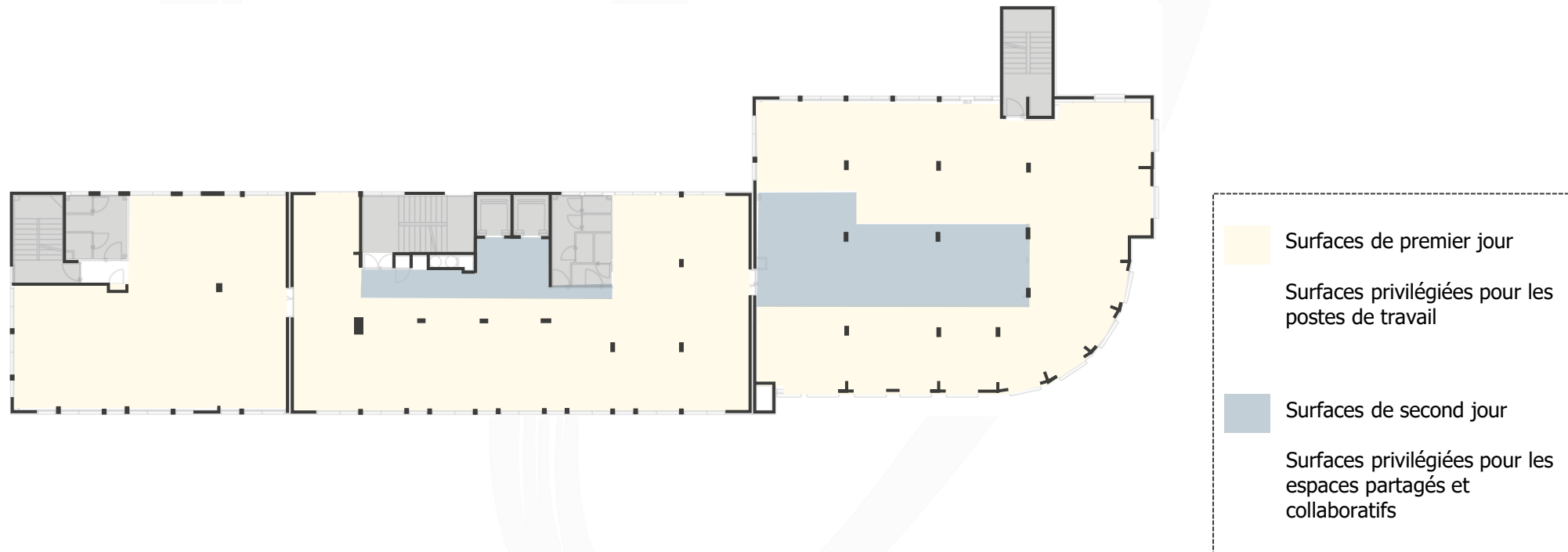
- **Structure** : poteaux-poutre et voiles porteurs
- **Solution d'alimentation** : Arrivée par goulottes en façade et faux-plafond, distribution par perches ponctuellement
- **Trames** :
 - Façade, variable : 1,35m, 1,20m et 1,07m
 - Système de ventilation : non tramé
 - Profondeur plateau standard
- **HSFP** : 2,60 à 2,70 m
- **Types de fenêtres** : Sur allège, Fenêtre sur 2 châssis : Châssis haut fixe

hi

Analyse spatiale et fonctionnelle

Etage type – R+2

Luminosité

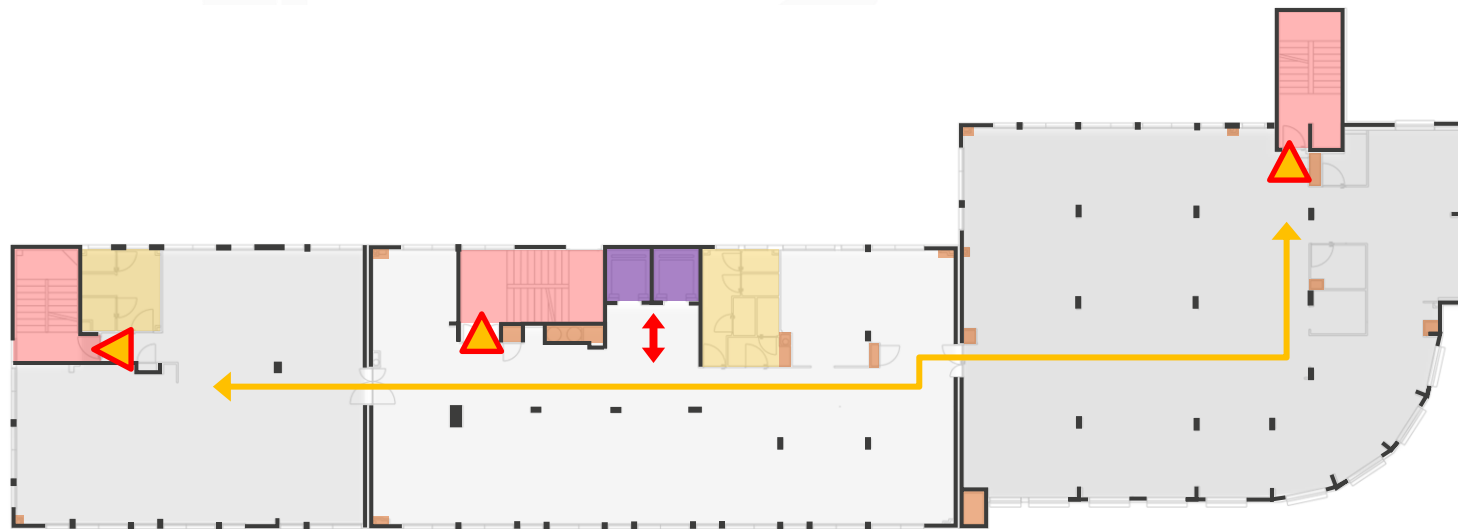


hi

Analyse spatiale et fonctionnelle

Etage type – R+2

Circulation et points durs



- Une structure spatiale plus classique
- Organisée autour de compartiments CF
- Faible épaisseur générant une bonne luminosité de l'ensemble du plateau
- Une circulation rectiligne claire
- Polarité au centre de l'étage, au niveau des accès principaux (qualifications différentes des plateaux des extrémités et du plateau central)

- ↕ Circulation principale
- △ Sortie de secours
- ↕ Accès principal plateau
- Escaliers
- Ascenseurs
- Palier
- Sanitaires
- Gaines techniques

mi



5.

PRE-PROGRAMME DES SURFACES

hi

Pré-programme des surfaces

Synthèse des entretiens individuels

Effectifs

- Effectifs projetés CCSS : **195 personnes**
- Utilisation actuelle du télétravail (hebdomadaire) : **0,67 jour / pers. / sem.** en moyenne pour **47% des agents** (91 sur 195).
 - 33 personnes disposent d'1 jour de tt
 - 24 personnes disposent de 2 jours de tt
 - 14 personnes disposent de 3 jours de tt
 - 20 personnes disposent d'une enveloppe de 20 jours par an, soit environ 0,4 jour / semaine
- Estimation du nombre de résident sur la base des jours de télétravail :
$$104 + (20 \times 0,9) + (33 \times 0,8) + (24 \times 0,6) + (14 \times 0,4)$$
$$= 104 + 18 + 27 + 14 + 6$$
= 169 résidents

- Effectifs projetés SERVICES HERBERGES : **72 personnes**
- Application des ratios CCSS
 - Projection du nombre de télétravailleurs : **34 pers.**
 - Taux de télétravail : **0,67 j / pers. / sem.** (soit un temps de présence moyen sur site pour ces personnes : 86%)
- Estimation du nombre de résident sur la base des jours de télétravail :
$$38 + (34 \times 0,86)$$
$$= 38 + 29$$
= 67 résidents

TOTAL : 236 résidents

Soit $236 \times 16 = 3\,776 \text{ m}^2 \text{ SUB}$
(SUB dispo, avec accueil) = $4\,690 \text{ m}^2$)



Pré-programme des surfaces

Scénario retenu – 1 poste / résident + besoins espaces collaboratifs

267 personnes // 236 résidents // 236 postes // 0,9 pdt./pers. // 198 positions collaboratives // 1,8 pos./rés. // 16,9 m² SUB/rés.

Détail des postes de travail

+	Surface Bureaux Utile Nette : 1 963 m ²	8,3 m ² / rés.	62% SUN
+	Surface de Soutien 712 m ²	3 m ² / rés.	22% SUN
=	Surface spécifique / exploitation 477 m ²	1,8 m ² / rés.	15% SUN
	Surface Utile Nette (SUN) 3 207 m ²	14,1 m ² / rés.	
	Surface Utile Brute (SUB) estimée 3 997 m ²	16,9 m ² / rés.	

- **236 postes de travail**

- 0,9 pdt / pers. (> répartition de l'effort de mutualisation en priorité sur les services les plus nomades et pratiquant le plus le TT + pour avoir le bon nombre de pdt sur quelques grandes équipes > Cf. détails)
- 1 pdt / rés.
- **34 bureaux individuels** (56 actuellement)
- **8,4 m² / pdt** en moyenne > ratio très confortable en raison de la trame bâtiment plus large que les standards actuels + prise en compte de postes spécifiques nécessitant plus de surface (> gestion des moyens)
- **7 m² / pdt** en moyenne en espace ouvert > ratio confortable permettant l'installation d'armoires et espace de management visuel.

hi

Pré-programme des surfaces

Scénario retenu – 1 poste / résident + besoins espaces collaboratifs

267 personnes // 236 résidents // 236 postes // 0,9 pdt./pers. // 198 positions collaboratives // 1,8 pos./rés. // 16,9 m² SUB/rés.

Détail espaces de soutien

+	Surface Bureaux Utile Nette : 1 963 m ²	8,3 m ² / rés.	62% SUN
+	Surface de Soutien 712 m ²	3 m ² / rés.	22% SUN
+	Surface spécifique / exploitation 477 m ²	1,8 m ² / rés.	15% SUN
=	Surface Utile Nette (SUN) 3 207 m ²	14,1 m ² / rés.	
	Surface Utile Brute (SUB) estimée 3 997 m ²	16,9 m ² / rés.	

- **198 positions**

- 12 bulles de 2-3 places
 - 7 bulles de 4-5 places
 - 3 salles de réunion 12 places
 - 2 salles de réunion 18 places
 - 1 salle du Conseil 40 places
- } 1 pour 14 pers.
- 1 espace ressourcerie / créativité (60 m²)
 - 1 cafétéria / cuisine (80 m²)
 - 1 à 2 tisaneries par étage
 - 10 locaux de stockage de proximité
 - 8 points reprographie
 - 1 local syndical
 - 1 local CE

Ce décompte ne tient pas compte :

- d'une salle de réunion CODIR de 10 places

hi

Pré-programme des surfaces

Scénario retenu – 1 poste / résident + besoins espaces collaboratifs

267 personnes // 236 résidents // 236 postes // 0,9 pdt./pers. // 198 positions collaboratives // 1,8 pos./rés. // 16,9 m² SUB/rés.

Détail espaces spécifiques

+	Surface Bureaux Utile Nette : 1 963 m ²	8,3 m ² / rés.	62% SUN
+	Surface de Soutien 712 m ²	3 m ² / rés.	22% SUN
+	Surface spécifique / exploitation 477 m ²	1,8 m ² / rés.	15% SUN
=	Surface Utile Nette (SUN) 3 207 m ²	14,1 m ² / rés.	
	Surface Utile Brute (SUB) estimée 3 997 m ²	16,9 m ² / rés.	

- Espaces d'accueil des publics (410 m²)
- 1 local courrier reprographie
- 1 local serveur central
- 2 locaux serveur intermédiaires

Ce décompte ne tient pas compte :

- d'un local serveur dédié URSSAF (10m²)

hi

Pré-programme des surfaces

Scénario revu – 1 poste / résident + besoins espaces collaboratifs

267 personnes // 236 résidents // 236 postes // 0,9 pdt./pers. // 198 positions collaboratives // 1,8 pos./rés. // 16,9 m² SUB/rés.

Détail des postes de travail - Typologies

B1+	B1	B2	B3	B4	Poste agent	Poste spécifique	
18,0 m²/p	15,0 m²/p	8,0 m²/p	8,0 m²/p	8,0 m²/p	7,0 m²/p	9,0 m²/p	
1 p.	34 p.	0 p.	3 p.	0 p.	190 p.	9 p.	1 963 m²
0%	14%	0%	1%	0%	80%	4%	
18 m²	510 m²	0 m²	24 m²	0 m²	1 330 m²	81 m²	8,3 m²/p.

- **B1, B2, B3, B4**
 - Bureaux cloisonnés individuels ou partagés à 2, 3 ou 4 personnes.
- **Poste agent**
 - Poste de travail en bureau partagé décroisonné
 - Capacité : 6 à 8 postes maximum
 - Mutualisation : selon ratio déterminé par service.
- **Poste spécifique**
 - 2 pers accueil direction
 - 7 pers gestion des moyens / informatique

Pré-programme des surfaces

Scénario revu – 1 poste / résident + besoins espaces collaboratifs

267 personnes // 236 résidents // 238 postes // 0,9 pdt./pers. // 198 positions collaboratives // 1,8 pos./rés. // 16,9 m² SUB/rés.

Détail des postes de travail – Répartition détaillée par direction

- **Surface :**
 - Bureaux = 135 m²
 - Espace de soutien dédié : salle Codir = 20 m²
 - **Total = 155 m²**

Direction	11 p.	10 p.	0,91
Directeur	1 pers.	1 postes	1,00
Dir. des ressources et de l'Acion sanitaire et sociale territorialisée	1 pers.	1 postes	1,00
Dir. des métiers et de l'offre de serice Maladie/Famille, du RCT, de la GDR et des professionnels de santé	1 pers.	1 postes	1,00
Dir. comptable et financière	1 pers.	1 postes	1,00
Cabinet de direction	7 pers.	6 postes	0,86

B1+	B1	B2	B3	B4	Poste agent	Poste spécifique
18,0 m²/p	16,0 m²/p	8,0 m²/p	5,0 m²/p	5,0 m²/p	6,0 m²/p	7,0 m²/p
1 p.	4 p.	0 p.	0 p.	3 p.	0 p.	2 p.
1 p.						
	1 p.					
	1 p.					
	1 p.					
	1 p.			3 p.		2 p.

mi

Pré-programme des surfaces

Scénario revu – 1 poste / résident + besoins espaces collaboratifs

267 personnes // 236 résidents // 238 postes // 0,9 pdt./pers. // 198 positions collaboratives // 1,8 pos./rés. // 16,9 m² SUB/rés.

Détail des postes de travail – Répartition détaillée par direction

- **Surface :**
 - Bureaux = 259 m²
 - Espace de soutien dédié : _
 - **Total = 259 m²**

Direction des ressources et de l'Acion sanitaire et sociale territorialisée	29 pers.	27 p.	0,93
Action sanitaire et sociale	10 pers.	10 postes	1,00
Gestion des moyens	11 pers.	9 postes	0,82
Gestion des ressources	7 pers.	7 postes	1,00
Cellule immobilière	1 pers.	1 postes	1,00

B1+	B1	B2	B3	B4	Poste agent	Poste spécifique
18,0 m²/p	16,0 m²/p	8,0 m²/p	5,0 m²/p	5,0 m²/p	6,0 m²/p	7,0 m²/p
0 p.	7 p.	0 p.	0 p.	0 p.	13 p.	7 p.
	2 p.				8 p.	
	2 p.					7 p.
	2 p.				5 p.	
	1 p.					

mi

Pré-programme des surfaces

Scénario revu – 1 poste / résident + besoins espaces collaboratifs

267 personnes // 236 résidents // 238 postes // 0,9 pdt./pers. // 198 positions collaboratives // 1,8 pos./rés. // 16,9 m² SUB/rés.

Détail des postes de travail – Répartition détaillée par direction

- **Surface :**
 - Bureaux = 259 m²
 - Espace de soutien dédié : _
 - **Total = 259 m²**

Direction des métiers et de l'offre de service Maladie/Famille, du RCT, de la GDR et des professionnels de santé	123 pers.	110 p.	0,89
Travailleurs sociaux et Médiation	5 pers.	5 postes	1,00
Droits et relation client	40 pers.	35 postes	0,88
Recours contre tiers (RCT)	23 pers.	21 postes	0,91
Prestations familiales (PF)	23 pers.	21 postes	0,91
GDR / RPS / CES	22 pers.	19 postes	0,86
Frais de santé	10 pers.	9 postes	0,90

B1+	B1	B2	B3	B4	Poste agent	Poste spécifique
18,0 m²/p	16,0 m²/p	8,0 m²/p	5,0 m²/p	5,0 m²/p	6,0 m²/p	7,0 m²/p
0 p.	10 p.	0 p.	0 p.	0 p.	100 p.	0 p.
	2 p.				3 p.	
	2 p.				33 p.	
	2 p.				19 p.	
	2 p.				19 p.	
	1 p.				18 p.	
	1 p.				8 p.	

mi

Pré-programme des surfaces

Scénario revu – 1 poste / résident + besoins espaces collaboratifs

267 personnes // 236 résidents // 238 postes // 0,9 pdt./pers. // 198 positions collaboratives // 1,8 pos./rés. // 16,9 m² SUB/rés.

Détail des postes de travail – Répartition détaillée par direction

- **Surface :**
 - Bureaux = 234 m²
 - Espace de soutien dédié : _
 - **Total = 234 m²**

Direction comptable et financière	31 pers.	30 p.	0,97
FICORUC	20 pers.	19 postes	0,95
Maîtrise des risques / Sureté et sécurité	11 pers.	11 postes	1,00

B1+	B1	B2	B3	B4	Poste agent	Poste spécifique
18,0 m²/p	16,0 m²/p	8,0 m²/p	5,0 m²/p	5,0 m²/p	6,0 m²/p	7,0 m²/p
0 p.	3 p.	0 p.	0 p.	0 p.	27 p.	0 p.
	1 p.				18 p.	
	2 p.				9 p.	

hi

Pré-programme des surfaces

Scénario revu – 1 poste / résident + besoins espaces collaboratifs

267 personnes // 236 résidents // 238 postes // 0,9 pdt./pers. // 198 positions collaboratives // 1,8 pos./rés. // 16,9 m² SUB/rés.

Détail des postes de travail – Répartition détaillée par direction

- **Surface :**
 - Bureaux = 226 m²
 - Espace de soutien dédié : local serveur = 10 m²
 - **Total = 236 m²**

URSSAF	40 pers.	30 p.	0,75
Direction	1 pers.	1 postes	1,00
Direction employeurs	16 pers.	12 postes	0,75
Direction TI	5 pers.	4 postes	0,80
Direction contrôle	16 pers.	11 postes	0,69
Direction RH/RT	2 pers.	2 postes	1,00

B1+	B1	B2	B3	B4	Poste agent	Poste spécifique
18,0 m²/p	16,0 m²/p	8,0 m²/p	5,0 m²/p	5,0 m²/p	6,0 m²/p	7,0 m²/p

0 p.	2 p.	0 p.	0 p.	0 p.	28 p.	0 p.
	1 p.					
					12 p.	
					4 p.	
					11 p.	
	1 p.				1 p.	

mi

Pré-programme des surfaces

Scénario revu – 1 poste / résident + besoins espaces collaboratifs

267 personnes // 236 résidents // 238 postes // 0,9 pdt./pers. // 198 positions collaboratives // 1,8 pos./rés. // 16,9 m² SUB/rés.

Détail des postes de travail – Répartition détaillée par direction

- **Surface :**
 - Bureaux = 100 m² (2x50)
 - Espace de soutien dédié : _
 - **Total = 100 m²**

CARSAT social	7 pers.	6 p.	0,86
Manager	1 pers.	1 postes	1,00
Assistant.e.s social	4 pers.	3 postes	0,75
CSAM	2 pers.	2 postes	1,00

CARSAT retraite	6 pers.	6 p.	1,00
pas de détail	6 pers.	6 postes	1,00
		0 postes	#DIV/0!
		0 postes	#DIV/0!

B1+	B1	B2	B3	B4	Poste agent	Poste spécifique
18,0 m²/p	16,0 m²/p	8,0 m²/p	5,0 m²/p	5,0 m²/p	6,0 m²/p	7,0 m²/p

0 p.	1 p.	0 p.	0 p.	0 p.	5 p.	0 p.
	1 p.					
					3 p.	
					2 p.	

0 p.	1 p.	0 p.	0 p.	0 p.	5 p.	0 p.
	1 p.				5 p.	

mi

Pré-programme des surfaces

Scénario revu – 1 poste / résident + besoins espaces collaboratifs

267 personnes // 236 résidents // 238 postes // 0,9 pdt./pers. // 198 positions collaboratives // 1,8 pos./rés. // 16,9 m² SUB/rés.

Détail des postes de travail – Répartition détaillée par direction

- **Surface :**
 - Bureaux = 159 m²
 - Espace de soutien dédié : courrier = 10 m²
 - **Total = 169 m²**

ELSM	19 pers.	17 p.	0,89
Médecin cheffe	1 pers.	1 postes	1,00
Médecin conseil	2 pers.	2 postes	1,00
Infirmière	3 pers.	2 postes	0,67
CSAM / CAM	5 pers.	4 postes	0,80
Technicien	2 pers.	2 postes	1,00
Référent technique	1 pers.	1 postes	1,00
Expert métier	2 pers.	2 postes	1,00
Responsable admin.	1 pers.	1 postes	1,00
Responsable d'unité	1 pers.	1 postes	1,00
Une personne hébergée (rattachée à la caisse nationale)	1 pers.	1 postes	1,00

B1+	B1	B2	B3	B4	Poste agent	Poste spécifique
18,0 m²/p	16,0 m²/p	8,0 m²/p	5,0 m²/p	5,0 m²/p	6,0 m²/p	7,0 m²/p
0 p.	5 p.	0 p.	0 p.	0 p.	12 p.	0 p.
	1 p.					
	2 p.					
					2 p.	
					4 p.	
					2 p.	
					1 p.	
					2 p.	
	1 p.					
	1 p.					
					1 p.	

mi

Pré-programme des surfaces

Scénario revu – 1 poste / résident + besoins espaces collaboratifs

267 personnes // 236 résidents // 236 postes // 0,9 pdt./pers. // 198 positions collaboratives // 1,8 pos./rés. // 16,9 m² SUB/rés.

Détail espaces spécifiques – Espaces d'accueil des publics

SURFACE UTILE SPECIFIQUE				426 m²
	S. Unitaire	Quantité		1,6 m²/p.
Accueil des publics (zone ERP)				425,5 m²
Réception publics	215 m²	1		215,0 m²
Accueil et attente des publics	19 m²	1		19,0 m²
Réunion partenaires (salle divisible en deux)	40 m²	1		40,0 m²
Guichet CARSAT	11 m²	1		11,0 m²
Guichet partagés	8 m²	6		48,0 m²
Guichet URSSAF	13 m²	1		12,5 m²
Cabinet médical (GdR / CES)	20 m²	3		60,0 m²
Secrétariat (GdR / CES)	20 m²	1		20,0 m²
Cabinet médical (ELSM)	20 m²	0		0,0 m²

hi

Pré-programme des surfaces

Scénario revu – 1 poste / résident + besoins espaces collaboratifs

267 personnes // 236 résidents // 236 postes // 0,9 pdt./pers. // 198 positions collaboratives // 1,8 pos./rés. // 16,9 m² SUB/rés.

Détail espaces spécifiques – Espaces d'accueil des publics

SURFACE UTILE D'EXPLOITATION				66 m²
	S. Unitaire	Quantité		0,2 m²/p.
ENTRETIEN / STOCKAGE LOGISTIQUE / INFORMATIQUE				66,0 m²
Local courrier / reprographie centrale	20 m²	1		20,0 m²
Local informatique / serveur central CCSS (au R+1)	30 m²	1		30,0 m²
Local brassage de répartition (au R+3)	8 m²	2		16,0 m²
Atelier moyens généraux	20 m²	1		20,0 m²
Stock mobilier	80 m²	1		80,0 m²
Stock informatique	50 m²	1		50,0 m²
Stock fournitures	30 m²	1		30,0 m²
SAS livraison	20 m²	1		20,0 m²
Archives (18 locaux)	600 m²	1		600,0 m²
Local ménage	18 m²	1		18,0 m²

Sous-sol 1
Sous-sol 1
Sous-sol 1
Sous-sol 1
Sous-sol 1
Sous-sol 1
Sous-sol 1

Hors programme SUB

hi



6.

PROGRAMME FONCTIONNEL

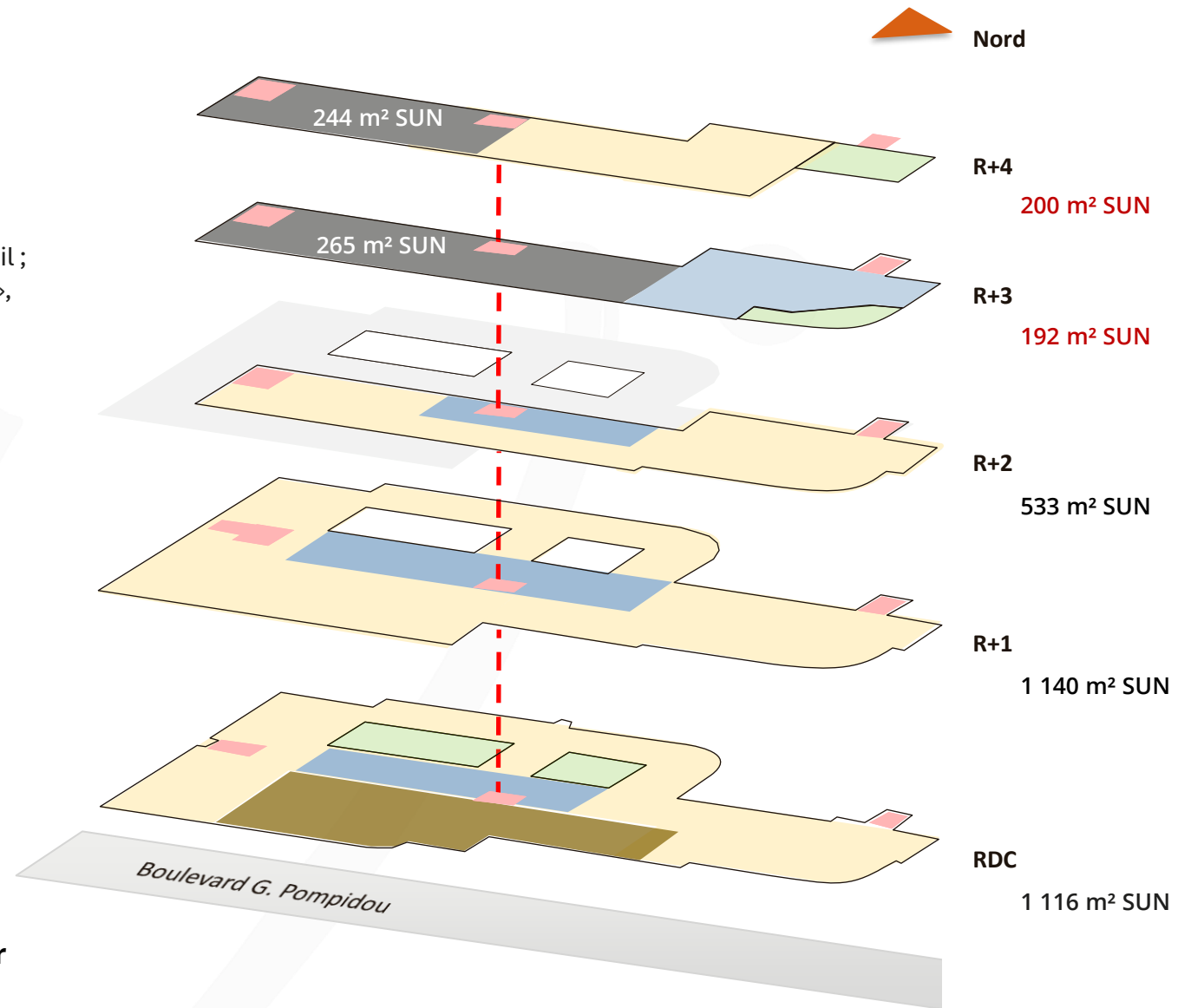
Programme fonctionnel

Organisation à l'échelle du bâtiment

Répartition générale des surfaces

- Conserver la totalité du RDC afin d'y maintenir tous les services qui doivent s'y trouver, ainsi que la salle du Conseil ;
- Dédier le R+3 à des fonctions « sociales », « collaboratives », « conviviales » (local CE, bureaux syndicaux, cafétéria, ressourcerie/créa) ; évite de positionner des agents sur le chemin de ces espaces jugés potentiellement bruyants.

-  bureaux (toutes typologies confondues)
-  espaces d'accueil des publics
-  espaces collaboratifs
-  pôle convivialité / créativité / ressourcerie
-  surface de réserve cible >> ~500 m² SUN pour atteindre un ratio global de 16,9m² SUB / rés.
(244m² SUN au R+4, 265m² SUN au R+3) >> voir détail en annexe
-  Terrasse / patio



hi

Schéma fonctionnel RDC – zone ERP



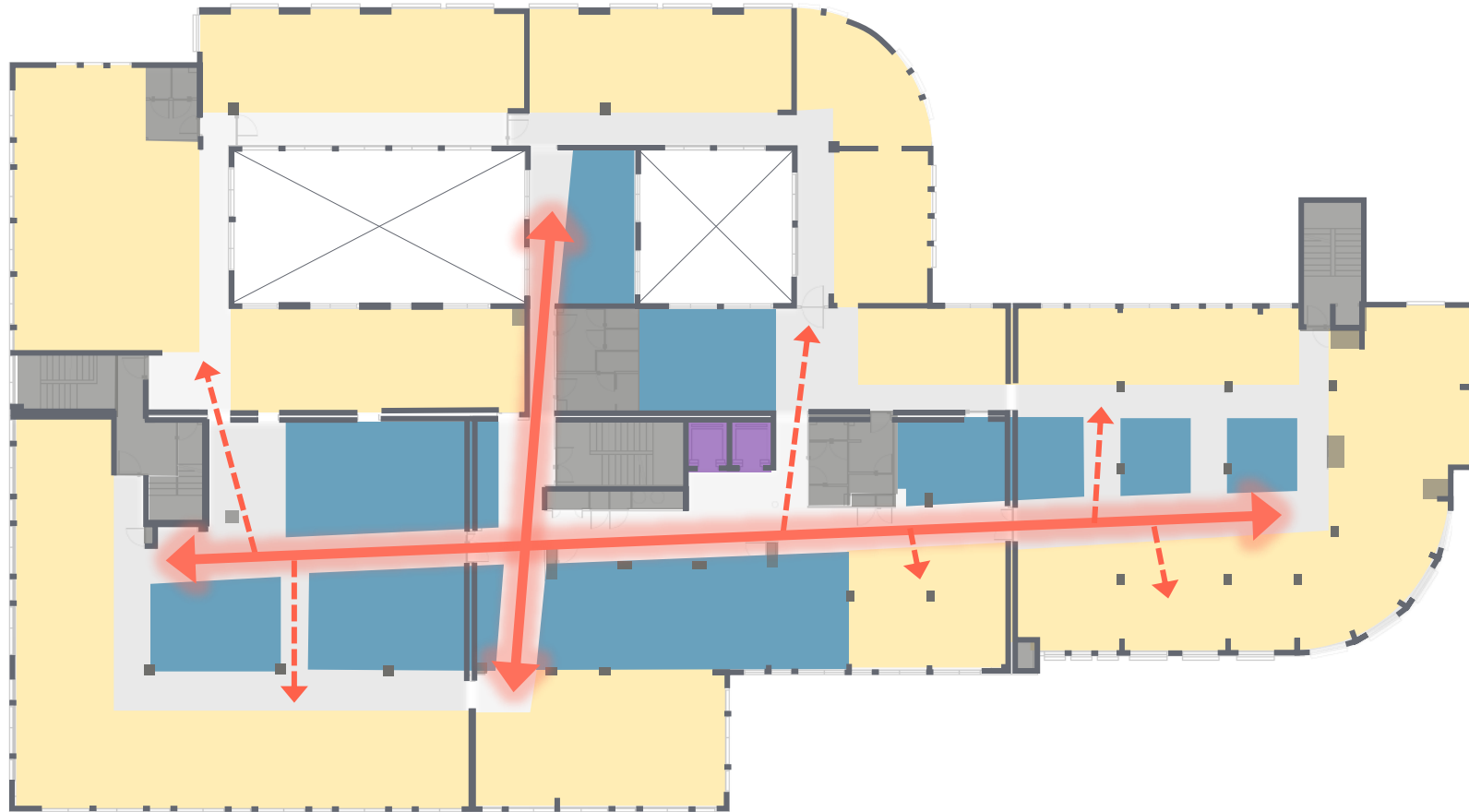
Principes d'organisation à l'échelle de l'étage

- Matérialiser l'unité de la Caisse
- Faciliter la lisibilité et la circulation dans le bâtiment
- Valoriser la culture de la Caisse et accompagner les évolutions d'utilisation de l'espace et des modes de travail
- Assurer la flexibilité des aménagements

Programme fonctionnel

Principes d'organisation à l'échelle de l'étage

R+1



- Simplifier et hiérarchiser les circulations
- Localiser les espaces de soutien le long des circulations principales de manière à en faciliter l'accès et limiter les conflits d'usage
- Localiser les espaces des bureaux en premier jour et à l'écart des nœuds principaux



Circulation principale



Espaces collaboratifs



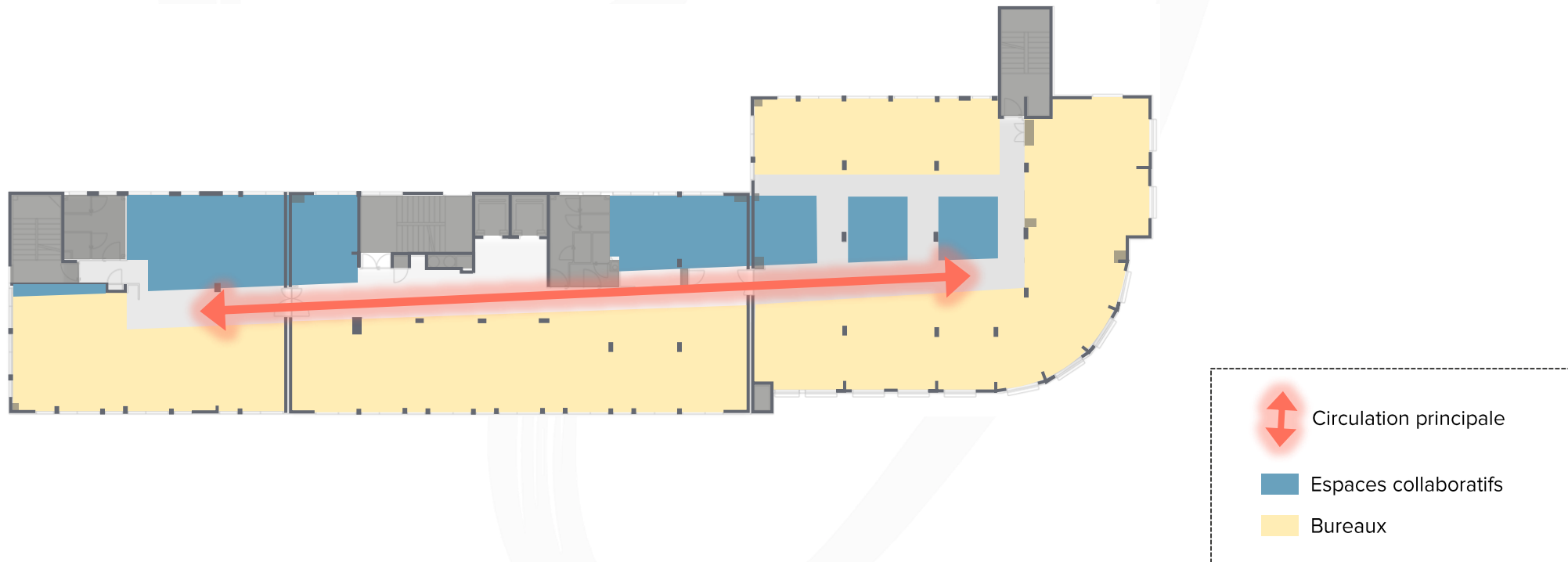
Bureaux

hi

Programme fonctionnel

Principes d'organisation à l'échelle de l'étage

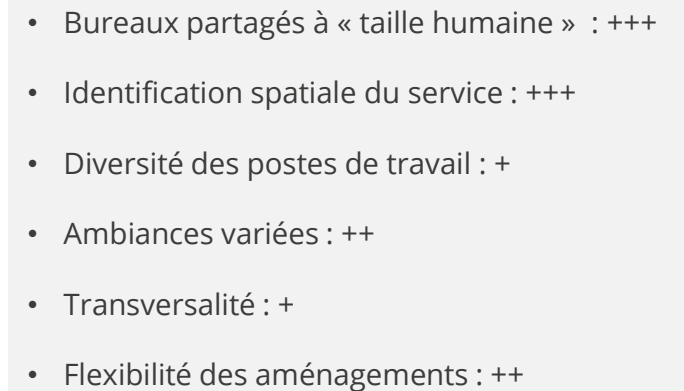
R+2



hi

Principes d'organisation des bureaux

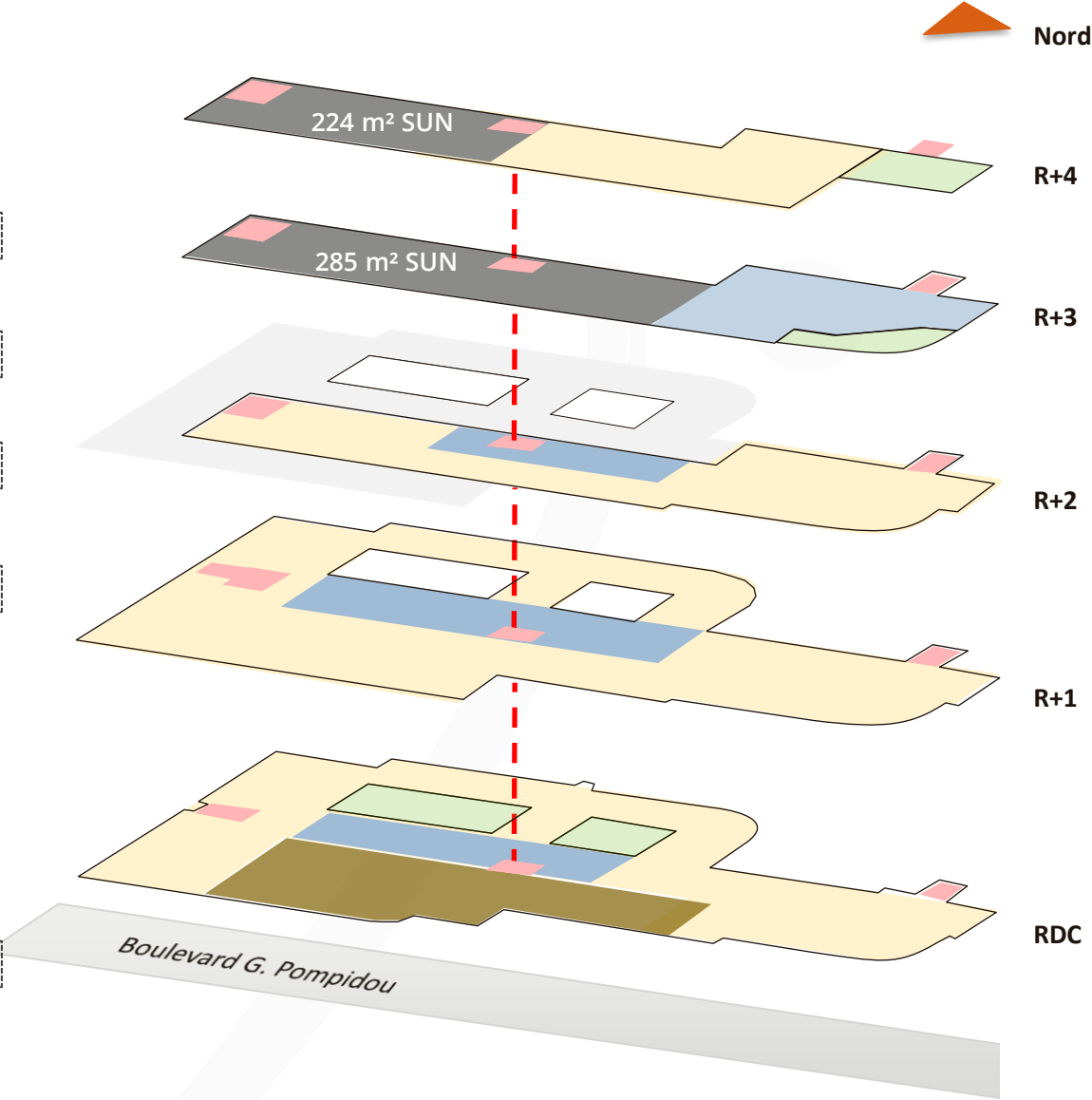
- **Bureaux individuels regroupés en 2 endroits**
 - Facilité d'accès
 - Flexibilité accrue (limitation des travaux en cas de réorganisation)
- **Plateaux partagés attribués par service**
 - Petits plateaux homogènes de 6 à 8 postes de travail

*hi*

Programme fonctionnel

Macro-zoning (voir détails en annexe)

R+4	Cellule immobilière Direction
R+3	Pôle convivialité / ressourcerie / local syndical / local CE
R+2	Recours contre tiers (RCT) URSSAF
R+1	CARSAT social CARSAT retraite Prestations familiales (PF) ELSM GDR / RPS Frais de santé Travailleurs sociaux et Médiation FICORUC Maîtrise des risques / sûreté et sécurité
RDC	Gestion des moyens Gestion des ressources Droits et relation client CES Action sanitaire et sociale accueil des publics (ERP)



hi



7.

ANNEXES

- Recueil des données
 - Retour sur l'atelier de sensibilisation des responsables de services
 - Compte-rendu des visites commentées
 - Prises de notes des entretiens individuels
 - Résultats de l'enquête en ligne
- Détails de la répartition des surfaces libérées aux R+3 et R+4
- Détails de la répartition du programme et des directions à chaque niveau

Annexes - Recueil des données



Retours de l'atelier de sensibilisation des responsables de services

Annexes - Recueil des données

Synthèse de l'atelier des responsables de services

Projection : ouverture et convivialité

Ambiance

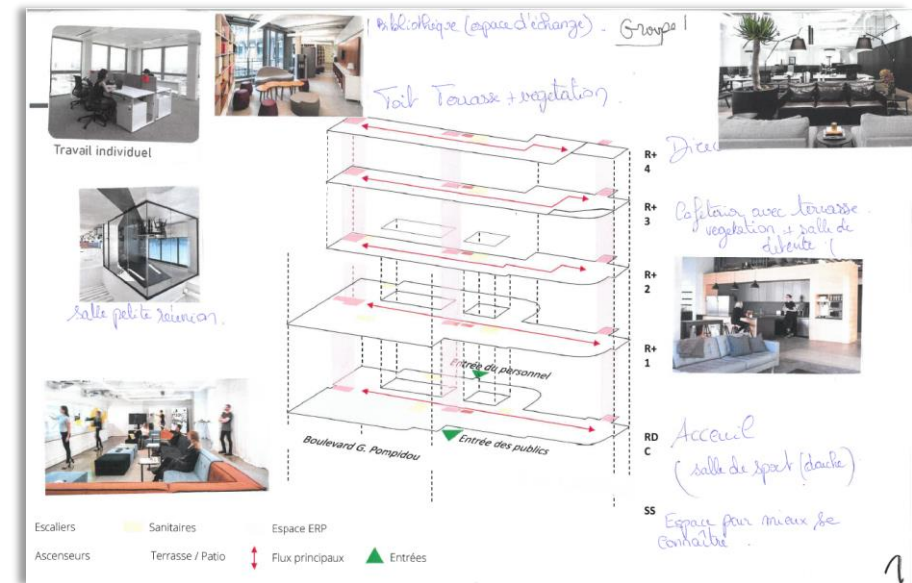
- Vitrer, aérer, ouvrir les espaces
- Végétaliser
- Convivialité

Fonctionnalité générale

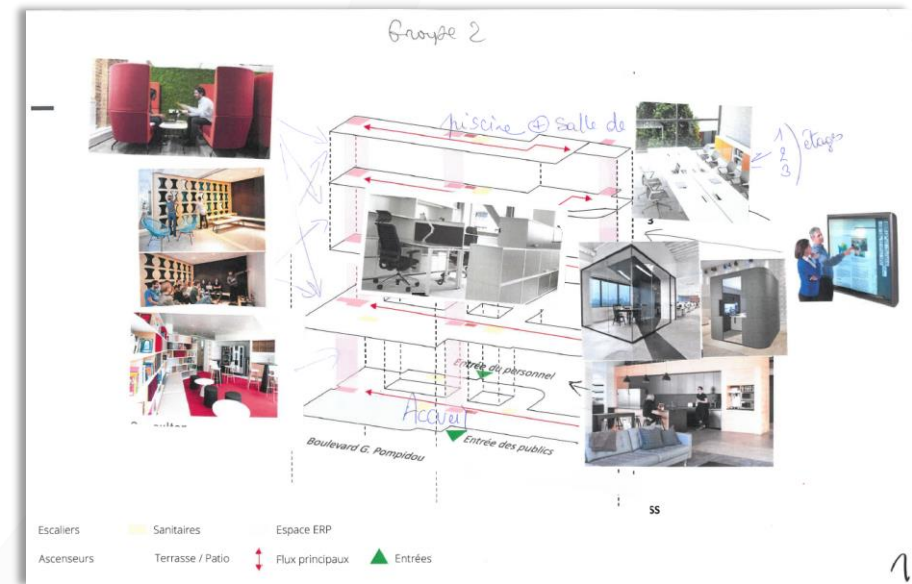
- Disposer d'un espace d'échange, bibliothèque professionnelle et du CSE ouverte et conviviale
- Un **étage en « libre-service »** (bureaux libres pour s'isoler, salles de réunion, cafétéria, bibliothèque, CE, ...)
- Regrouper les espaces partagés pour limiter les nuisances liées au passage
- Espace convivial où déjeuner et faire des pauses
- Petites salles de réunion, **des lieux de repli pour tout le monde**
- Salle de sport

Fonctionnalité bureaux

- Casiers individuels
- Management visuel avec tableau interactif
- Possibilité d'identifier et de personnaliser à l'échelle des services



Poster groupe 1



Poster groupe 2

mi

Compte-rendu des visites commentées

Programme des visites

1. Gestion du Risque / Frais de santé ; installés au 1^{er} (GDR) et RDC (Frais de santé)
2. Finance, Comptabilité, Recouvrement unifié, Contentieux (FICORUC) / Maîtrise des risques ; situés au 2^{ème} étage
3. Gestion des moyens (Logistique et Informatique) ; situé au 1^{er} et au 2^{ème} étages
4. Recours Contre Tiers ; situé au 3^{ème} étage
5. Echelon Local du Service Médical ; situé au RDC

Annexes - Recueil des données

Synthèse des visites commentées

Services dits de « production »

Exemple : Gestion du Risque / Frais de santé

Notes :

Service très récemment fusionné autour de 2 unités historiques : implantation au 1^{er} (GdR) et RdC (Frais de Santé) : une hypothèse est de regrouper ces services, ce qui n'a pas été possible dans un premier temps.

Travail :

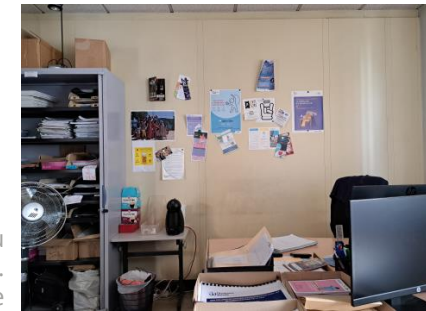
- Beaucoup de métiers différents avec beaucoup d'interactions quotidiennes en direct, en visio et téléphone.
- Certains bureaux nécessitent une certaine confidentialité, pouvoir se fermer (Fraude)
- Délégués Assurance maladie et Prévention souvent sur le terrain; rangement de matériels d'animation et documentation destinée aux professionnels de santé.
- Frais de santé, travail d'ordonnancement, peu de téléphone et beaucoup de télétravail, besoin de concentration.

Ce qui dysfonctionne :

- Eparpillement des services

Ce qui importe :

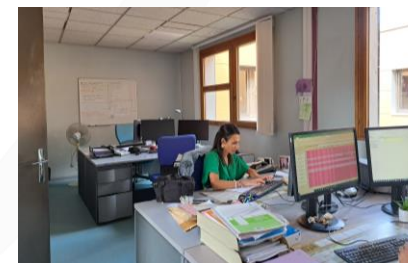
- Pouvoir organiser le poste de travail de façon pratique
- L'autonomie fonctionnelle des équipes
- L'attachement à l'espace, à son identité
- Affichage : « ça nous permet de garder le contact quand on se croise pas! »
- Cohérence fonctionnelle, « tout à portée de main » dans les bureaux



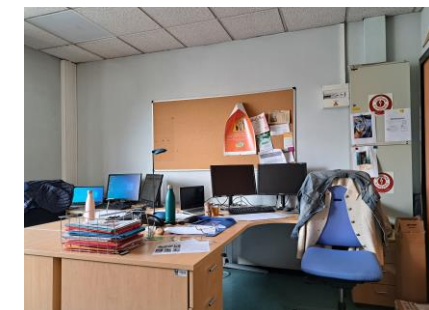
Bureau
délégué Ass.
maladie



Bureau Gestion du risque



Bureau Gestion du risque



Bureau Prévention

mi

Annexes - Recueil des données

Synthèse des visites commentées

Services dits « support »

Exemple : FICORUC (Finances, Compta, Recouvrement unifié, Contentieux)

Notes :

Plateau au 2^{ème} étage autour de 2 services sous une direction comptable avec des cloisonnements récents en lien avec les besoins de regroupement d'équipes exprimés en 2020.

Travail :

- Essentiellement au poste, « tout se passe sur le PC »
- Travail en équipe, échanges directs entre collègues; les temps de réunion sont ponctuels et programmés.
- Appels téléphoniques ponctuels
- Utilisation de petit matériel (calculatrice, cahiers, ...) et papier encore un peu présent, notamment côté Maladie.
- Certains bureaux nécessitent une certaine confidentialité, pouvoir se fermer (lutte contre la fraude).

Ce qui dysfonctionne :

- Bureaux partagés trop petits (sauf maîtrise des risques côté Maladie)
- Cadres de proximité trop éloignés

Ce qui importe :

- Pouvoir organiser le poste de travail de façon pratique
- L'autonomie fonctionnelle des équipes
- L'attachement à l'espace, à son identité
- Affichage comme outil de communication

Poste « isolé »
plateau FICORUC



Plateau FICORUC



Maîtrise des risques (maladie)

mi

Annexes - Recueil des données

Synthèse des visites commentées

Services dits « techniques, interactifs »

Exemple : Gestion des Moyens

Notes :

Service unifié en 2023 autour d'une Division Informatique et d'un Service Logistique. Situés aux 1^{er} et 2^{ème} étage en lien avec les activités historiques.

Travail :

- Travail en interaction avec tous les autres services.
- Beaucoup de déplacements dans le bâtiment.

Ce qui dysfonctionne :

- Eparpillement des services; « oblige à organiser des réunions tout le temps »; « c'est compliqué de faire service »;
- Parcours de réception du matériel difficile; réfléchir à un acheminement par le sous-sol;
- Le plateau informatique fait office de stockage faute de place ailleurs;
- Tout le matériel neuf au sous-sol oblige à faire beaucoup d'aller-retour.

Ce qui importe :

- Cohérence fonctionnelle du plateau informatique : pouvoir effectuer tous les types de tâches en un même endroit avec du mobilier adapté; par exemple, travail sur poste personnel et sur machine en cours de montage et de test;
- Proximité directe avec les réseaux;
- Être proche des « clients » principaux (pour l'informatique ce sont les services d'accueil situés au RDC, donc la localisation au R+1 est appréciée).



Plateau Informatique



Espace repro /
stockage au sous-sol

mi

Annexes - Recueil des données

Synthèse des visites commentées

Services utilisateurs de papier

Exemple : Recours Contre Tiers

Notes :

Service exerçant des activités mutualisées pour le 05, le 04, le 84 et le 13. Regroupé au 3^{ème} en 2017 dans des open-space avec cloisonnement par mobiliers.

Travail :

- Essentiellement au poste, tout se passe sur le PC;
- Des interactions entre collègues en direct;
- Peu de téléphone
- Nécessite beaucoup de papier présent dans les bureaux (archives + dossiers vivants)

Ce qui dysfonctionne :

- L'espace de management visuel est trop étriqué, « on ne peut pas se réunir tous autour du tableau »;
- Absence de salle de réunion à proximité ou dédiée au service;
- Parfois trop de lumière.

Ce qui importe :

- Pouvoir organiser le poste de travail de façon pratique individuellement;
- L'autonomie fonctionnelle des équipes, « autorégulation » dans les bureaux;
- L'attachement à l'espace, à son identité;
- Espace de management visuel.



Plateau RCT



Plateau RCT



Plateau RCT



Plateau RCT

mi

Annexes - Recueil des données

Synthèse des visites commentées

Services d'accueil et de relation aux assurés

Exemple : Echelon Local du Service Médical (ELSM)

Notes :

Reconfiguration totale des espaces en 2017/2018 en lien avec les besoins exprimés alors.

Travail :

- Beaucoup d'interactions avec l'extérieur, appels aux assurés (Conseillers services, Infirmières > activité principale);
- Tri du courrier géré tous les matins par l'ensemble des agents dans la salle « polyvalente »;
- Utilisation de beaucoup de papier

Ce qui dysfonctionne :

- Pas suffisamment de possibilité de s'isoler et d'atténuer le bruit dans les bureaux partagés; « si on appelle tous en même temps c'est compliqué ! »

Ce qui importe :

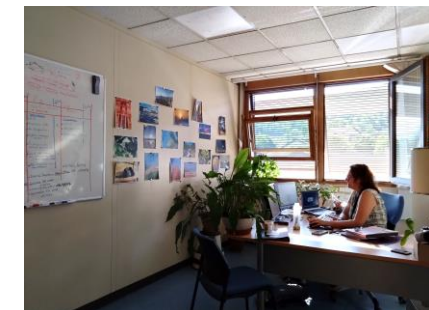
- Respect du secret médical à l'échelle du service;
- L'affichage permettant de communiquer et de marquer une identité;
- Proximité des médecins conseil avec l'ensemble du service;
- Local serveur dédié ELSM



Bureau Infirmières



Affichage dans les couloirs de l'ELSM



Bureau responsable de service

Annexes - Recueil des données

Synthèse des visites commentées

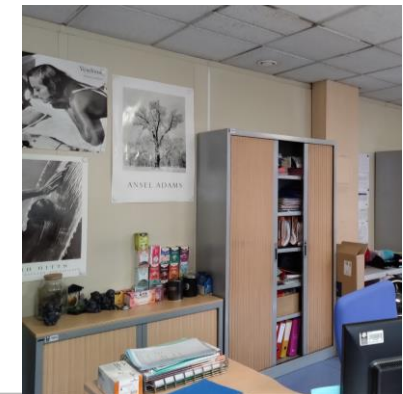
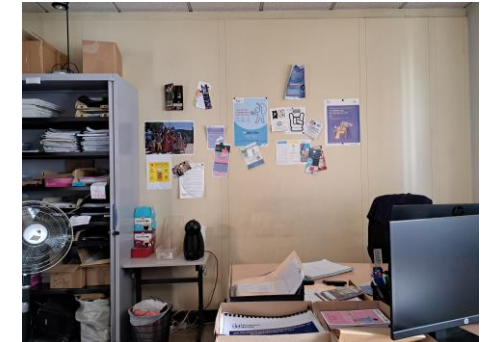
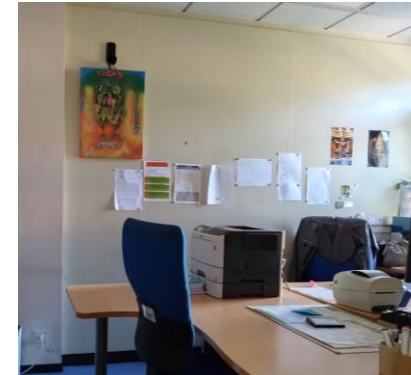
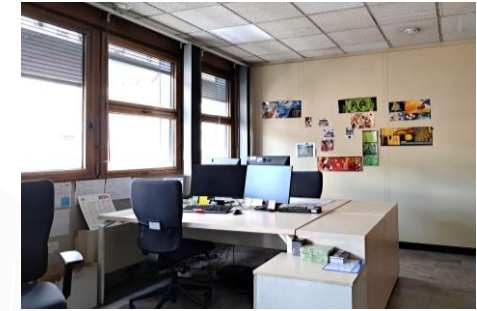
Synthèse générale

Ce qui dysfonctionne :

- Eparpillement des services impliquant d'organiser des réunions pour se voir;
- Pas suffisamment de possibilité de s'isoler et d'atténuer le bruit dans les bureaux partagés; « si on appelle tous en même temps c'est compliqué ! »
- Peu d'espaces de réunion à proximité des services;
- Très faible utilisation de l'espace cafétéria; présence de « coins » tisanerie dans quasiment tous les bureaux;

Ce qui importe :

- L'affichage permettant de communiquer et de marquer une identité; forme de « culture commune »;
- Le management visuel, qui doit être rassembleur, central et être dédié à chaque service;
- La cohérence fonctionnelle des services, avoir « tout à portée de main » (y compris le coin café et pause)
- Respect de la confidentialité pour certains services spécifiques (ELSM, Fraude, ...);
- ...



hi

Prises de notes des entretiens individuels

Mardi 10/09

- Recours contre Tiers (Laetitia Rougny)
- Cabinet de direction (Myriam Gosse)
- Cellule immobilière (Michel Espié)
- FICORUC (Mme Tay)

Mercredi 11/09

- Prestations familiales (Nicolas Pierron)
- URSSAF (Karine Mos)
- GDR – RPS – Frais de santé (Sébastien Albert)
- CARSAT Service Social (Amandine Milcent)
- Gestion des moyens (Nicolas Aubert)
- Action sociale et sanitaire (Nicolas Wos)
- Sécurisation des biens, des données et des personnes (Véronique Gruit)
- ELSM (Isabelle Guichard)
- Travailleurs sociaux Médiateur (Michel Lucchesi)

Jeudi 12/09

- Gestion des ressources (Patricia Canonne)
- Droits et relations clients (Tony Arico)



Synthèse des entretiens individuels

Recours contre Tiers

Sous-services Effectifs	Profils	Activités Fonctionnement	Interactions Types d'interactions	Espaces actuels	Besoins
RCT – 23 pers.	21 agents – 2 cadres				
Secteur protocole – 15 pers.	Référents techniques	<ul style="list-style-type: none">• Les agents sont très autonomes, gèrent chacun un portefeuille de dossiers.• Travail essentiellement individuel sur PC.• Gestion de dossiers de signalement, de l'ouverture à l'archivage.• Réception de signalement puis gestion de 1 an à 10 ans.	<ul style="list-style-type: none">• Relations avec avocats, assurés, tribunaux, compagnies d'assurance, ...• Echanges essentiellement par courrier, mail et téléphone occasionnellement.• Échanges fréquents entre référents techniques du secteur Protocole.• Routines (management visuel) toutes les semaines, 30 min avec tout le service.	<ul style="list-style-type: none">• Bureaux partagés bruyants quand tout le monde est là• Espace cafét', trop petit pour le midi (pas assez de micro-ondes), un peu triste, « on peut pas y trouver d'intimité »	<ul style="list-style-type: none">• Avoir un petit espace de réunion pour les points spontanés, revues de dossiers, management, etc.• Un tableau dans chaque secteur pour management visuel dans un espace dédié.• Des zones à taille humaine (4-5 personnes par zone)• Du mobilier suffisamment grand pour pouvoir utiliser les classeurs, etc.• Stockage dans et hors bureaux
Secteur Hors protocole – 8 pers.	Et techniciens ou rédacteurs juridiques				



Synthèse des entretiens individuels

Cellule immobilière

Sous-services Effectifs	Profils	Remarques générales	Besoins
Cellule Immobilière	1 pers.	<ul style="list-style-type: none">• Rechercher une identité forte• Plus de lisibilité des parcours pour les publics (écrémage des flux, de l'autonomie intégrale à plus d'accompagnement et jusqu'au rdv; Accueil plus dynamique); accueil encore trop administratif; idée : « entrer dans la maison de quelqu'un »; ramener de l'humanité dans l'administratif.• Salles de réunion divisibles• Permettre de réunir jusqu' 35 pers. assises et 50 en projection• Positionnement cadre de proximité :• Bureaux individuels : agents de direction (4pers.), responsables de services (12 pers.) et cadre de prox (~20 pers. hors services hébergés) en question (avec généralisation du B1 ces derniers temps sous l'influence de la branche maladie)• Fractionner les espaces plutôt par du mobilier que de la cloison.• Cloisons modulaires existantes à conserver ponctuellement.	<ul style="list-style-type: none">• Utilisation de plans papier A0.• Besoin d'une table suffisamment grande.• 1 seul grand écran.• Localisation : pas de préférence.



Synthèse des entretiens individuels

FICORUC

Sous-services Effectifs	Profils	Activités Fonctionnement	Interactions Types d'interactions	Espaces actuels	Besoins
FICORUC – 20 pers.	3 managers (dont 1 recrutement à venir), 17 agents	<ul style="list-style-type: none">Comptabilité et recouvrement vis-à-vis de tiers.Service bi-brancheTravail surtout sédentaire, peu de réunions, très peu de déplacements.	<ul style="list-style-type: none">Contacts ext. par mail, courrier, téléphone.Perspective RUC : plus d'appels (relances par téléphone, démarches plus proactives pour gagner en efficience).Interactions quotidiennes entre FICO et RUC (la compta, trésor) et un peu le contentieux.Les dossiers sont répartis par phase; chaque agent à sa spécialité; ils peuvent travailler sur les mêmes dossiers à différents moments;Echanges spontanés en direct ou visioRoutines 1x/sem.	<ul style="list-style-type: none">RUC : B2 avec armoires qui ferment à clé. Auj. 3 armoires hautes dans le bureau	<ul style="list-style-type: none">Routines 1x /sem jusqu'à 16 pers. quand les 2 unités se réunissent; organisées idéalement dans les bureaux communs avec tableaux et affichage.Bilatérales : points techniques sur des dossiers avec 1-2 agents (plusieurs fois par semaine)
FICO – 8 agents	Comptables	<ul style="list-style-type: none">Profils spécialistes travaillant sur différents domaines (compta et branches)5 télétravailleurs (moyenne 2 j de télétravail)Téléphone au quotidien			
RUC – 9 agents (dont 1 CDD)	Recouvrement (7 pers.) Contentieux (2 pers.)	<ul style="list-style-type: none">Recouvrement : essentiellement travail administratif (récup des sommes versées à tort)Contentieux : aspects juridiques; travail d'analyse, d'écriture, de prépa des audiences et gestion fraude externe nécessitant confidentialité. Travail avec bcp de papierPas du tout de télétravail			



Synthèse des entretiens individuels

Prestations familiales

Sous-services Effectifs	Profils	Activités Fonctionnement	Interactions Types d'interactions	Espaces actuels	Besoins
PF – 23 pers. (+ 2 à 4 CDD ponctuellement)	20 agents 2 managers 1 appui au pilotage	<ul style="list-style-type: none"> Gère toutes les prestations familiales prévues par la législation. « Ça bouge tout le temps! » Gestion de prestations mutualisées : 2 presta pour les 8 CAF de la région sont traitées ici (handicap de l'enfant, prestations à l'aidant). Nouveauté : mise en place d'une approche populationnelle (et non plus par prestations). Planning à la semaine par demi-journées (alternance entre presta mutualisées et presta de la caisse). L'approche populationnelle permet de retrouver de la polyvalence. Chaque technicien prend des dossiers dans la corbeille dont il maîtrise la prestation 	<ul style="list-style-type: none"> Besoin d'échange avec l'accueil. Même si ça pose question parce que les agents PF peuvent être « distraits » par l'accueil. Bcp d'appels téléphoniques (encouragés par la CNAF pour réduire les délais de démarche) Appels programmés, fluctuant en fonction de la demande : de 2 min à 45 min. Routines : 1x / sem, au milieu du service. > idéalement sur un grand tableau numérique dans le service 	<ul style="list-style-type: none"> Cafétéria : pas bien vu de « stagner » à la cafét. On ne s'y pose pas. Les collègues de l'accueil ont leurs bureaux de back office dans l'open-space PF, ça génère du bruit. 	<ul style="list-style-type: none"> Retrouver du calme Avoir une salle de convivialité réservable où on se déplace pour fêter, on sort du bureau. Repenser l'éclairage
Handicap – 6 pers (+ 2 CDD)	Référents techniques et gestionnaires conseil				
Précarité Logement Famille – 14 pers.					



Synthèse des entretiens individuels

URSSAF

Sous-services Effectifs	Profils	Activités Fonctionnement	Interactions Types d'interactions	Espaces actuels	Besoins
URSSAF dép. - 33 pers. >> évolution à 40 (recrut. en cours) Direction - 1 pers. Direction Employeurs - 13 pers. Direction TI - 4 pers. Direction Contrôle - 13 pers. Direction RH/RT - 2 pers.		<ul style="list-style-type: none"> Direction juridique de contrôle pour la région Recouvrement des cotisations. Créances 90% des effectifs pratiquent le tt, jusqu'à 3 j/sem. (sauf les nouveaux arrivés). Obligation de revenir 2 jours par semaine au minimum. 	<ul style="list-style-type: none"> Interlocuteurs: logistique, informaticiens, inspecteurs du recouvrement, accueil, ...) Accueil : rdv téléphoniques, rdv physiques (2 j/sem, + flux spontané 1 j/sem.) Mise en lien avec les acteurs de la Caisse, mais pas au quotidien. On pourrait lier les équipes de fraude mais ce n'est pas une obligation. 	<ul style="list-style-type: none"> Espace convivialité >> à conserver quelque part pour des moments de « café apprenant », formats moins rigides 	<ul style="list-style-type: none"> Certains managers sont basés sur d'autres sites, ils doivent pouvoir disposer d'un bureau nomade. Les itinérants (inspecteurs) : lieu de rattachement = domicile. Mais il faut pouvoir les accueillir. Accueil de collaborateurs de la région salle visios au quotidien (8pl) Conseils, accueil de partenaires, CODIR élargis, etc. >> 20 pers. Suivi de formation dans des petites salles Rendre l'URSSAF plus visible à l'accueil notamment (politique nationale)



Synthèse des entretiens individuels

GDR – RPS – Frais de santé

Sous-services Effectifs	Profils	Activités Fonctionnement	Interactions Types d'interactions	Espaces actuels	Besoins
GDR – RPS et CES – 22 pers.	<ul style="list-style-type: none"> Prévention (2pers.) Délégués d'ass maladie (2pers) Délégué numérique en santé (1pers) RPS (3 pers.) Conventionnel (2 pers.) GRD – Investigation lutte contre la fraude (3pers.) Responsable d'unité RPS, délégués AM et délégué numérique en santé (1 pers.) Référent des organisations coordonnées (1pers.) nouveau métier depuis 2 ans Médecins (3 pers. + 2 admin + 1 resp. d'unité) 	<ul style="list-style-type: none"> Relation au sens large avec les professionnels de santé (de l'information, aux campagnes de prévention et au contrôle). Bcp de relations avec les pro de santé; de l'enregistrement du pro qd il s'installe à son suivi durant son activité pro (les informer des nouveautés, contrôle et maîtrise des dépenses, des nombres d'arrêts maladie, etc.) Coordination des professionnels de santé pour mieux répondre aux demandes des assurés (dans les centres de santé par exemple) CES : accueil, visites médicales 	<ul style="list-style-type: none"> Bcp de communications se font de manière indirecte car services éparpillés Les personnels de l'accueil sollicitent le service; ça peut être physique mais aussi par tél ou teams. > donc pas nécessairement être proche de l'accueil. Investigation / contrôle : sollicitation service RPS, service conventionnels, prévention, service médical 	<ul style="list-style-type: none"> Services éparpillés 	<ul style="list-style-type: none"> Regrouper les services Armoires qui ferment à clé pour les dossiers confidentiels (x2) > de moins en moins de papier. Grands bureaux où on peut étaler des pièces à contrôler.
Frais de santé – 10 pers.	<ul style="list-style-type: none"> Un seul profil polyvalent (9 pers.) Un resp d'unité (1pers) 	<ul style="list-style-type: none"> Gestion des demandes de remboursement. Télétransmission de tous les doc des praticiens (vérifications sur pièces) 			



Synthèse des entretiens individuels

CARSAT Social

Sous-services Effectifs	Profils	Activités Fonctionnement	Interactions Types d'interactions	Espaces actuels	Besoins
CARSAT social – 7 pers.	<ul style="list-style-type: none">• 3 ass sociale (+1 recrutement à venir)• 2 secrétaires (CSAM)• 1 manager	<ul style="list-style-type: none">• Prévention désinsertion professionnelle (réinsertion professionnelle)• Accompagnement de personnes en difficulté sociale.• Travail sur des actions collectives (regrouper des assurés qui ont un souci commun par exemple)• CSAM : mêmes missions; interviennent sur le 04 et le 05; 2 demi-journées par sem elles sont sur les plateformes tél régionalisées• les dossiers sont traités de manière autonome et individuelle	<ul style="list-style-type: none">• Ass. Sociale : permanences téléphoniques (rdv programmés) mais tout le temps au tél même hors permanences. Reçoivent en physique (en et hors permanence).• CSAM : prennent les RDV téléphoniques.• Réunion de service hebdo (avec tous les sites) > 7 personnes sur le site de GAP + connexion efficace avec les autres sites.	<ul style="list-style-type: none">• Bureaux de 2 postes	<ul style="list-style-type: none">• Isoler phoniquement les bureaux d'accueil• Pouvoir disposer d'espaces individuels, mais possibilité d'échanger avec les collègues• Disposer d'un espace pour se réunir toutes ensemble; avec un bon matériel de visio conférence

Annexes - Recueil des données



Synthèse des entretiens individuels

Gestion des moyens

Sous-services Effectifs	Profils	Activités Fonctionnement	Interactions Types d'interactions	Espaces actuels	Besoins
Gestion des moyens – 11 pers.	<ul style="list-style-type: none">• 9 agents• 2 manag.	<ul style="list-style-type: none">• 2 unités regroupées il y a peu de temps. Il faut mettre tout le monde ensemble; aujourd'hui on a du mal à créer un service.		<ul style="list-style-type: none">• Espaces de stockage éparpillés. Avec beaucoup de place qui se perd. À rationaliser.	<ul style="list-style-type: none">• Être plus proche de l'entrée livraisons, donc au 1^{er} étage.• Management visuel• Petites salles de réunion
Logistique économat achats – 4 pers.	<ul style="list-style-type: none">• Economat – Achat• Logistique	<ul style="list-style-type: none">• Économat – achat : achat de fournitures courantes, distribution dans les services; gestion du stock;• Gestion des imprimés institutionnels à donner aux professionnels de santé (feuilles de soin, etc.)• Achat et réception du matériel y compris informatique; rangement dans les stocks au sous-sol; gestion de contrats de maintenance. Inventaire.• Logistique : gestion du bâtiment, petites réparations	<ul style="list-style-type: none">• Rencontres avec les entreprises prestataires, maintenance, fournisseurs, ...• Passage d'agents dans le bureau notamment pour la gestion des véhicules (mise en place de demandes par tickets)		<p>Stockage du matériel à jeter.</p> <p>Espaces de stockage :</p> <ul style="list-style-type: none">- Fournitures courantes (sous-sol)- Enveloppes, etc. (sous-sol)- Espaces de stockage et d'impression des papiers officiels- Stock d'imprimés proche du bureau- ... <p>Espace de petite réparation</p>
Pôle informatique – 5 pers.		<ul style="list-style-type: none">• Gestion du matériel, bcp de maintenance, déploiement du matériel (du déballage à la mise en service et maintenance du matériel) > manutention• Gestion des logiciels > pas de manutention• Métier support, répond à un impératif ponctuel. Des choses peuvent être mises dans un planning et d'autres non.	<ul style="list-style-type: none">• Nos clients c'est le personnel de l'entreprise.• Des agents viennent en direct dans le service prendre ou déposer du matériel >> mais pas au point d'avoir un espace d'accueil.• Appels, prise de main à distance sur des PC d'agents de la Caisse. Les déplacements dans le service sont ponctuels.		<p>Être proche du serveur principal.</p> <p>Stockage tampon du matériel informatique dans le bureau</p> <p>Espaces de stockage :</p> <ul style="list-style-type: none">- Matériel neuf- Matériel usé mais fonctionnel (tampon dans le bureau pour partie)- Matériel à jeter



Synthèse des entretiens individuels

Action sociale et sanitaire

Sous-services Effectifs	Profils	Activités Fonctionnement	Interactions Types d'interactions	Espaces actuels	Besoins
Action sanitaire et sociale – 10 pers.		<ul style="list-style-type: none">• Beaucoup de planification, besoin d'être agiles• Télétravail : 2 agents à 3 j de tt 2 agents à 2 j 1 agent à 1 j Occasionnellement pour resp d'unité et de service	<ul style="list-style-type: none">• Échanges équipe au quotidien.• Les dossiers demandent à être partagés entre les agents même s'ils sont travaillés en autonomie.• Bcp d'interactions avec partenaires• Routines / management visuel 1 x / sem.• Réunions de service• Bilatérales 1x /sem• Contacts avec l'extérieur en présentiel, en visio	<ul style="list-style-type: none">• Espace convivialité ne marche pas parce qu' « il y a du flicage ... »• Pas d'espace pour être seul, ou même un repli en cas de migraine ou autre.	<ul style="list-style-type: none">• Une imprimante dans le service.• Un tableau de management visuel de grande surface.• 5 armoires hautes• Espace de convivialité dans le service• Conseillers techniques à garder ensemble et isolés• Idem contrôleurs• Bruit dans l'espace partagé. Au minimum décharger l'espace par des espaces de repli• Proximité : PF, travailleurs sociaux (RDC)
Famille – 5 pers.	<ul style="list-style-type: none">• Admin• Dév territorial (2 conseillers techniques)• Contrôleur	<ul style="list-style-type: none">• Aides financières ind., traitement de subvention• Contrôleur : rédaction de rapports (besoin de concentration)			
Maladie – 1 pers.		<ul style="list-style-type: none">• Aides individuelles			



Synthèse des entretiens individuels

Maîtrise des risques

Sous-services Effectifs	Profils	Activités Fonctionnement	Interactions Types d'interactions	Espaces actuels	Besoins
Maitrise des risques – 10 pers.	9 agents, 1 resp. de service + 1 resp. à venir	<ul style="list-style-type: none"> • Paiement, vérification et contrôle des prestations a priori ou a posteriori 			
Maladie – 3 pers. 4 à moyen terme		<ul style="list-style-type: none"> • Télétravail : 1 agent à 2j de tt 1 agent à 1,5 1 agent sans tt 	<ul style="list-style-type: none"> • Interactions avec PF, mais attention à ne pas se laisser « polluer » par les collègues qui veulent s'assurer qu'ils ordonnent les bons paiements • Interaction avec la compta et recouvrement et la fraude ponctuellement, dans le bureau, sur des dossiers complexes. • Bcp de téléphone car les collègues sont au RDC. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bureaux séparés pour les branches familles et maladie 	<ul style="list-style-type: none"> • Salles de réunion 10-12 places. • Armoires (même quantité qu'aujourd'hui) • Bureaux séparés pour les branches Famille et Maladie
Famille – 3 pers.					
Contrôleur – 1 pers.					
SSI – 1 pers.					



Synthèse des entretiens individuels

ELSM

Sous-services Effectifs	Profils	Activités Fonctionnement	Interactions Types d'interactions	Espaces actuels	Besoins
ELSM	<p>19 pers. (dont 1 pers. rattachée à la caisse nationale présente 1 jour / sem.)</p> <ul style="list-style-type: none"> Médecin conseil – 2 pers. Infirmières – 3 pers. CSAM / CAM – 5 pers. Techniciens – 2 pers. Réf. Technique – 1 pers. Médecin cheffe – 1 pers. Expert métier – 2 pers. Resp admin – 1 pers. Resp d'unité – 1 pers. 	<ul style="list-style-type: none"> Tout le monde fait de tout Contrôle des prestations en espèce pour savoir si on continue le versement des indemnités journalières (avis médical). Rôle de conseiller pour la Caisse. Centralisation de l'AJPP pour la région. Accompagnement des professionnels de santé par des campagnes spécifiques, accompagnement des nouveaux installés (médecins, pharmaciens, ...). Les dossiers passent potentiellement de main en main, d'un professionnel à l'autre. 	<ul style="list-style-type: none"> Appels téléphoniques au quotidien, surtout côté CSAM et CAM (à 5 dans un bureau). Réception d'assurés 	<ul style="list-style-type: none"> Service regroupé facilitant la communication directe Salle pour l'ouverture du courrier Espace de convivialité dédié au service Bureaux de convocation du RDC loin de la salle d'attente et pas de possibilité de fuir en cas de problème > le projet de court terme corrige ces défauts Cabinet infirmières trop petit 	<ul style="list-style-type: none"> Disposer de plus d'espaces de réunion petits formats. 3 cabinets médicaux (un avec table d'examen, un bureau dentiste, un bureau infirmière trop petit >> cabinets partagés avec le CES) Salles d'attente séparées pour les rdv médicaux et administratifs

hi



Synthèse des entretiens individuels

Travailleurs sociaux - Médiation

Sous-services Effectifs	Profils	Activités Fonctionnement	Interactions Types d'interactions	Espaces actuels	Besoins
Travail social – 6 pers.	4 travailleurs sociaux, 1 resp. de service, 1 resp. d'unité (qui est aussi travailleurs sociaux), 1 apprenti	<ul style="list-style-type: none">• Accueillir les familles allocataires dans le cadre des prestations nationales famille (dév de l'activité vers la branche maladie) >> rdv individuels, rencontres partenaires (sdr au RDC).• Rédaction, appels téléphoniques fréquents.• Médiation / déontologie (mission tenue par le resp. de service)• Très peu de télétravail	<ul style="list-style-type: none">• Réception d'allocataires sur RDV• Réception de partenaires• Routine (réunion tête à tête) avec resp de service, gestion admi, rdv indiv., travaux de back office.• Permanences extérieures• Besoin d'être à proximité des services de production. Et moins quotidien avec L'Action Sanitaire et Sociale		<ul style="list-style-type: none">• Compatibilité postes informatiques pour accéder aux applicatifs CPAM.• Capacité du bureau d'accueil permettant d'y faire entrer les poussettes, et d'y installer un espace jeux pour les enfants.



Synthèse des entretiens individuels

Gestion des ressources

Sous-services Effectifs	Profils	Activités Fonctionnement	Interactions Types d'interactions	Espaces actuels	Besoins
RH – 7 pers.	Resp service (2 pers.) Gestionnaire admin Technicien ordonnancement	<ul style="list-style-type: none"> Gestion paie, absentéisme, entrées, sorties, contrats de travail, entretien d'embauches, médecine du travail, appels à candidature Payer les factures de l'organisme transmises par la gestion des moyens ; ordonnancement des factures scannées dans le logiciel. Budget : préparation des documents pour vote en conseil, prévisions, aide à la décision pour la direction; calcul des effectifs; clôture budgétaire. Plans de dév des compétences. Bcp d'administratif, sur ordinateur, Excell, ... 	<ul style="list-style-type: none"> Relations avec la compta, Gestion des moyens, Cabinet de direction Les resp. reçoivent bcp de monde dans le bureau Compta, gestion des moyens. Sollicitations des salariés (outil dédié, entretiens individuels) Points à 2 -3 pers. Réunions mensuelles avec la gestion des moyens et la direction. 	<ul style="list-style-type: none"> Chaleur en été, froid en hiver Tableau blanc : support du travail collectif, à conserver dans le bureau Cafét : on n'a pas envie d'y aller; donne pas envie de se relaxer, y a rien qui nous attire là bas. Et surtout : « On n'a pas droit à la pause : il faut faire 6h d'affilé pour avoir une pause » 	<ul style="list-style-type: none"> Resp de service : être dans le service, proche, à moitié dedans, dehors Imprimante plus proche du service paie
Paie – 3 pers.					
Budget / factu – 1 pers.					
Formation pro – 1 pers.					



Synthèse des entretiens individuels

Droits et relations clients

Sous-services Effectifs	Profils	Activités Fonctionnement	Interactions Types d'interactions	Espaces actuels	Besoins
Droits et relations client - 40 pers.					
Gestion Dossier client GDC / gestion des droits - 13 pers.		<ul style="list-style-type: none">Gestion du dossier clientAccueils de la CPAM et de la CAFGestion des flux de courriers entrantsAccueil et Parcours attentionnés, offre de soins, etc.Télétravail en moyenne 2 j./sem.	<ul style="list-style-type: none">Bcp de téléphone au quotidienActions ponctuelles de démarchage téléphonique sur une marguerite dédiéeRoutines hebdo à l'intérieur des services, en deux fois.	<ul style="list-style-type: none">Pas possible de réunir tous les services dans le bâtiment.Gestion des flux partenaires qui vont utiliser la salle de réunion du rdc : « faut pas que ce soit mes agents qui gèrent ça en plus ! »	<ul style="list-style-type: none">Lien avec les accidents du travail (confidentialité), besoin d'être isolés pour traiter des sujets parfois difficiles)Un espace permettant de réunir tout le serviceMieux isoler les box d'accueil de l'espace back (réf CAF d'Avignon)Pôle acquisition courrier à descendre en RDC pour éviter la venue de publics dans les étages.
Acquisition courrier - x pers.					
Accueils des 2 branches - 10 pers.					
Reco accidents du travail - 4 pers.					
Indemnités journalières - 10 pers. (prévision)					



Synthèse des entretiens individuels

Cabinet de direction

Sous-services Effectifs	Profils	Activités Fonctionnement	Interactions Types d'interactions	Espaces actuels	Besoins
Cabinet de direction – 6 pers. > prévision 7 pers. Cabinet de dir. – 3 pers. Appui au pilotage – 2 pers.	<ul style="list-style-type: none"> 1 resp de service 2 secrétaires de direction (dont une qui part en retraite) 1 référente de communication 1 assistante de direction qui va arriver 1 Statisticien 1 contrôleuse de gestion 	<ul style="list-style-type: none"> Secrétariat des membres de la direction. Activité conseil et commission d'action sociale, Gestion des commissions paritaires (convocation, odj) préparation des salles de réunion pour la direction. Fonction d'accueil des conseillers (représentants des employeurs, allocataires, etc.) Gestion des planning, des déplacements. Récupération du courrier. Appui aux resp de services Pas de télétravail 	<ul style="list-style-type: none"> échanges avec les resp de service pour les aider sur des outils de tableaux de bord, nouvelles méthodes, etc. Bcp de relations tél ou teams avec les resp. de service Routines mensuelles avec l'équipe du cabinet Routines mensuelles ou bi-mensuelles avec l'équipe de l'appui au pilotage. 	<ul style="list-style-type: none"> connectique dans les salles de réunion complexe; « on met ¼ d'h à mettre les postes en route ! » Manque d'espace d'affichage dans le bureau. Mauvaise acoustique Pas assez de salles de réunion petits formats. Ambiance générale du bâtiment; tout est très chargé; des bureaux, des papiers... trop d'accumulation de papiers, de choses qui encombrant l'espace. Odeur des toilettes (canalisation) 	<ul style="list-style-type: none"> Documentation sous clé (1 armoire) Espace d'accueil en face des ascenseurs. Et au même étage que les bureaux de direction. Espaces café de l'accueil de direction devrait avoir un évier à proximité

Résultats de l'enquête en ligne

Modalités de l'enquête

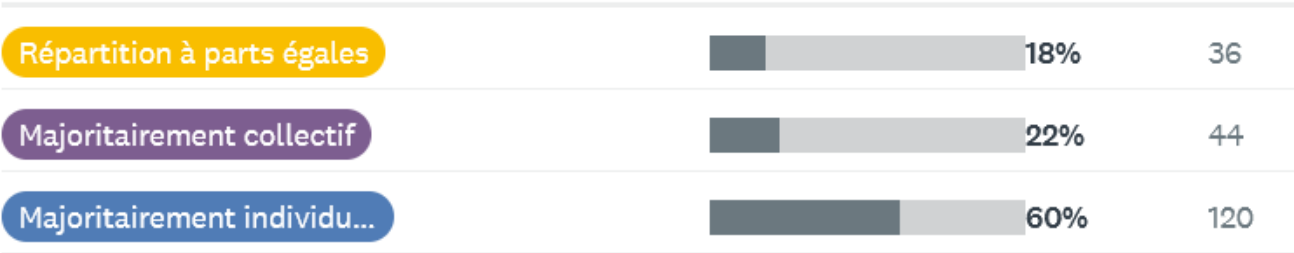
- 10 jours d'enquête
- 202 répondants (sur environ 250 personnes) – 80%
 - 152 personnes de la CCSS
 - 19 personnes de l'ELSM
 - 24 personnes de l'URSSAF
 - 7 personnes de la CARSAT
- Profils de répondants :
 - 82% agents
 - 16% managers
 - 2% membres du comité de direction

Annexes - Recueil des données

Retours de l'enquête en ligne

Travail collectif VS Travail individuel

- Pour votre activité dans les locaux, quelle est, en moyenne, sur une semaine type, la part de temps de :
 - **Travail individuel** (lorsque vous travaillez seul(e) sur un dossier, sur vos mails, ... lorsque vous échangez avec un ou plusieurs interlocuteurs à distance (par visio, téléphone, etc.)).
 - **Travail collectif** (lorsque vous travaillez avec des interlocuteurs en présentiel (réunion 100% présentiel ou en mode hybride, travail de groupe, échanges informels, etc.).
- Les répondants déclarent passer, en moyenne, **65%** de leur temps sur du travail individuel.
- Répartition des répondants :



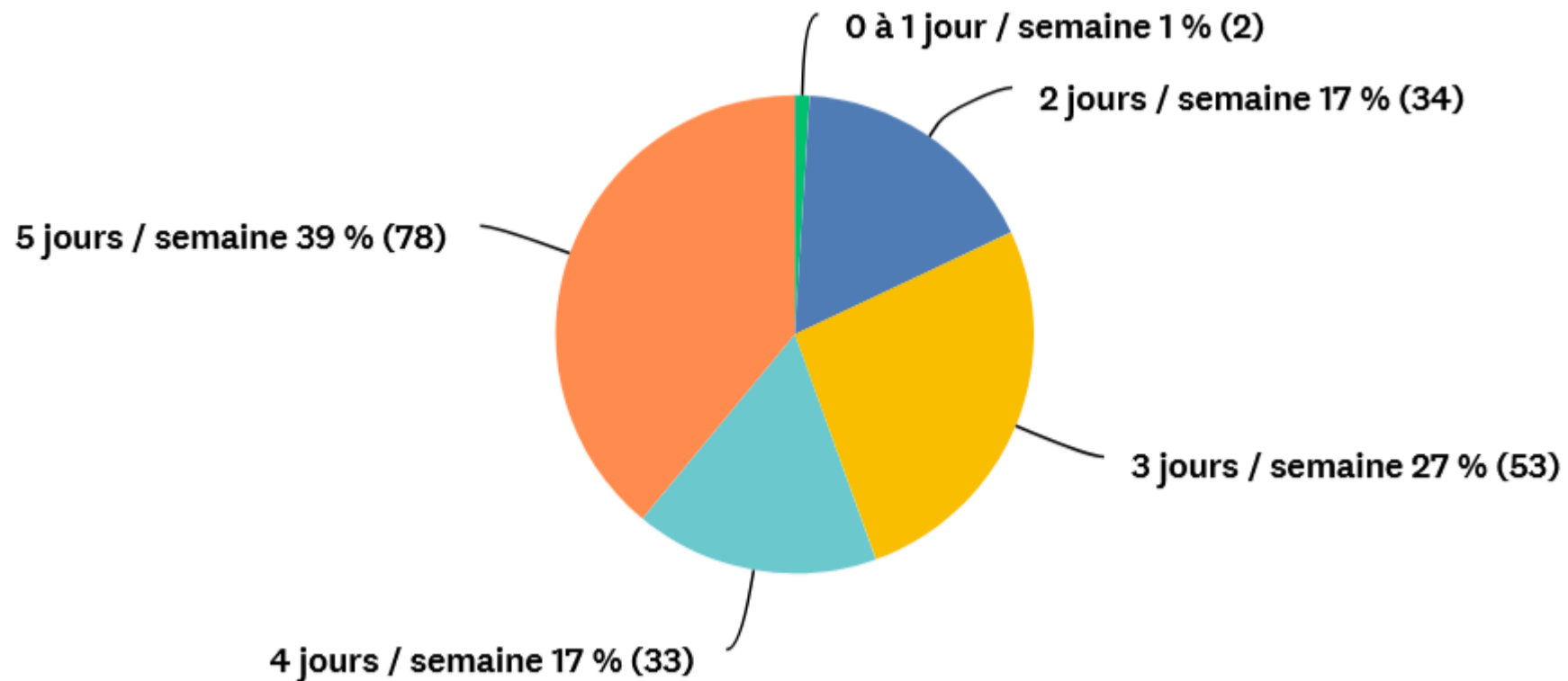
hi

Annexes - Recueil des données

Retours de l'enquête en ligne

Par semaine, combien de jours êtes-vous présent sur site ?

- **Un taux de présence élevé :**
 - 56% sont présents 4 à 5 jours par semaine



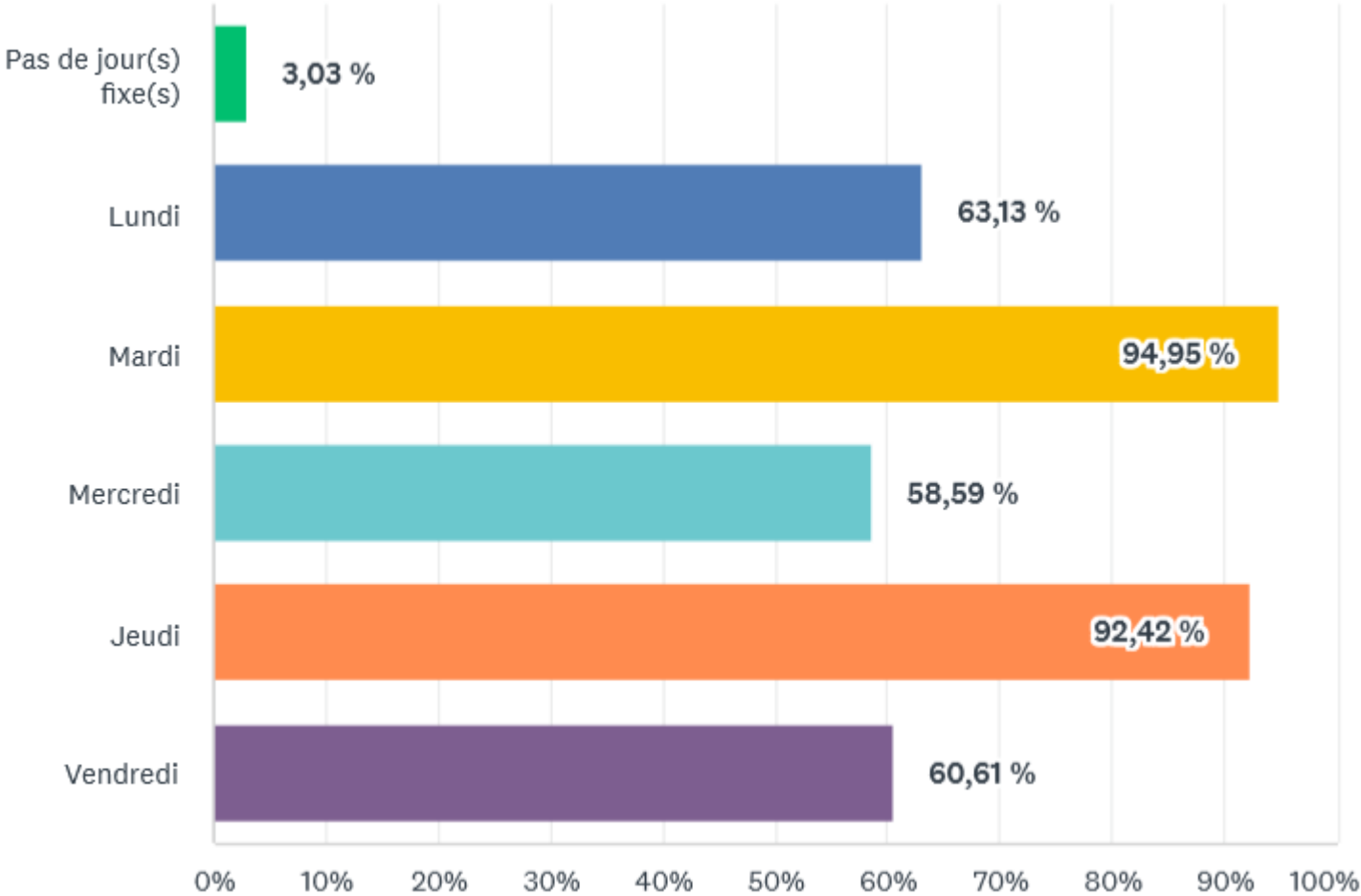
hi

Annexes - Recueil des données

Retours de l'enquête en ligne

Quels jours de la semaine êtes-vous présent(e) sur le site ?

• ...



hi

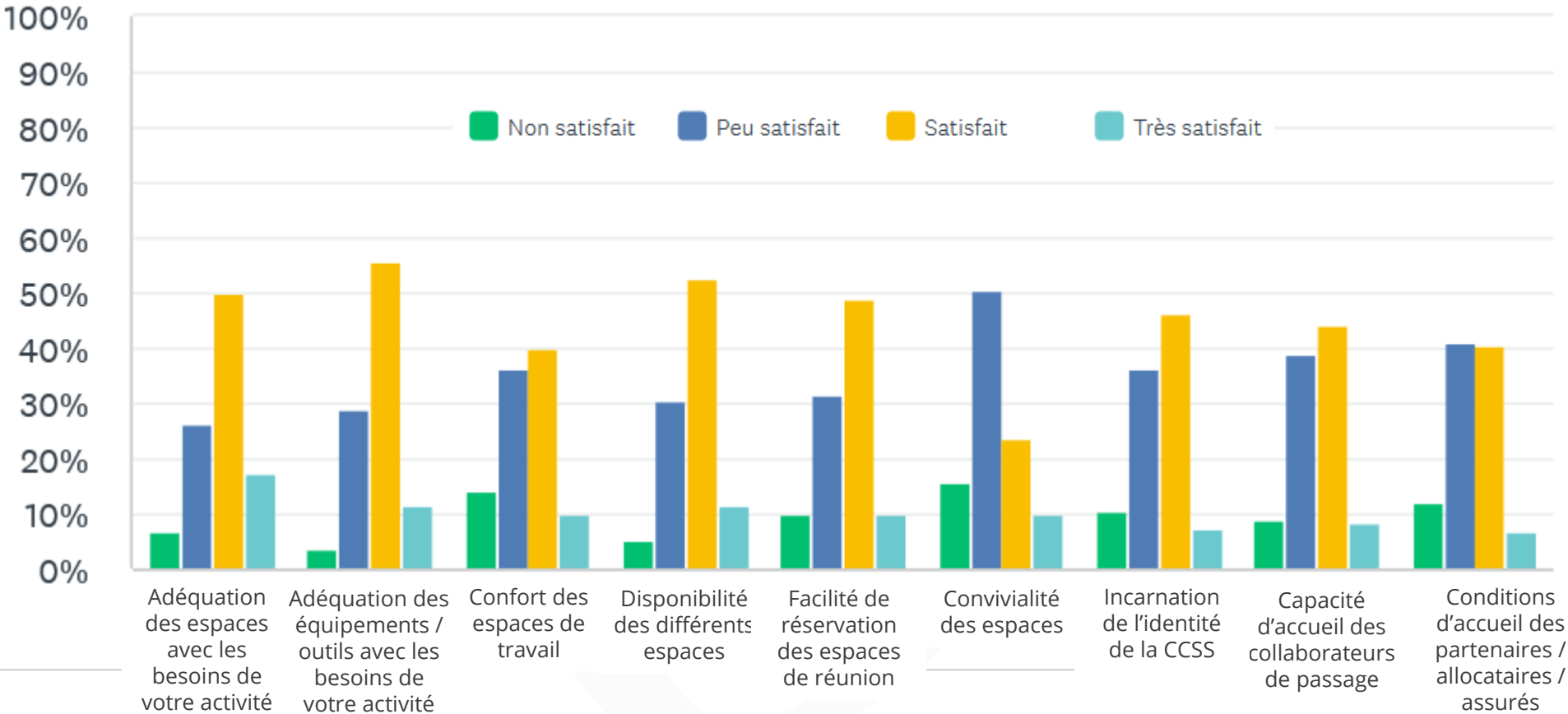
Retours de l'enquête en ligne

Quel est votre degré de satisfaction des espaces de travail actuels en termes fonctionnels et organisationnels ?

2,8★
Évaluation
moyenne



Degré de satisfaction sur les aspects suivants :



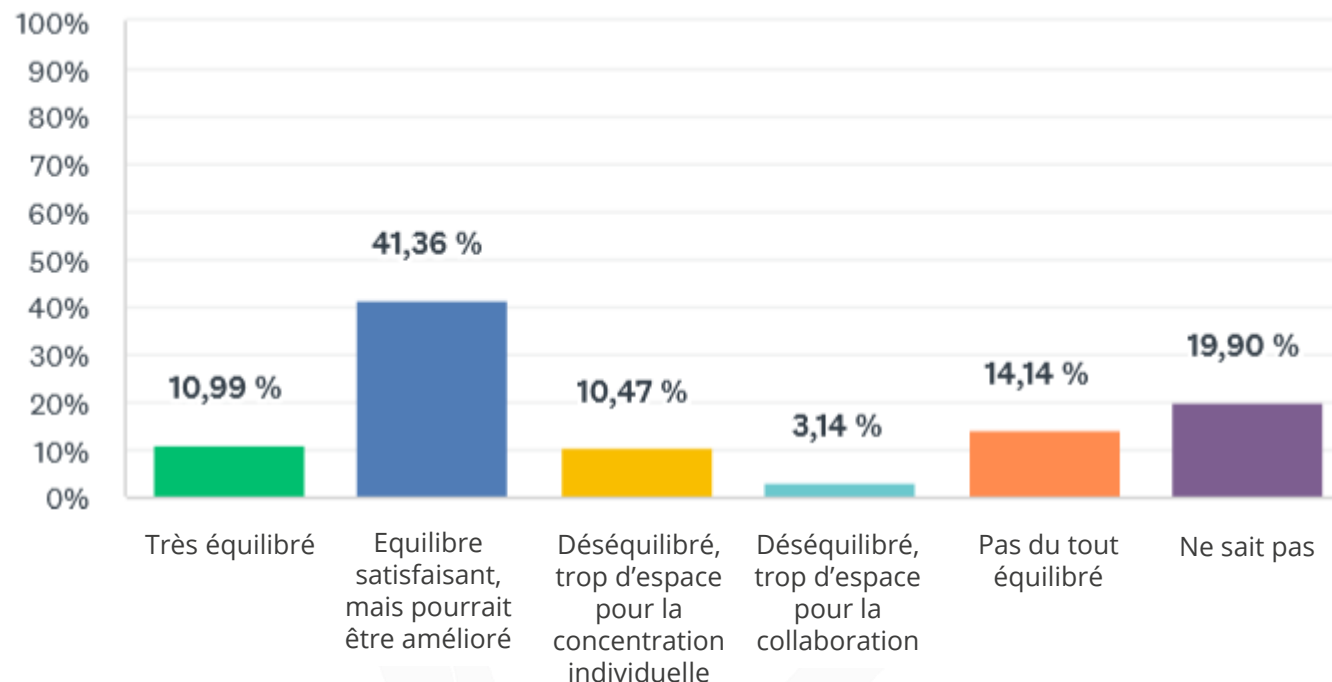
Annexes - Recueil des données

Retours de l'enquête en ligne

Comment évaluez-vous l'équilibre actuel entre les espaces dédiés au travail individuel et ceux destinés à la collaboration en équipe ?

Balance actuelle : 85% d'espaces dédiés au travail individuel / 15% d'espaces dédiés au travail collaboratif

- Une répartition plutôt équilibrée, mais qui pourrait être améliorée. La réponse fait écho aux entretiens au cours desquels ont été évoqués un besoin de plus d'espace de réunion de petite et moyenne capacité.



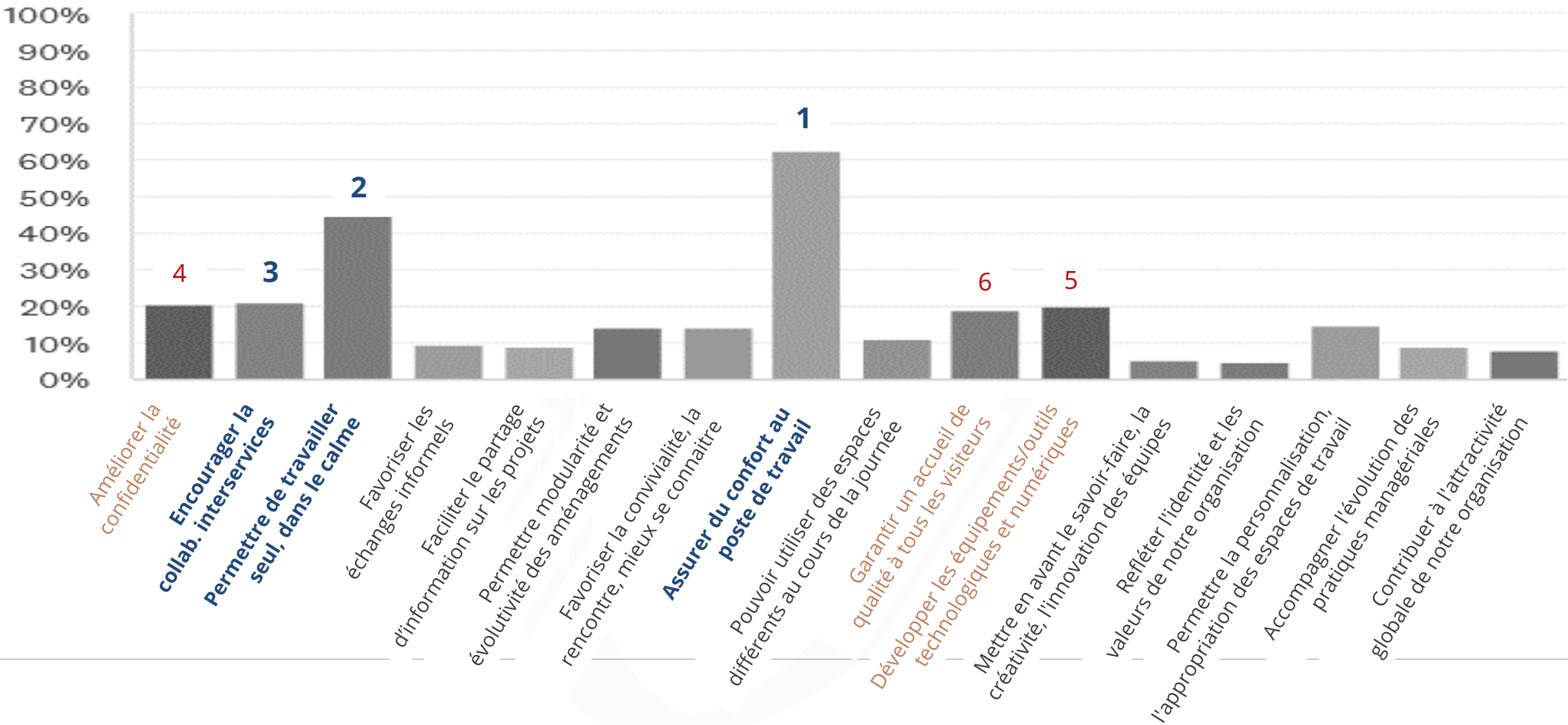
mi

Annexes - Recueil des données

Retours de l'enquête en ligne

Selon vous, quels sont les 3 enjeux majeurs du renouvellement de vos espaces de travail ?

- Résultats qui corroborent ceux de la question « Faut-il privilégier les espaces de travail individuels ou collaboratif ? » : en moyenne, les répondant déclarent qu'il faudrait **65%** d'espace dédié au travail individuel.



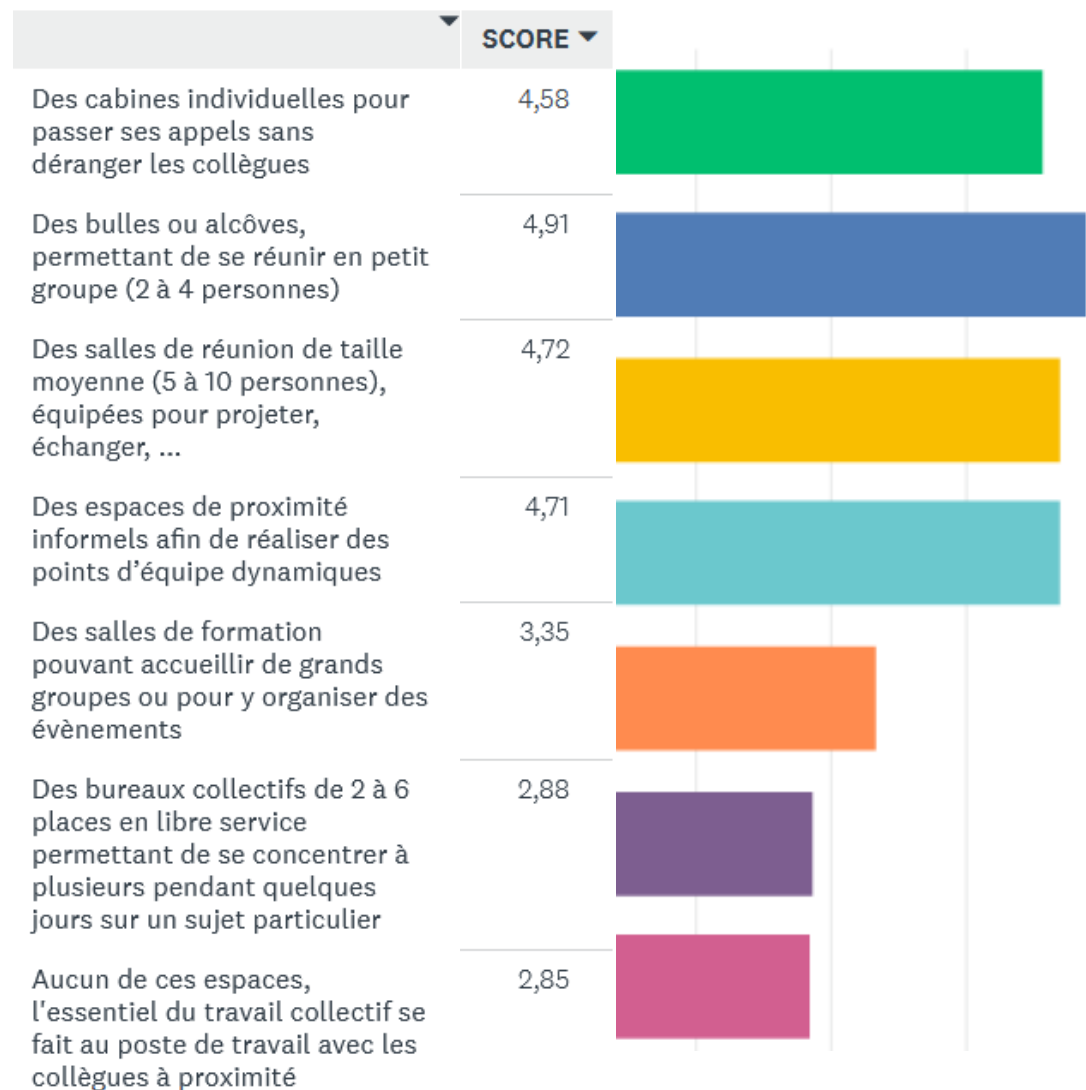
mi

Annexes - Recueil des données

Retours de l'enquête en ligne

Pour les aspects collectifs de votre activité, lesquels de ces espaces sont les plus appropriés ?

- Un résultat qui corrobore les attentes perçues lors des entretiens individuels en faveur d'une diversification des espaces de travail, notamment par des espaces de réunion de petites et moyennes dimensions.
- Une attente forte également exprimée en faveur d'espaces de travail informel.



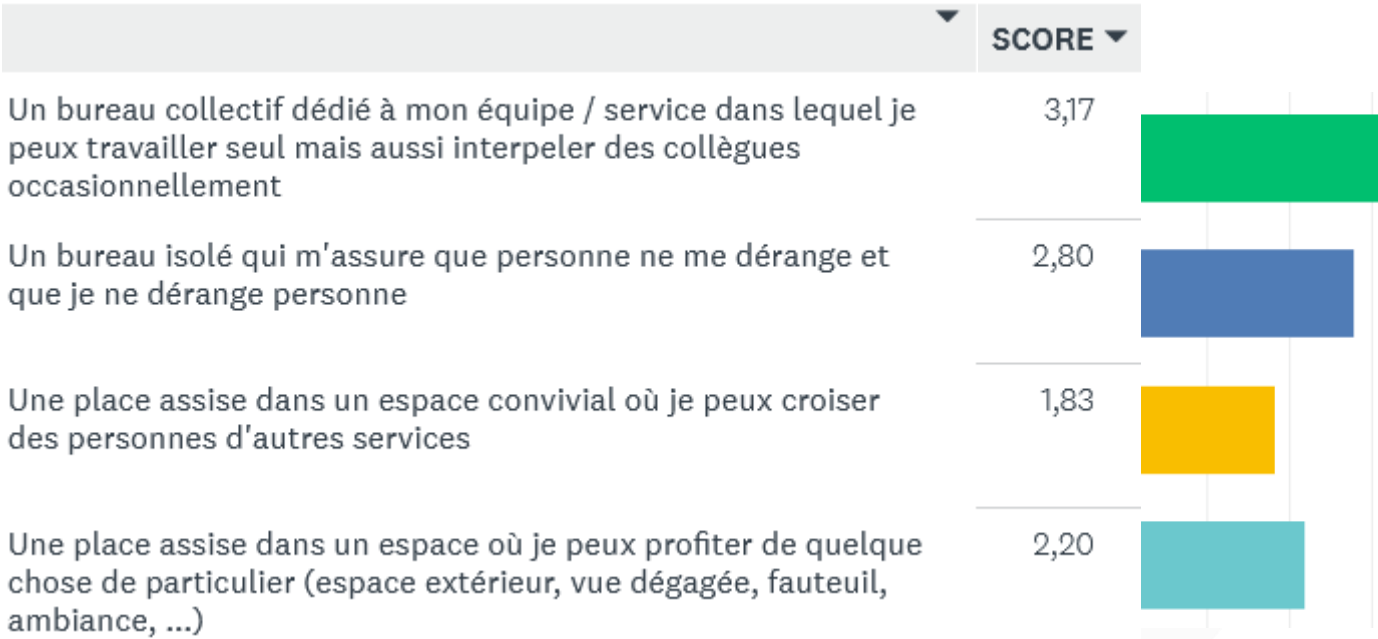
mi

Annexes - Recueil des données

Retours de l'enquête en ligne

Pour les aspects individuels de votre activité, lesquels de ces espaces sont les plus pertinents ?

- On retrouve l'idée d'une autonomie fonctionnelle à l'échelle du service;
- La prévalence du travail individuel.
- Et une petite demande pour des espaces qui décadrent.

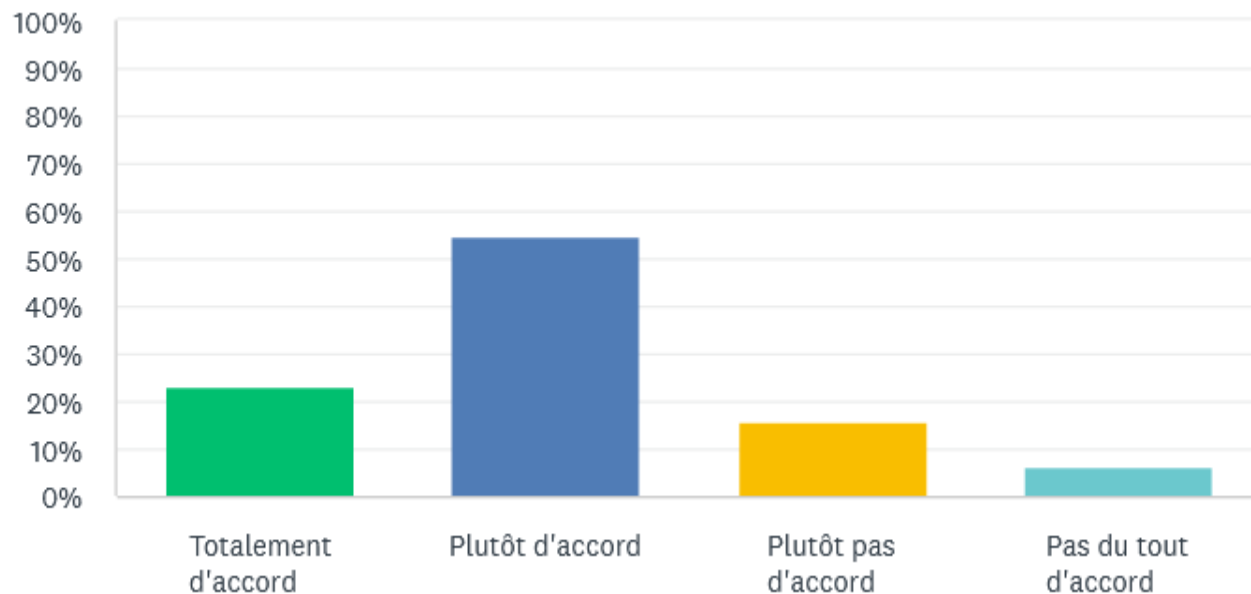


Annexes - Recueil des données

Retours de l'enquête en ligne

Dans quelle mesure considérez-vous que ce projet représente une opportunité pour faire évoluer votre organisation actuelle et vos méthodes de travail ?

- On retrouve ici l'envie d'une évolution, d'un changement.



Annexes - Recueil des données

Retours de l'enquête en ligne

Pouvez-vous expliquer pourquoi ?

L'ordre d'importance peut varier en fonction des priorités spécifiques de l'organisation et des besoins des employés. Cependant, d'après le contenu des propositions et les thèmes récurrents observés, un ordre possible d'importance pourrait être le suivant :

Amélioration des conditions de travail :

- C'est le point le plus souvent mentionné, avec des préoccupations liées au confort, à la confidentialité, à la gestion thermique et à l'adaptation des espaces pour répondre aux besoins individuels et collectifs.

Amélioration des espaces de travail :

- La modernisation et l'adaptation des locaux pour les rendre plus fonctionnels et agréables est un besoin important, car il impacte directement le bien-être et la productivité des employés.

Optimisation de l'organisation et du regroupement des services :

- La rationalisation géographique et l'amélioration de la communication inter-services sont essentielles pour l'efficacité du travail et la cohésion d'équipe.

Réponse aux préoccupations des employés :

- Prendre en compte les préférences individuelles en matière de configuration de bureau est essentiel pour l'engagement et la satisfaction au travail.

Valorisation de l'image de l'organisme :

- Bien que ce soit important, c'est probablement moins prioritaire que les besoins directs des employés en termes de conditions et d'organisation du travail.



Retours de l'enquête en ligne

Quelles sont, selon vous, les valeurs clés de votre entreprise ?

Voici un résumé en 5 points des propositions des répondants :

Valeurs du service public et solidarité :

- Les propositions mettent en avant les valeurs essentielles du service public, telles que la solidarité, l'entraide, la justice sociale et l'égalité d'accès aux droits. Elles insistent sur l'importance de soutenir et d'accompagner les usagers, en garantissant un traitement équitable et une accessibilité des services à tous, en particulier pour les plus vulnérables.

Amélioration de la qualité de service :

- Il s'agit de renforcer l'efficacité et la performance du service rendu aux usagers, avec un accent sur la proximité, la personnalisation de l'accompagnement, et la confidentialité. L'objectif est de répondre aux besoins des assurés de manière rapide et professionnelle, tout en assurant la qualité relationnelle et la satisfaction des usagers.

Cohésion et collaboration interne :

- Favoriser la cohésion entre les équipes, l'esprit d'équipe, et la communication interservices. Les propositions soulignent l'importance de la collaboration et de l'entraide entre collègues pour mieux répondre aux demandes des usagers et pour renforcer l'efficacité interne.

Modernisation et innovation :

- La modernisation des pratiques de travail et des outils est jugée nécessaire pour aligner les services sur les exigences actuelles. Cela inclut la numérisation des processus, la recherche d'innovation dans les méthodes de travail, et l'adaptation aux nouvelles attentes des usagers.

Équilibre vie professionnelle et vie personnelle :

- Un point important concerne la conciliation entre vie professionnelle et personnelle des employés, avec des propositions visant à améliorer les conditions de travail (aménagements horaires, organisation spatiale, soutien au bien-être au travail). Cela inclut également le respect de la vie privée et la création d'un environnement de travail favorable à la motivation et à la satisfaction des salariés.



Retours de l'enquête en ligne

De quelles manières pensez-vous que ces valeurs pourraient être concrètement matérialisées dans les différents aspects de votre quotidien professionnel ?

Voici un résumé en 3 points des propositions des répondants :

Amélioration des espaces d'accueil et de travail :

- Repenser les espaces d'accueil pour les rendre plus conviviaux, chaleureux et adaptés aux besoins des usagers. Cela inclut des accueils physiques confortables, des espaces de pause agréables pour les employés, ainsi que des bureaux adaptés aux activités de chacun, avec une meilleure isolation et une climatisation adéquate.

Renforcement de la collaboration et de la cohésion interne :

- Favoriser les échanges interservices et la cohésion d'équipe par la création d'espaces partagés et de temps d'échange formels et informels. Encourager la transversalité et le lien social entre les agents pour améliorer le travail collectif et réduire le cloisonnement entre services.

Modernisation et adaptation des conditions de travail :

- Moderniser les infrastructures et outils pour répondre aux besoins actuels, tout en simplifiant les circuits administratifs et en réduisant la dématérialisation excessive. Améliorer la qualité de vie au travail par un environnement de travail adapté, des espaces individualisés pour plus de confort et de confidentialité, et une gestion des ressources en phase avec les attentes des employés.

Annexes - Recueil des données

Retours de l'enquête en ligne

Avez-vous d'autres remarques, idées que vous souhaiteriez partager ?

58 propositions ont été faites, voici les principaux éléments qui en ressortent :

Problèmes d'isolation et de confort thermique :

- Les propositions soulignent une urgence concernant le manque d'isolation thermique et phonique, ainsi que les problèmes de chauffage en hiver et de climatisation en été.
- Les bureaux sont souvent décrits comme trop froids en hiver et trop chauds en été, avec un besoin d'amélioration pour garantir un confort optimal.

Amélioration des conditions de travail et de l'environnement :

- Les employés expriment le besoin d'un environnement de travail plus propre, plus moderne et plus accueillant.
- Cela inclut l'ajout d'espaces de convivialité, une meilleure gestion des espaces communs (cafétéria, salles de pause), et un cadre de travail plus agréable avec des espaces verts ou des plantes dans les bureaux.

Communication et cohésion interne :

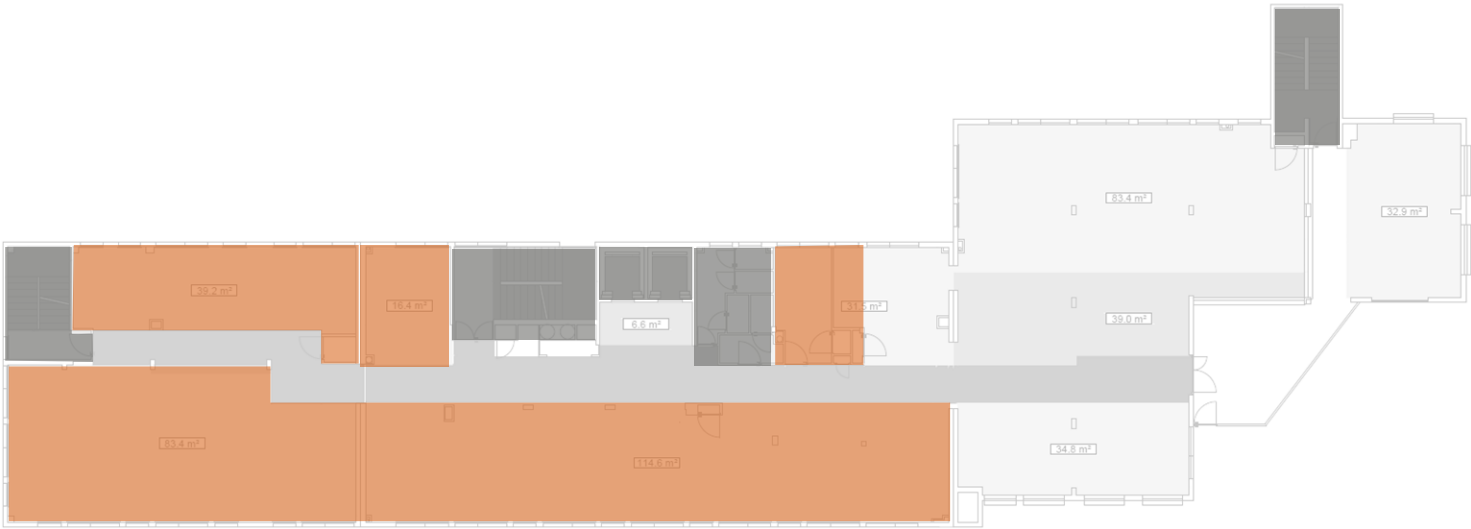
- Un besoin important est exprimé pour améliorer la communication interne et recréer des liens entre les services.
- Les suggestions incluent l'organisation d'espaces de collaboration, la réduction des cloisons pour favoriser les échanges, et la mise en place de moyens de communication plus efficaces au sein de l'organisation.

Détails de la surface libérée aux R+3 et R+4

Annexes – Répartition des surfaces libérées

Organisation à l'échelle de l'étage – R+3

Surface libérée au R+3 > ~265 m² SUN



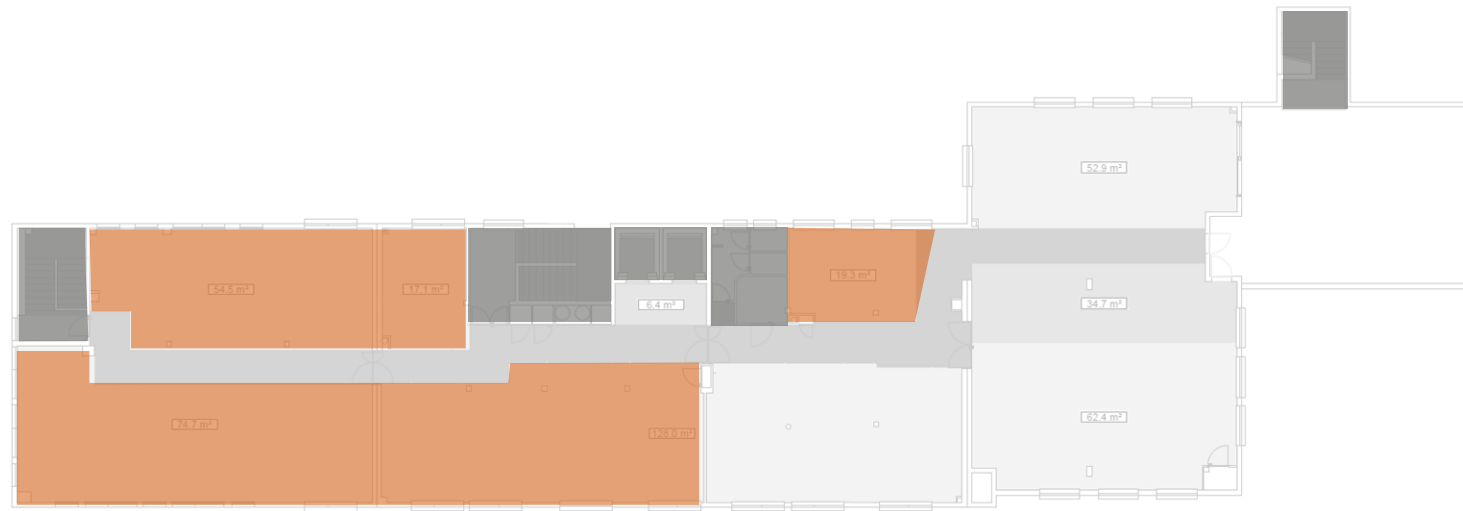
Surface libérée

hi

Annexes – Répartition des surfaces libérées

Organisation à l'échelle de l'étage – R+4

Surface libérée au R+4 > ~244 m² SUN



Surface libérée

hi

**Détails de la
répartition du
programme et des
directions à chaque
niveau**

Annexes – Détails macro-zoning

Répartition du programme de soutien et des directions

Détail du RDC

CCSS Hautes-Alpes							
	Désignation	Surface unitaire	Quantité	Total	Capacitaire SUN	Delta	Delta
						Surface	postes
RDC	Gestion des moyens	93,0 m²	1	93 m²			
RDC	Gestion des ressources	65,0 m²	1	65 m²			
RDC	Droits et relation client	261,0 m²	1	261 m²			
RDC	CES	15,0 m²	1	15 m²			
RDC	Action sanitaire et sociale	86,0 m²	1	86 m²			
RDC	accueil des publics (ERP)	426,0 m²	1	426 m²			
RDC	Local courrier / repro centrale	20,0 m²	1	20 m²			
RDC	local syndical	20,0 m²		0 m²			
RDC	bulles 2-3 pl	5,0 m²	2	10 m²			
RDC	bulles 4-5 pl	10,0 m²	2	20 m²			
RDC	Salles de réunion 12 pl	24,0 m²		0 m²			
RDC	salles de réunion 18 pl	38,0 m²		0 m²			
RDC	salle du Conseil 40 pl	80,0 m²	1	80 m²			
RDC	ressourcerie / espace créa	60,0 m²		0 m²			
RDC	cafétéria cuisine	80,0 m²		0 m²			
RDC	tisanerie	7,0 m²	1	7 m²			
RDC	stock de proximité	8,0 m²	3	24 m²			
RDC	points repro	5,0 m²	2	10 m²			
Total SUN RDC				1 117,0 m²	1 116 m²	-1 m²	0 pdt.

hi

Annexes – Détails macro-zoning

Répartition du programme de soutien et des directions

Détail du R+1

CCSS Hautes-Alpes							
	Désignation	Surface unitaire	Quantité	Total	Capacitaire SUN	Delta Surface	Delta postes
R+1	CARSAT social	50,0 m²	1	50 m²			
R+1	CARSAT retraite	50,0 m²	1	50 m²			
R+1	Prestations familiales (PF)	163,0 m²	1	163 m²			
R+1	ELSM	169,0 m²	1	169 m²			
R+1	GDR / RPS	126,0 m²	1	126 m²			
R+1	Frais de santé	71,0 m²	1	71 m²			
R+1	Travailleurs sociaux et Médiation	51,0 m²	1	51 m²			
R+1	FICORUC	141,0 m²	1	141 m²			
R+1	Maitrise des risques / sûreté et sécurité	93,0 m²	1	93 m²			
R+1	local serveur central	30,0 m²	1	30 m²			
R+1	local syndical	20,0 m²		0 m²			
R+1	bulles 2-3 pl	5,0 m²	7	35 m²			
R+1	bulles 4-5 pl	10,0 m²	2	20 m²			
R+1	Salles de réunion 12 pl	24,0 m²	2	48 m²			
R+1	salles de réunion 18 pl	38,0 m²	1	38 m²			
R+1	salle du Conseil 40 pl	80,0 m²		0 m²			
R+1	ressourcerie / espace créa	60,0 m²		0 m²			
R+1	cafétéria cuisine	80,0 m²		0 m²			
R+1	tisanerie	7,0 m²	2	14 m²			
R+1	stock de proximité	8,0 m²	3	24 m²			
R+1	points repro	5,0 m²	3	15 m²			
Total SUN R+1				1 138,0 m²	1 140 m²	2 m²	0 pdt.

hi

Annexes – Détails macro-zoning

Répartition du programme de soutien et des directions

Détail du R+2

	CCSS Hautes-Alpes					Capacitaire SUN	Delta Surface	Delta postes
	Désignation	Surface unitaire	Quantité	Total				
R+2	Recours contre tiers (RCT)	163,0 m²	1	163 m²				
R+2	URSSAF	236,0 m²	1	236 m²				
R+2	local informatique de répartition	8,0 m²	1	8 m²				
R+2	local syndical	20,0 m²		0 m²				
R+2	bulles 2-3 pl	5,0 m²	3	15 m²				
R+2	bulles 4-5 pl	10,0 m²	2	20 m²				
R+2	Salles de réunion 12 pl	24,0 m²	1	24 m²				
R+2	salles de réunion 18 pl	38,0 m²	1	38 m²				
R+2	salle du Conseil 40 pl	80,0 m²		0 m²				
R+2	ressourcerie / espace créa	60,0 m²		0 m²				
R+2	cafétéria cuisine	80,0 m²		0 m²				
R+2	tisanerie	7,0 m²	1	7 m²				
R+2	stock de proximité	8,0 m²	2	16 m²				
R+2	points repro	5,0 m²	2	10 m²				
Total SUN R+2				537,0 m²		533 m²	-4 m²	0 pdt.

hi

Annexes – Détails macro-zoning

Répartition du programme de soutien et des directions

Détail du R+3

CCSS Hautes-Alpes							
	Désignation	Surface unitaire	Quantité	Total	Capacitaire SUN	Delta	Delta
						Surface	postes
R+3	local informatique de répartition	8,0 m²	1	8 m²			
R+3	local syndical	20,0 m²	1	20 m²			
R+3	local CE	40,0 m²	1	40 m²			
R+3	bulles 2-3 pl	5,0 m²		0 m²			
R+3	bulles 4-5 pl	10,0 m²		0 m²			
R+3	Salles de réunion 12 pl	24,0 m²		0 m²			
R+3	salles de réunion 18 pl	38,0 m²		0 m²			
R+3	salle du Conseil 40 pl	80,0 m²		0 m²			
R+3	ressourcerie / espace créa	60,0 m²	1	60 m²			
R+3	cafétéria cuisine	80,0 m²	1	80 m²			
R+3	tisanerie	7,0 m²		0 m²			
R+3	stock de proximité	8,0 m²	1	8 m²			
R+3	points repro	5,0 m²		0 m²			
Total SUN R+3				216,0 m²	212 m²	-4 m²	0 pdt.

hi

Annexes – Détails macro-zoning

Répartition du programme de soutien et des directions

Détail du R+4

CCSS Hautes-Alpes							
	Désignation	Surface unitaire	Quantité	Total	Capacitaire SUN	Delta	Delta
						Surface	postes
R+4	Cellule immobilière	15,0 m²	1	15 m²			
R+4	Direction	155,0 m²	1	155 m²			
R+4	local syndical	20,0 m²		0 m²			
R+4	bulles 2-3 pl	5,0 m²		0 m²			
R+4	bulles 4-5 pl	10,0 m²	1	10 m²			
R+4	Salles de réunion 12 pl	24,0 m²		0 m²			
R+4	salles de réunion 18 pl	38,0 m²		0 m²			
R+4	salle du Conseil 40 pl	80,0 m²		0 m²			
R+4	ressourcerie / espace créa	60,0 m²		0 m²			
R+4	cafétéria cuisine	80,0 m²		0 m²			
R+4	tisanerie	7,0 m²	1	7 m²			
R+4	stock de proximité	8,0 m²	1	8 m²			
R+4	points repro	5,0 m²	1	5 m²			
Total SUN R+4				200,0 m²	200 m²	0 m²	0 pdt.

hi

GÉNIE DES LIEUX

by WATT

Où nous trouver ?



Paris

51 Rue François 1^{er}
75008 Paris



Lyon

63-65 avenue Tony Garnier,
69007 Lyon

Pierre BOUCHET

Directeur général, Génie des Lieux by Watt, cofondateur Génie des Lieux

pierre.bouchet@geniedeslieux.com

+33(0)6 60 94 36 75