

# Programme Fonctionnel



Réaménagement de la zone accueil et de l'entrée piéton publique extérieure de la CAF du Tarn



# Sommaire

I.	Situation.....	3
II.	Notre budget.....	4
III.	Statistiques de l'accueil.....	4
IV.	Les dysfonctionnements identifiés .....	6
V.	Nos objectifs.....	6
VI.	Nos besoins fonctionnels .....	6
1.	Aménagement extérieur .....	6
2.	Aménagement intérieur .....	8
3.	Zone accueil .....	9
4.	Zone Espace Multi-Services (EMS) .....	9
5.	Zone accueil allocataires sur Rendez-vous.....	9
6.	Middle Office.....	10
7.	Bureau animateur .....	10
8.	Espace Courrier.....	10
9.	Espaces Attentes .....	10
10.	Vidéoprotection .....	11
VII.	Nos contraintes de chantier .....	11

## I. Situation

La Caisse d'Allocation Familiales accueil en moyenne chaque jour 125 allocataires. Le bâtiment est accessible par la rue du Maréchal Foch ainsi que par la rue Campmas.

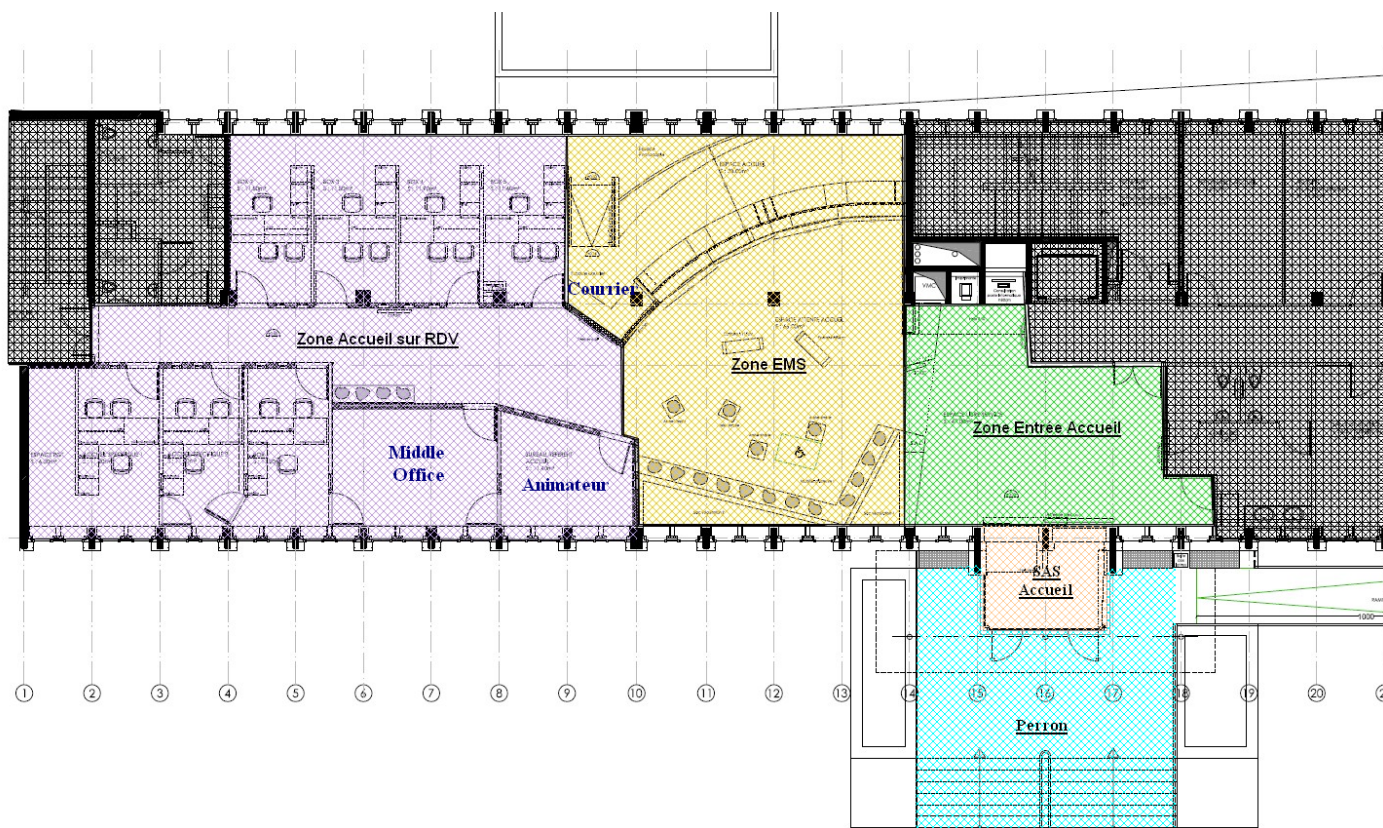
Un parking allocataires de 6 places est situé à l'extérieur du bâtiment rue Campmas.

Au niveau de l'accueil des allocataires, l'entrée et la sortie se font par une rampe d'accès PMR (les escaliers sont condamnés). Il y a deux portes automatiques : une porte automatique qui donne dans un sas d'entrée suivi d'une autre porte automatique pour entrer dans l'accueil.

Un agent de sécurité gère les entrées et les sorties, 2 agents mobiles accueillent les allocataires à l'entrée pour les orienter ou les accompagner sur les ordinateurs en libre-service et deux autres agents sont situés derrière une banque d'accueil pour renseigner les allocataires. La banque d'accueil est équipée de boutons agression HB191 relié à un transmetteur VOCALYS.

Dans le prolongement de l'accueil, nous avons un couloir avec une zone « rendez-vous » de 7 bureaux (box) et un espace attente (tous les bureaux sont ouverts à l'arrière pour l'évacuation des agents en cas de problème), une salle de travail pour les agents et le bureau de l'animateur de l'accueil. Chaque box est équipé d'un bouton anti-agression.

L'accueil est également équipé d'un dispositif de lecture QR Code pour les RDV.



## II. Notre budget

Notre budget est de 340 000€ ttc.

Ces montants prévoient entre autres :

- ✓ Démolitions, préparations et protections diverses,
- ✓ Travaux de réaménagement dans l'existant,
- ✓ L'aménagement de tous les mobiliers fixes,
- ✓ Les travaux et aménagement liés à la sécurité des locaux,
- ✓ Les travaux de courants forts et faibles, de réseaux banalisés et d'éclairage,
- ✓ Adaptation des équipements CVC,
- ✓ La signalétique,
- ✓ La vidéoprotection,
- ✓ Le traitement des extérieurs.

Ces montants ne prévoient pas :

- Le montant des honoraires de maîtrise d'œuvre.
- Le montant des honoraires du coordonnateur sécurité.
- Le montant des honoraires du bureau de contrôle.
- Les frais annexes de branchements concessionnaires (EDF – Eau – Téléphone)

## III. Statistiques de l'accueil

	Mois	EMS		
		Nbre de visites	Jours d'ouverture	Moyenne/jour
2023	Janvier	2610	21	124
	Février	2442	20	122
	Mars	2568	20	128
	Avril	1765	19	93
	Mai	2017	19	106
	Juin	2069	22	94
	Juillet	1430	19	75
	Aout	2232	22	106
	Septembre	2325	20	116
	Octobre	2388	22	108
	Novembre	2219	23	96
	Décembre	1442	20	72
Total 2023		25507	247	103

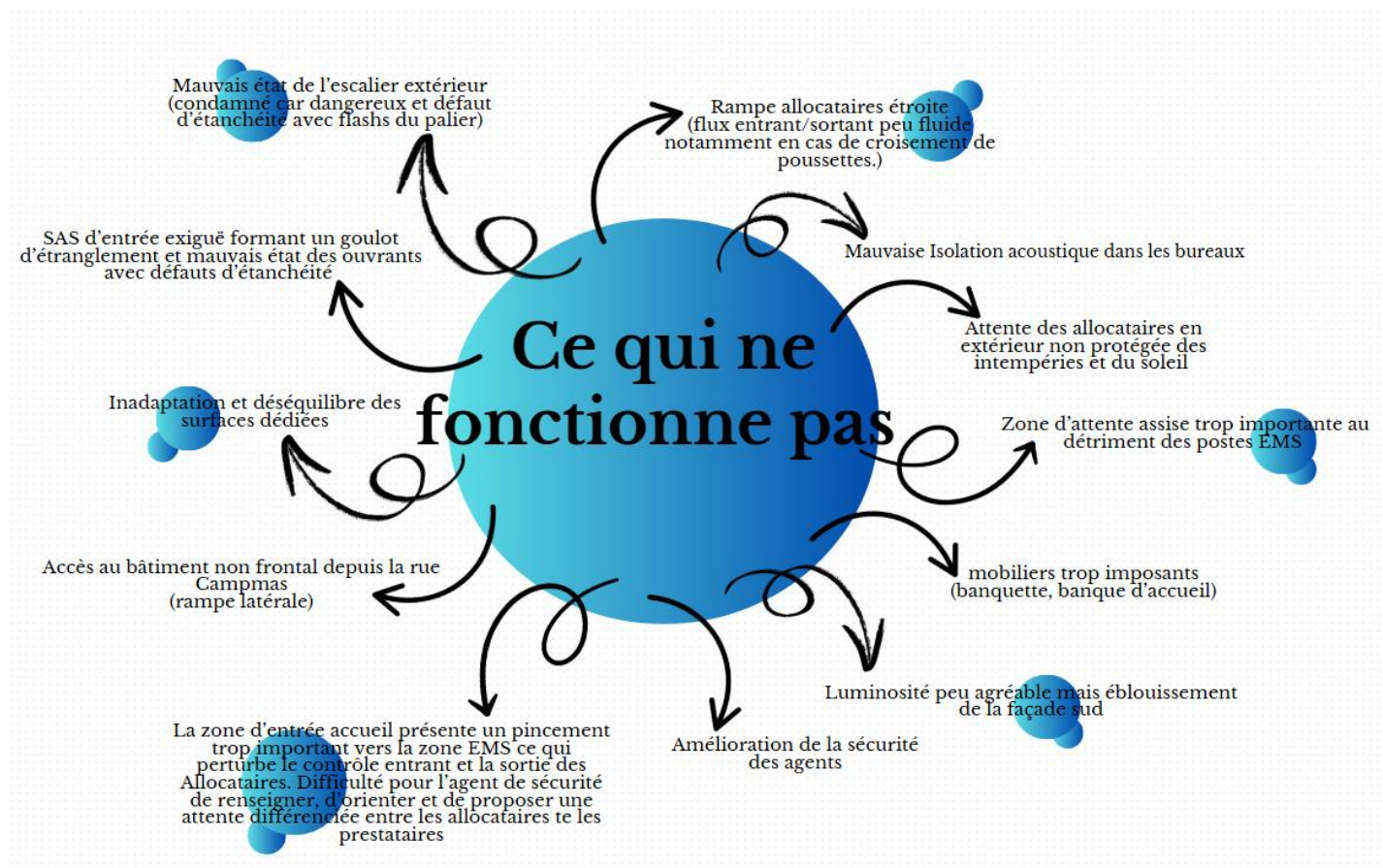
EMS				
	Mois	Nbre de visites	Jours d'ouverture	Moyenne/jour
2024	Janvier	2464	22	112
	Février	1995	21	95
	Mars	2132	21	101
	Avril	1988	21	95
	Mai	1683	19	88
	Juin	1744	20	87
	Juillet	1964	23	85
	Aout	2558	20	128
	Septembre	2389	21	114
	Octobre	2475	23	108
	Novembre	2267	19	119
	Décembre	2436	21	116
	Total 2024	26095	251	104

RDV							
	Nbre de rdv physiques Prestations	Nbre de rdv contrôleurs	Nbre de rdv AS	Nbr de rdv tel Caf.fr et PFS	TOTAL	Jours d'ouverture	Moyenne/jour
2023	1187	NC	307	15213	16707	247	68
2024	1998	264	296	17998	20556	251	82

Soit une moyenne journalière de 182 personnes en 2024.



#### IV. Les dysfonctionnements identifiés



#### V. Nos objectifs

L'accès principal au bâtiment devra apporter sécurité et accessibilité aux visiteurs avec une remise en conformité des marches et du perron. Le traitement du volume devra également assurer la lisibilité de l'accès et la fluidité de la circulation entrante et sortante, et permettre à une dizaine de personnes de patienter à l'abri des intempéries.

La signalétique extérieure devra être claire.

Ces différents aménagements devront être en harmonie avec l'architecture du bâtiment.

L'aménagement devra permettre une parfaite identification de la CAF et en particulier de l'espace accueil du public.

Une attention particulière devra donc être portée au traitement des surfaces et volumes, aux choix des matériaux et des couleurs afin de créer une ambiance claire, lumineuse, confortable et accueillante.

#### VI. Nos besoins fonctionnels

##### 1. Aménagement extérieur

La proposition devra intégrer un seul et unique accès piétons avec traitement adapté (bande podotactile, éventuelle balise sonore, éclairage zone ...). L'entrée se fera par la rue du Dr Campmas.

L'accès pompiers devra être préservé mais possibilité de modifier l'emplacement du portail coulissant.

De part ce nouvel accès, le parking ainsi que les espaces verts de la CAF devront être rendus inaccessibles au public de part et d'autre, tout en laissant la possibilité aux agents CAF d'y passer à pied.

De ce fait, l'accès PMR existant aujourd'hui, par une passerelle, ne sera plus accessible. Il faudra donc intégrer un nouvel accès PMR par un élévateur de niveau pour accéder à l'accueil situé en haut d'un perron.

Les marches et le perron devront être remis en conformité (reprise des marches délitées, marche -contre-marches, bande d'alerte, rampes, reprise des flashes...)

Agrandissement de l'auvent/Sas avec création d'un espace d'attente abrité des intempéries. Lorsque la capacité d'accueil sera atteinte, l'attente des allocataires se fera à l'extérieur, où une solution d'aménagement de l'espace sera réalisée afin de permettre l'attente des allocataires à l'abri des intempéries (vent dominant, pluie, soleil, ...). Cet aménagement devra permettre de faire patienter une dizaine de personnes, un dispositif de type barre assis-debout ainsi qu'un banc y seront positionnés pour le confort des utilisateurs.

Un traitement anti-infraction sur les portes d'entrée devra être intégrée, afin d'augmenter la sécurité sur les heures de fermetures de la CAF.

La boîte aux lettres devra être repositionnée par rapport au nouvel accès ainsi créé. Elle sera installée de façon très visible au niveau du portail d'accès, une signalétique adaptée permettra à l'allocataire de la repérer sans avoir à demander.



## 2. Aménagement intérieur

L'espace d'accueil et l'espace Multi-Services (EMS) devront proposer une ambiance claire et apaisée (choix des matériaux et coloris blancs ou pastels clairs).

L'image de la caisse doit être perçue positivement dès l'entrée. L'allocataire doit être en confiance dès la première prise de contact. La reconnaissance de la charte graphique (logos et couleurs) et l'accessibilité à la



signalétique au premier niveau de contact devront rendre les locaux d'accueil familiers à l'ensemble des allocataires.

Une attention toute particulière sera menée pour accueillir et recevoir les personnes en situation de handicap.

### **3. Zone accueil**

Au niveau de l'entrée, l'agent de sécurité devra avoir son propre espace permettant une vue d'ensemble. Ce dernier devra être accueillant, et convivial tout en permettant de garantir la confidentialité des visiteurs. Cet espace sera équipé d'un retour des alarmes anti-agression des bureaux rendez-vous.

Un espace « attente partenaires » pour 2 à 3 personnes devra être également matérialisé.

Le « goulot d'étranglement » actuellement présent devra être repensé de manière à créer un espace pour l'agent d'accueil et d'orientation afin que chaque allocataire puisse être filtré et orienté facilement.

Il sera important de veiller à la circulation des allocataires au niveau du flux entrant et sortant.

### **4. Zone Espace Multi-Services (EMS)**

Cet espace devra être à la fois visible et accessible dès l'arrivée avec une signalétique claire et simple (l'utilisation de pictogrammes sera favorisée). Il ne devra ni empiéter ni perturber la circulation, notamment l'accès à la zone accueil allocataires sur rdv.

Pour des mesures de sureté, l'ensemble du mobilier et matériel utilisés devra être fixé.

Cet espace devra intégrer 3 zones distinctes clairement identifiable, avec un accès PMR pour chacune des zones créées :

- Une zone « libre-service » composée de 4 postes avec imprimante mutualisée, en position debout « type totem » avec écrans tactiles.
- Une zone « libre-service accompagnée » composée de 4 postes avec imprimante mutualisée, de position assise pour l'allocataire, avec écrans tactiles et à proximité de la zone « consultation/accueil ».
- Une zone « consultation/accueil » composée de 2 ou 3 postes assis/debout en face à face, avec imprimante mutualisée, où les agents Caf pourront consulter les dossiers allocataires en présence de ces derniers, avec un seul écran pour l'agent Caf. Le positionnement ainsi que le mobilier, ne devront pas permettre à l'allocataire de voir l'écran de l'agent. Ces postes devront être équipés de boutons anti-agressions.

L'ensemble de ces espaces devra garantir la confidentialité des utilisateurs (ex : mise en place filtre de confidentialité) et permettre de prendre des notes, remplir ou compléter des documents. Il est souhaitable que l'ensemble des postes en libre-service soit clairement identifié par une signalétique et un pictogramme suivant la nature de son utilisation. Le mobilier devra permettre de sécuriser le matériel mis à disposition et la lumière sera douce afin de ne pas éblouir les écrans. Pour les postes implantés en façade sud, une attention particulière sera portée sur leur orientation de manière à limiter les reflets sur les écrans.

Un poste PMR devra être créé dans chaque zone.

L'ensemble des fenêtres devra être sécurisé afin d'éviter les chutes.

Un traitement spécifique au niveau acoustique de chaque espace devra être créé afin de limiter « l'effet cocktail party ».

### **5. Zone accueil allocataires sur Rendez-vous**

Cet espace devra accueillir 8 boxes au total (7 actuellement) dont 3, à minima, devront avoir une accessibilité PMR.

L'ensemble des boxes devra être réaménagé en remplaçant le mobilier existant par du mobilier ergonomique, permettant la mise en sécurité de l'agent. Soit par les préconisations de la CNAF (cf annexe 1- PROGRAMME\_fonctionnel\_et\_technique) soit par l'isolation de l'agent et de l'allocataire par du cloisonnement (ex cf annexe 2).

Les bureaux devront être équipés d'une alarme reliée au système "Alarme anti-agression" (déjà en place) en complément d'un signal lumineux placé au-dessus de chaque porte de bureau et la possibilité d'enregistrement vocale, sur déclenchement de l'agent.

Chaque Bureau devra avoir un traitement phonique spécifique afin de garantir un maximum de confidentialité, dont un avec un traitement acoustique plus élevé.

Les châssis fixes vitrés entre chaque bureau devront permettre la visibilité entre agents en cas de difficultés.

Prévoir une ou 2 des imprimante(s) mutualisées pour l'ensembles des boxes, le middle office et le bureau de l'animateur.

#### **D'un point de vue sureté :**

- Pour les bureaux côté sud du bâtiment il faudra prévoir une mise en sureté des personnes avec un notamment un couloir d'évacuation et une zone de confinement (et/ou une sortie de secours).
- Pour les bureaux côté nord du bâtiment, il faudra renforcer la fermeture de la porte d'accès à la zone de confinement ainsi que la mise en place d'un judas électronique.

### **6. Middle Office**

Cet espace devra être insonorisé. Le mobilier devra être ergonomique, fonctionnel et modulable pour 4 postes de travail et tenu des réunions de service (Mobilier type salle informatique pour 2 écrans par poste, vidéo projection, tableau blanc, ...).

Pour les agents CSU, 6 casiers de rangement devront être intégrer à l'espace pour les affaires de travail et les affaires personnelles.

A intégrer également les exigences en termes de sûreté.

### **7. Bureau Animateur**

Un bureau insonorisé, jouxtant l'espace middle office, ayant une vue d'ensemble sur l'accueil, intégrant également les exigences en termes de sûreté.

### **8. Espace Courier**

L'espace courrier actuel devra être réaménagé en intégrant un espace pour les affaires de travail et les affaires personnelles des agents d'accueil.

Cet espace devra prévoir un aménagement pour minimum 10 bannettes/étagères pour le courrier interne, ainsi qu'un espace pour positionner un tableau blanc.

### **9. Espaces Attentes**

Les espaces attente sur RDV et sans RDV devront être réaménagés séparément sans perturber le flux des allocataires ni l'évacuation des personnes.

Prévoir l'installation de 3 écrans :

- 1 écran dans la zone accueil EMS pour l'affichage de la liste d'attente,
- 1 écran dans la zone accueil allocataires sur RDV pour l'appel des allocataires,

- 1 écran à la limite de la zone accueil allocataires sur RDV et de la zone accueil EMS pour la diffusion d'informations.

Cet espace devra intégrer une fontaine à eau reliée au réseau.

Tout le mobilier devra être fixé au sol.

### **10. Vidéoprotection**

Le système de vidéo protection devra couvrir l'ensemble des zones (hors bureaux des rendez-vous, responsable accueil, middle office et espace copieur/courrier).

Toutes les cameras devront avoir au minimum des fonctions Smart IR, WDR, DNR et capteur de mouvement, de résolution de 4mp et de capteur de +/-100 ppm, dont une de 400ppm pour identification des personnes à l'entrée avec un retour sur écran placé à l'accueil.

Le système devra être équipé d'un serveur enregistreur NVR minimum 16 ports permettant l'enregistrement sur 30 jours maximum de l'ensemble des caméras. L'ensemble devra être sur onduleur. Ce matériel devra être stocké dans une baie informatique sécurisée, dans notre local SSI situé au sous-sol.

Un retour des caméras devra être prévu dans le bureau du responsable accueil situé au rdc, ainsi qu'à l'entrée de l'accueil, afin que les allocataires voient qu'ils sont filmés.

## **VII. Nos contraintes de chantier**

Le chantier sera réalisé en site occupé (agents dans le bâtiment) mais l'accueil sera délocalisé dans d'autres locaux.

Il appartiendra au maître d'œuvre de déterminer le protocole d'exécution et de stockage en fonction des contraintes du Maître d'ouvrage et des recommandations du coordinateur SPS missionné sur ce dossier.

Le Maître d'œuvre devra préciser également quelle solution est retenue pour la gestion des déchets de chantier, en lien avec les processus « chantier vert ». De même, le réemploi sera priorisé.

Le maître d'œuvre devra étudier avec la maîtrise d'ouvrage et les services utilisateurs, un phasage réaliste des interventions, afin de s'assurer du bon déroulement de l'exécution du chantier et de minimiser la période pendant laquelle l'accueil devra être délocalisé.

Le chantier devra être clôturé et sécurisé pendant les périodes d'inactivité.

Pendant toute la durée du chantier la sécurité du site devra être assurée en particulier lors des interventions modificatives du SAS (barrière étanche et totalement sécurisée).