

**MISSION DE MAITRISE D'ŒUVRE POUR LA REHABILITATION
DU SITE DE LORIENT DE LA CPAM DU MORBIHAN**

PROGRAMME FONCTIONNEL

Marché n°PAN-2501

POUVOIR ADJUDICATEUR/MAITRE D'OUVRAGE

Caisse Primaire d'Assurance Maladie du Morbihan
60 rue Anita Conti
BP 20321
56021 VANNES Cedex

Le pouvoir adjudicateur est représenté par :

Madame la Directrice de la CPAM du Morbihan
Madame Françoise LE FUR, est la personne signataire du marché.

SOMMAIRE

1 – CONTEXTE	3
1.1 Objet de l'opération.....	3
1.2 Les différents acteurs du projet.....	3
1.3 Présentation de la CPAM du Morbihan	4
1.4 Présentation des organismes hébergés dans le cadre de l'opération.....	5
1.5 Les effectifs relogés	6
1.6 Le public	6
2 – OBJECTIFS ET ENJEUX	7
2.1 Objectifs des travaux	7
2.2 Enjeux du projet.....	8
3 – PRESENTATION DU SITE.....	10
3.1 Le site	10
3.2 Le bâtiment.....	11
3.3 Sécurité et impact de l'environnement du site sur l'organisation du chantier.....	12
3.4 Configuration et contraintes structurelles du bâtiment.....	13
4 – TRAVAUX ENVISAGES	19
5 – AMBITIONS ENVIRONNEMENTALES.....	20
6 – POINTS D'ATTENTION PARTICULIERS	22
6.1 La sûreté et la sécurité.....	22
6.2 L'accueil du public	22
6.3 Les espaces de travail de la zone administrative	26
6.4 Les lieux de ressources	28
6.5 Les utilités.....	30
6.5 Locaux techniques et informatiques.....	32
LISTE DES ANNEXES AU PROGRAMME FONCTIONNEL.....	33

1 – CONTEXTE

1.1 Objet de l'opération

En 2023, la CPAM du Morbihan a inscrit à son schéma directeur immobilier un projet de réhabilitation de son site de Lorient.

Cette opération intègre la rénovation énergétique du bâtiment et le réaménagement intégral des espaces intérieurs, afin d'héberger les effectifs lorientais de 5 organismes de la Sécurité Sociale.

La densification des espaces de travail répond aux orientations nationales en termes de ratios d'occupation des surfaces et de mutualisation inter-organismes dans un objectif de réduction des frais de fonctionnement.

Aussi, la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM), a donné un accord de principe sur ce projet, et a autorisé la CPAM du Morbihan à lancer un marché de maîtrise d'œuvre.

Le programme de l'opération a pour objectif de décrire les besoins et attentes de l'organisme dans ce cadre de ce projet.

1.2 Les différents acteurs du projet

Maître d'ouvrage : CPAM du Morbihan

Utilisateurs actuels : CPAM, Service Social de la CARSAT, ELSM

Utilisateurs envisagés dans le cadre du projet : CPAM, Service Social de la CARSAT, ELSM, CAF, CES

L'opération est financée par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM). Le Directeur Général de la CNAM donne l'Autorisation de Programme (AP) après analyse du dossier d'Avant-Projet Définitif (APD), cette analyse étant réalisée par son Département de l'Immobilier de l'Environnement (DIE).

Pour l'accompagner dans sa démarche de programmation, la maîtrise d'ouvrage s'est adjoint les compétences :

- D'une équipe du département immobilier de l'Union des Caisses Nationales de Sécurité Sociale (UCANSS) constituée d'un chargé d'affaires généraliste, d'un spécialiste thermicien et d'un spécialiste électricien.

L'UCANSS assiste la maîtrise d'ouvrage dans :

- La définition du programme technique (hors réseaux informatiques),
- L'évaluation des coûts de l'opération et des délais,
- L'analyse des documents produits par la maîtrise d'œuvre en phase APS, APD, PRO, DCE, ACT, DET et AOR.

- D'une équipe du Pôle Régional de Compétences Immobilières (PRECI), qui assiste la maîtrise d'ouvrage sur les aspects fonctionnels et organisationnels de l'accueil du public, et sur le suivi de l'opération.
- D'experts informatiques du Département Réseau de la CNAM, pour la définition des exigences réseaux informatiques et la validation technique des matériels et équipements mis en œuvre.
- Des sociétés IDA Concept et &SI, programmistes, qui assistent la maîtrise d'ouvrage dans le recueil des besoins des usagers, et la définition de la notice fonctionnelle.

L'organisme mandatera également a minima :

- Un bureau de contrôle,
- Un coordonnateur chargé de la Sécurité et de la Protection de la Santé (SPS).

1.3 Présentation de la CPAM du Morbihan

1.3.1 L'organisme

La CPAM du Morbihan est un organisme de droit privé assurant une mission de service public. Elle fait partie du réseau de 102 CPAM ; la CNAM en est la « tête de réseau ».

Elle assure la prise en charge des dépenses de santé des assurés, et garantit l'accès aux soins. Elle favorise la prévention et contribue à la régulation du système de santé français. Elle recouvre les risques maladie, maternité, invalidité et décès.

1.3.2 Ses missions

La CPAM remplit différentes missions :

- Affilier les assurés sociaux et gérer leurs droits à l'Assurance Maladie ;
- Traiter les feuilles de soins et assurer le service de prestations d'assurance maladie et d'accidents du travail / maladies professionnelles ;
- Appliquer chaque année, en relation avec les professionnels de santé, un plan d'action en matière de gestion du risque ;
- Améliorer les politiques de prévention et de promotion de la santé afin de réduire les dépenses de santé.

1.3.3 Valeurs d'entreprise

UNIVERSALITE : L'Assurance Maladie agit pour que des soins médicaux de qualité et des services de prévention soient accessibles à tous, sans distinction, partout et à tout moment.

SOLIDARITE : L'Assurance Maladie repose sur un principe de mutualisation des risques entre tous les bénéficiaires : chacun cotise selon ses moyens et est pris en charge selon ses besoins.

RESPONSABILITE : Notre système de santé est un bien commun dont nous devons tous prendre soin. Assurés, professionnels de santé, établissements de santé, employeurs, collaborateurs de l'institution...

INNOVATION : Pour répondre aux défis actuels et aux attentes de la société, l'Assurance Maladie s'adapte en permanence et ouvre le champ des possibles, dans l'objectif de contenir la dépense sans jamais transiger sur la qualité des soins.

1.4 Présentation des organismes hébergés dans le cadre de l'opération

Le bâtiment héberge actuellement les activités d'accueil et production de la CPAM et de 2 autres organismes :

➤ **L'Echelon Local du Service Médical (ELSM).**

Le Service Médical contrôle les prestations en analysant les dossiers et/ou en réalisant des examens cliniques afin d'émettre un avis médical indépendant, permettant aux caisses d'assurance maladie de verser les prestations. Le Service Médical est également chargé des relations avec les professionnels de santé et de la lutte contre la fraude, et assure les relations avec les assurés.

L'institution a lancé un projet de transformation de l'Assurance Maladie, qui prévoit à fin 2025 de fusionner le Service Médical et les services de la CPAM afin d'améliorer les synergies entre ces 2 organismes. Dans le cadre de l'opération de réhabilitation du site, ce projet de transformation aura un impact sur le rapprochement et les mutualisations d'espaces entre ces 2 entités.

➤ **Le Service Social de la Caisse d'Assurance Retraite et de Santé au Travail (CARSAT).**

Le Service Social de la CARSAT intervient auprès des assurés du régime général confrontés à une problématique de santé, dont les conséquences impactent leur vie professionnelle et/ou personnelle. Il informe, accompagne et soutient les assurés dans leurs démarches pour trouver les solutions les plus adaptées à leur situation.

A la suite de la présente opération, 2 autres organismes seront relogés sur le site :

➤ **La CAF du Morbihan, dont les effectifs lorientais sont actuellement répartis sur 2 bâtiments leur appartenant, situés à Lorient et à Lanester.**

La politique de la Caisse d'Allocations Familiales repose sur 4 missions principales :

- Aider les familles à concilier vie familiale et vie professionnelle,
- Soutenir la fonction parentale et faciliter les relations parents-enfants,
- Accompagner les familles dans leurs relations avec l'environnement et le cadre de vie,
- Créer les conditions favorables à l'autonomie, à l'insertion sociale et au retour à l'emploi des personnes et des familles.

- Le Centre d'Examen de Santé (CES) actuellement situé sur la commune de Lanester à proximité de Lorient. A l'instar des autres CES présents en Bretagne, le CES de Lanester dépend de la CPAM des Côtes d'Armor dont le siège est situé à Saint-Brieuc.

Le réseau des Centres d'Examen de Santé (CES) propose des examens périodiques de santé aux assurés sociaux. Les CES participent d'une part à la prévention auprès des populations qui en ont le plus besoin (personnes éloignées du système de santé ou fragilisées), et d'autre part à des études sur l'état de santé de la population, contribuant ainsi à l'observation et à la surveillance épidémiologique.

1.5 Les effectifs relogés

A l'issue de l'opération, le site hébergera un effectif total de 170 agents en CDI ainsi que 12 agents nomades et ponctuellement quelques agents en contrat temporaire. La répartition des agents par organisme est présentée dans le tableau suivant :

Organisme	Projection d'effectifs	Nombre de postes de travail
CPAM	67 agents + 4 nomades	Cf. notice fonctionnelle en annexe
CAF	53 agents + 2 nomades	
ELSM	36 agents + 3 nomades	
CES	7 agents	
Service Social CARSAT	7 agents + 3 nomades	
TOTAL	170 agents + 12 nomades	

Les nomades correspondent aux agents dont l'activité est partagée entre plusieurs sites, et qui sont amenés à occuper un poste de travail sur le site de Lorient au moins 1 fois par semaine.

1.6 Le public

Le futur site regroupera les activités d'accueil du public lorientais des 5 organismes. Les fréquentations actuelles des différents accueils existants sont présentées dans le tableau suivant :

Organisme	Fréquentation annuelle de l'accueil	Avec / sans RDV
CPAM	28 000	Avec et sans RDV
CAF	28 000	Avec et sans RDV
ELSM	3 000	Uniquement sur RDV
CES	2 000	Uniquement sur RDV
Service Social CARSAT	1 300	Uniquement sur RDV

soit une fréquentation évaluée entre 60 000 et 65 000 personnes par an pour le futur accueil.

2 – OBJECTIFS ET ENJEUX

2.1 Objectifs des travaux

La CPAM du Morbihan est propriétaire d'une surface utile brute de 2 607 m² au sein d'un immeuble construit en 1964 situé dans le centre-ville de Lorient. En raison de l'état général du site et la sous-occupation des surfaces, l'organisme a réalisé plusieurs diagnostics techniques ainsi qu'une analyse de ses besoins en tenant compte de la trajectoire en effectifs à moyen terme.

A l'issue de cette analyse, et afin de répondre aux objectifs immobiliers fixés par la CNAM, il apparaît que le choix de réhabiliter l'ensemble des surfaces disponibles n'est viable que si le site héberge des activités complémentaires aux services d'accueil et production déjà présentes (CPAM, ELSM, Service Social de la CARSAT).

Après avoir échangé avec les autres organismes présents sur le secteur lorientais, il s'avère que la CAF et le CES de Lanester sont également en réflexion sur leurs implantations immobilières.

L'optimisation des surfaces est rendue possible par les évolutions des modes de travail, la montée en charge du télétravail et du nomadisme, et le principe de flex-office au sein des espaces de travail à l'usage exclusif de chaque organisme et au sein des espaces mutualisés.

En termes d'implantation immobilière, la première ambition de ce projet est donc la **densification du site** et la **mutualisation inter-organismes**, dans une optique **de projet de service auprès du public**.

D'autre part, en tant qu'organisme ayant une mission de service public, la CPAM du Morbihan tient à être exemplaire dans l'ensemble de ses missions et notamment les opérations immobilières.

L'immobilier est en effet un vecteur d'image auprès du public et de ses partenaires. Le site devra ainsi tenir compte des valeurs de l'institution, et devra représenter l'image d'un organisme responsable, réalisant ses investissements de manière réfléchie et judicieuse. Le Maître d'ouvrage souhaite, par conséquent, que son bâtiment reflète l'image d'une institution proche de ses assurés, accueillante et ouverte à tous.

Le projet devra ainsi répondre à des objectifs de natures bien différentes : adéquation aux besoins des utilisateurs, optimisation, respect des réglementations, optimisation des frais de fonctionnement. Ces objectifs s'accordent naturellement aux objectifs du développement durable qui portent à la fois sur les aspects sociaux, environnementaux et économiques.

Pour la CPAM, il est primordial de créer des environnements de travail attractifs en tenant compte des sons, des couleurs, des matériaux, des revêtements, et de la lumière.

L'architecture du lieu sera donc particulièrement soignée, reflètera l'élégance, le dynamisme, la modernité, et contribuera à la sensation de bien-être, et des ambiances permettant aux salariés de travailler plus efficacement et plus confortablement.

Cette impression devra se ressentir à travers les choix architecturaux ainsi qu'à travers les implantations et aménagements des espaces intérieurs et extérieurs.

Le Maître d'œuvre concevra un immeuble fonctionnel et accessible, facile à utiliser par les salariés et visiteurs, quel que soit l'âge ou les capacités physiques des individus, et offrira à ses occupants, un lieu de vie favorisant le bien-être de tous.

La deuxième ambition de ce projet est donc la qualité, déclinée en :

- **Qualité d'accueil** des usagers
- **Qualité de vie au travail** des agents des 5 organismes
- **Qualité esthétique et environnementale** des matériaux.

Enfin, la CPAM du Morbihan tient à ce que l'investissement dans cette opération de réhabilitation soit durable.

Le bâtiment sera ainsi conçu pour être adaptable à l'évolution des usages des différents organismes. D'autre part, le Maître d'œuvre devra concevoir le projet dans une démarche d'anticipation de l'évolution des obligations réglementaires, notamment :

- Sécurité incendie
- Sûreté
- Accessibilité : les normes accessibilité devront être respectées dans la zone ERP mais également dans les espaces ERT
- Désamiantage intégral du bâtiment
- Choix des matériaux en tenant compte de critères environnementaux
- Atteinte des objectifs de 2050 du décret tertiaire de rénovation énergétique
- Décarbonation des systèmes de production de chaleur et des modes de transport.

La troisième ambition de ce projet est la **pérennité**, qui intègre la **durabilité des matériaux et des aménagements** et la **réduction des frais de fonctionnement**.

2.2 Enjeux du projet

Avec la mutualisation inter-organismes, l'évolution des modes de travail et des attentes des collaborateurs, l'enjeu principal est d'améliorer l'organisation spatiale des espaces pour permettre le développement de la transversalité et la coopération des équipes tout en conservant des points d'ancrage/repères (répartition des organismes par unité géographique). Il faudra pour cela adapter les espaces vers plus de flexibilité suite au développement du télétravail et la mise en œuvre du flex-office, tout en tenant compte des spécificités d'organisation des différents services, de l'évolution des métiers et des effectifs.

L'accompagnement au changement des agents est également un enjeu fort de cette opération. Pendant la période de conception et au cours de la période de travaux, il faudra tenir compte de la perception des agents et les accompagner dans l'anticipation des futurs espaces. Un phasage clair et cohérent ainsi qu'une communication régulière et une implication des agents permettra de favoriser l'adhérence au projet.

Pour les effectifs des 3 organismes actuellement hébergés au sein du bâtiment (CPAM, ELSM, Service Social de la CARSAT), le Maître d'Ouvrage prévoit le relogement temporaire des activités d'accueil et production vers un autre site (qui reste à déterminer), car l'ampleur des travaux ne permet pas d'envisager une opération en site occupé. Ce relogement temporaire accroît la nécessité de l'accompagnement au changement des agents. Il est précisé que la recherche du local provisoire ainsi que les opérations de transfert sont à la charge du Maître d'ouvrage.

Pour les effectifs des 2 autres organismes actuellement sur des sites extérieurs (CAF et CES), l'impact immobilier est plus tardif car ils ne seront pas concernés par un relogement temporaire, mais il est toutefois nécessaire de les accompagner à se projeter vers les futurs locaux dès la phase conception.

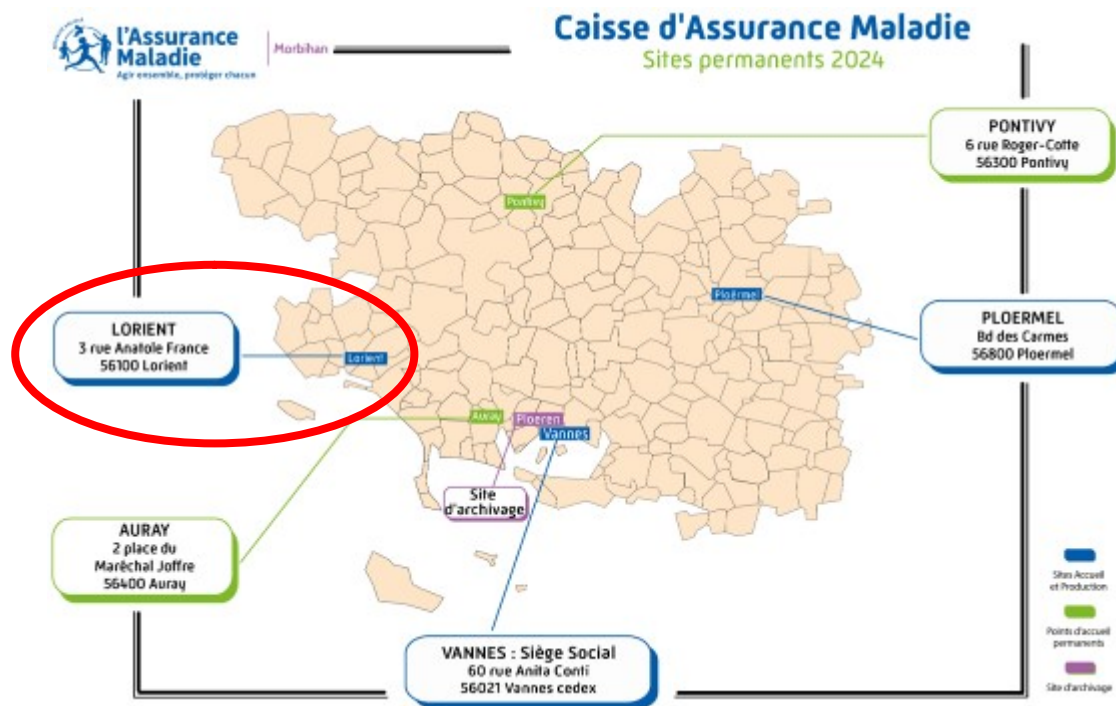
La démarche d'accompagnement au changement sera animée par le Maître d'ouvrage, mais le Maître d'œuvre pourra être invité à prendre part à certaines actions de communication auprès des directions des organismes, des instances représentatives du personnel ou des agents, au cours des différentes phases du projet. D'autre part, l'enjeu de co-construction et d'adhésion des agents au projet pourra avoir un impact sur certains choix du Maître d'ouvrage et sur l'aménagement de certains espaces, selon les propositions du Maître d'œuvre.

Afin de faciliter la projection des agents, le Maître d'œuvre devra proposer des visuels 3D au stade des études de projet (rendu phase PRO). Ces visuels 3D devront concerner a minima une vue extérieure du bâtiment, une vue intérieure de l'espace accueil, une vue intérieure de l'espace restauration sur terrasse, et une vue intérieure d'une tisanerie sur circulation dans les étages. Les visuels 3D intégreront le cloisonnement projeté, le mobilier fixe envisagé et intégré au marché de maîtrise d'œuvre (mobilier fixe de l'accueil, de l'espace restauration et des tisaneries), ainsi que du mobilier standard hors marché de maîtrise d'œuvre afin d'aider les agents à se projeter dans les futurs espaces.

3 – PRESENTATION DU SITE

3.1 Le site

Après le siège de Vannes construit en 2018, le site de Lorient est la 2^{ème} implantation de la CPAM du Morbihan en termes de surfaces, d'effectifs et de fréquentation par le public.



L'immeuble est situé au 3 avenue Anatole France dans le centre-ville de Lorient (56100).
Le site est desservi par les transports en commun (bus) et à environ 1 km de la gare SNCF de Lorient.

Parcelle : 000 BH 124 Surface cadastrée : 1 782m²



Le bâtiment est mitoyen de part et d'autre :

- Au nord-ouest, avec un immeuble appartenant à la Direction Départementale des Finances Publiques,
- Au sud-est, avec un immeuble mixte, comportant une agence bancaire au RDC, et des logements en étage.

La façade avant est située sur l'avenue Anatole France qui présente un trafic de véhicules dense, et un flux important de piétons.

En façade arrière, le personnel accède depuis la rue Benjamin Delessert jusqu'à l'immeuble de la CPAM en passant sous un bâtiment-pont appartenant à la Direction Départementale des Finances Publiques. La CPAM du Morbihan bénéficie d'une servitude de passage sur les parcelles cadastrées BH125 et BH299.

A l'arrière du bâtiment, en limite de parcelle, la CPAM du Morbihan dispose de 9 places de parking extérieur destinées aux véhicules de service des organismes.

3.2 Le bâtiment

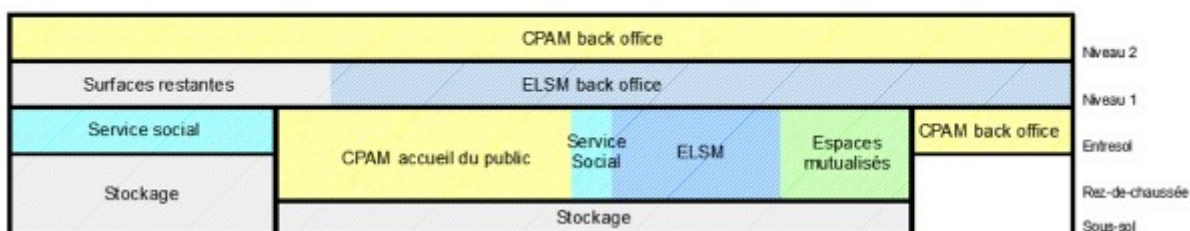
L'immeuble concerné est une copropriété qui regroupe :

- La CPAM du Morbihan, propriétaire d'une surface utile de 2 607 m² qui représente 970/1010^{ème} de la copropriété,
- Un local commercial qui représente 40/1010^{ème} de la copropriété. Ce local, situé au niveau RDC à l'extrémité nord-ouest du site, est actuellement occupé par un commerce de restauration, en location auprès d'un particulier qui en est le propriétaire.



Le bâtiment comporte au total 5 niveaux – sous-sol partiel, RDC sur vide sanitaire, entresol dissocié en 2 parties non communicantes, R+1 et R+2 – sur lesquels sont répartis les 3 organismes actuellement sur site.

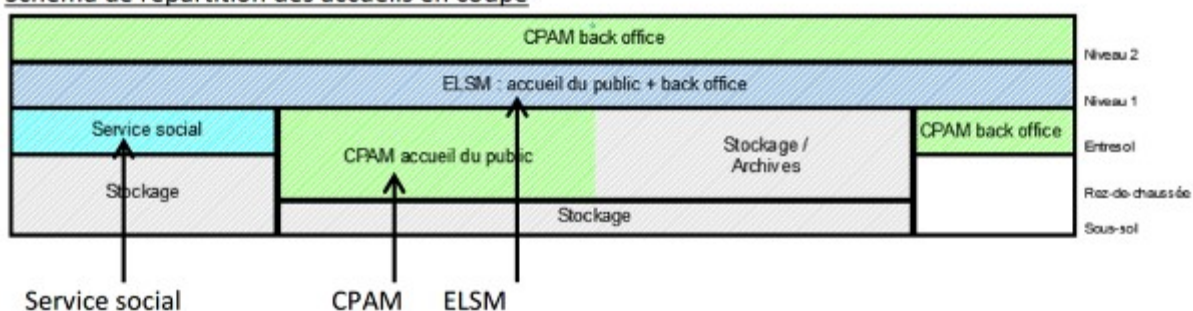
Schéma d'implantation des services en coupe



L'accueil du public est actuellement réparti sur 3 niveaux :

- Accueil du public CPAM au RDC
- Accueil du public Service Social CARSAT au RDC et à l'entresol sud-est,
- Accueil du public ELSM au R+1 et ponctuellement au RDC.

Schéma de répartition des accueils en coupe



Le site est actuellement classé ERP de 5^{ème} catégorie type W.

Dans le cadre de l'opération de réhabilitation, il conviendra de limiter l'accès au public au niveau RDC du bâtiment.

A titre informatif, la CPAM du Morbihan dispose d'une boîte-aux-lettres Drive, située sur le domaine public, permettant aux assurés de déposer leurs documents sans sortir de leur véhicule. Cet équipement sera conservé au cours de l'opération.

3.3 Sécurité et impact de l'environnement du site sur l'organisation du chantier

En tant qu'organisme de Sécurité Sociale, la Maîtrise d'Ouvrage tient fortement à éviter tout risque d'accident pour l'ensemble des usagers : intervenants sur le chantier, agents, public, riverains.

Afin d'éviter les interactions, les nuisances et les risques de sécurité pour le public accueilli et pour les agents, il est prévu que les travaux soient réalisés en site inoccupé.

Toutefois, la localisation du site et la nature de l'opération nécessitent une attention particulière de tous les acteurs sur l'opération, afin de prévenir l'ensemble des risques liés au chantier.

Le Maître d'œuvre devra intégrer cet objectif essentiel pour la Maîtrise d'Ouvrage. Il devra tenir compte des recommandations du coordinateur SPS, du service Risques Professionnels de la CARSAT, des services de la Ville et du Maître d'Ouvrage, et être force de proposition sur les thématiques liées à la sécurité. Dans le cadre de la mission de Direction de l'Exécution des Travaux, il devra également assurer le relai auprès des entreprises de travaux.

La conception du bâtiment devra également intégrer la notion de sécurité et d'ergonomie des interventions ultérieures, pour l'usage du bâtiment au quotidien ainsi que pour les opérations de maintenance.

3.4 Configuration et contraintes structurelles du bâtiment

3.4.1 L'altimétrie des niveaux

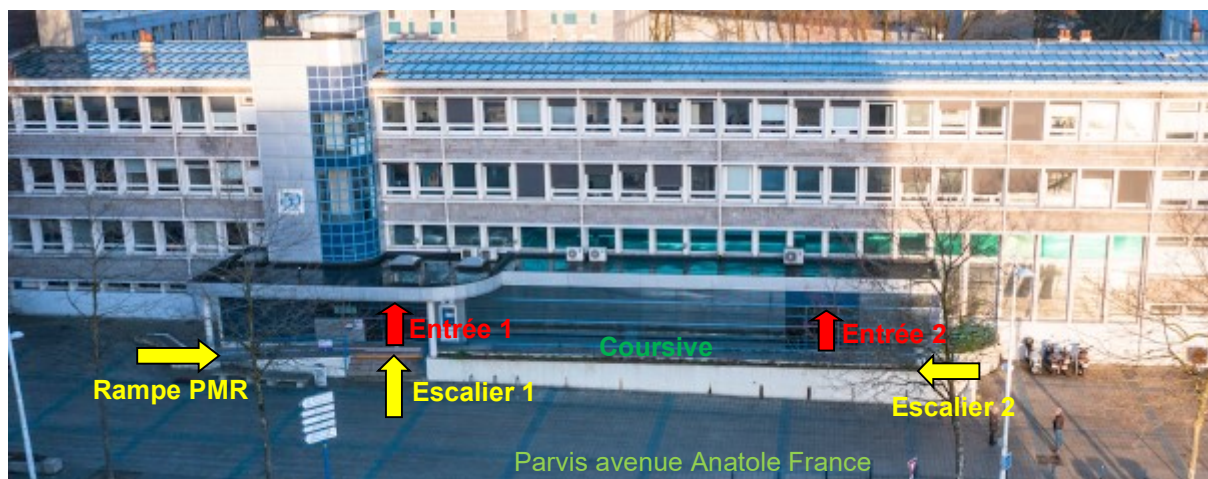
L'altimétrie des différents niveaux du bâtiment est une contrainte structurelle à prendre en compte dans le cadre de l'opération de réhabilitation.

La modification de la disposition altimétrique des niveaux n'est pas intégrée à l'enveloppe budgétaire de l'opération de réhabilitation. Le Maître d'œuvre devra chercher à faciliter les accès et optimiser les flux en tenant compte de ces contraintes.

Il est précisé que les côtes mentionnées dans le présent article sont données à titre indicatif. Le Maître d'œuvre se référera aux plans et coupes fournis en annexe du présent programme pour les données précises des altimétries des niveaux et mieux appréhender les problématiques décrites ci-après.

Accueil public au niveau RDC :

En premier lieu, le niveau RDC est surélevé par rapport au parvis de l'Avenue Anatole France. La surélévation de ce niveau, destiné à accueillir le public, a nécessité l'implantation d'une rampe d'accès PMR et de 2 escaliers desservant une coursive qui longe le volume saillant du niveau RDC. D'autre part, le parvis de l'Avenue Anatole France présente une déclivité négative en direction du nord-est vers le centre-ville.



En raison de la proximité du centre-ville, l'existence d'escaliers et de la coursière engendre des problématiques d'occupation nocturne et d'incivilités (déchets, dégradations...). Le projet de réhabilitation constitue une opportunité de repenser ces espaces extérieurs afin de limiter ces désagréments.

A l'intérieur du bâtiment, le plancher bas de ce niveau RDC présente un décroché en partie centrale, qui divise le niveau en 2 parties d'altimétries différentes. Sur la quasi-totalité de la moitié sud de ce niveau, ce décroché d'environ 34cm est compensé par un plancher technique qui assure la planéité des espaces accueil. Si un dispositif de plancher technique est maintenu, l'esthétique et le confort sonore devront être pris en compte.

Ce niveau RDC a une hauteur particulièrement élevée, d'environ 4,80m entre l'altimétrie des surfaces accueil et le plancher haut du niveau R+1. En complément des menuiseries accessibles aux agents, la présence de menuiseries en partie haute apporte de l'éclairage naturel dans l'espace central de l'accueil, mais engendre des problématiques d'accès pour l'entretien et la maintenance.

Le niveau RDC est desservi par l'unique ascenseur du site, positionné en façade avant du bâtiment, dans le volume saillant construit en 1995. Cet ascenseur est actuellement utilisé par le public pour accéder à la zone accueil de l'ELSM en R+1.

Dans le cadre de la présente opération, la zone d'accueil sera limitée au niveau RDC, et l'ascenseur ne devra pas être accessible au public.

Vide sanitaire :

En-dessous de ce niveau RDC, le bâtiment comporte un vide sanitaire sur dalle béton partielle, accessible par la façade arrière. La hauteur sous-plafond de ce vide sanitaire au point le plus élevé est d'environ 1,85m, hors poutres structurelles et passages de réseaux.

Cette faible hauteur sous plafond, ainsi que la présence d'une dalle de sol en béton, rendent complexe l'aménagement de cet espace, utilisé par le passé pour du stockage d'archives.

Dans le cadre de la mission Diagnostic, le Maître d'œuvre réalisera une reconnaissance de fondations, et étudiera l'opportunité d'aménager tout ou partie de cet espace, notamment pour du stockage d'archives. Une évaluation financière des travaux complètera l'étude de faisabilité technique.

Les travaux de démolition de la dalle béton, de décaissement et d'aménagement de ce vide sanitaire ne sont pas intégrés à l'enveloppe budgétaire de l'opération. Il s'agira donc pour la CPAM du Morbihan, en fonction de la faisabilité technique et de l'évaluation des travaux, de soumettre un dossier d'opportunité afin de solliciter une enveloppe budgétaire complémentaire.

En tout état de cause, le Maître d'œuvre tiendra compte de l'existence de ce vide sanitaire dans la conception du projet, à titre d'exemple pour la distribution de réseaux ou pour l'installation d'équipements techniques.

Sous-sol :

Situé à l'extrémité sud-ouest du bâtiment et mitoyen avec le vide sanitaire, le niveau sous-sol est accessible de plain-pied par l'arrière du site, et est en contrebas du parvis de l'avenue Anatole France.

Ce sous-sol n'est pas desservi par l'ascenseur existant. Etant donné qu'il comporte l'entrée principale du personnel et qu'il permet d'accéder aux places de stationnement des véhicules de service, il est nécessaire de prévoir un accès par ascenseur dans le cadre de la présente opération.

Au nord-est du site, le site comporte une issue de secours en sous-sol vers l'arrière du bâtiment. La surface de ce sous-sol est limitée à un dégagement et à cette issue de secours.

Entresols :

De part et d'autre du bloc central, qui correspond aux surfaces du RDC, se situent 2 entresols à usage de bureaux. Ces 2 entresols ne sont pas communicants et ne sont actuellement pas desservi par ascenseur.

Dans la perspective de respecter les normes accessibilité pour l'ensemble des espaces, y compris les locaux recevant des travailleurs, il conviendra de desservir ces entresols par ascenseur ou par élévateur.

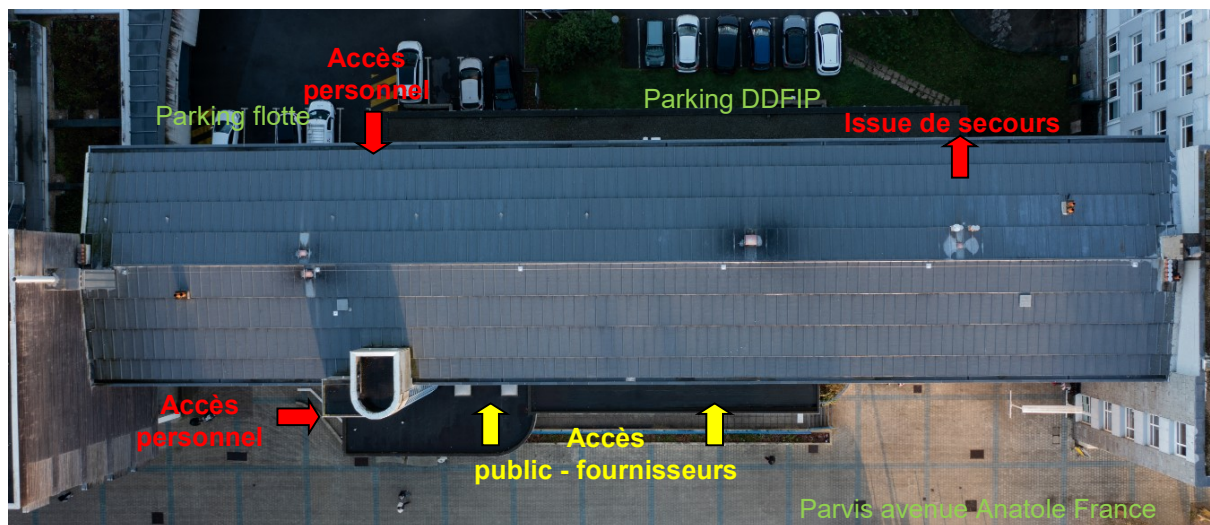
D'autre part, ces 2 entresols disposent d'une faible hauteur sous plafond, d'environ 2,80m de dalle à dalle. Cette contrainte structurelle sera à prendre en compte notamment pour l'intégration des gaines et équipements CVC et électricité-informatique.

Niveau R+1 et R+2 :

Les niveaux R+1 et R+2 sont desservis par l'ascenseur existant. Ces 2 niveaux disposent d'une faible hauteur sous plafond, d'environ 2,70m de dalle à dalle. Cette contrainte structurelle sera à prendre en compte notamment pour l'intégration des gaines et équipements CVC et électricité-informatique.

3.4.2 Accès et circulations intérieures

La configuration des accès au bâtiment est schématisée sur la vue aérienne suivante :



- Le public accède au niveau RDC par la façade avant du bâtiment, aux horaires d'ouverture de l'accueil. Le principe d'accès du public par la façade avant est à maintenir dans le cadre de l'opération.
- Le personnel dispose d'un accès en RDC par la façade avant, et d'un accès par la façade arrière donnant au niveau sous-sol. Ce double accès est à maintenir dans le cadre de l'opération.
- Les prestataires extérieurs accèdent actuellement au site par l'entrée du public.

Toutefois, la gestion des intervenants extérieurs par les agents d'accueil engendre des problèmes de sûreté et perturbe l'activité d'accueil. D'autre part, ce fonctionnement est problématique en cas d'interventions en dehors des horaires d'ouverture de l'accueil.

Aussi, le Maître d'ouvrage envisage de gérer à distance l'accès au site des prestataires extérieurs. Dans le cadre de la présente opération, un visiophone associé à un dispositif de contrôle d'accès seront installés à l'entrée située à l'arrière du bâtiment. L'objectif de ces équipements est de permettre aux intervenants de contacter l'équipe des services généraux de la CPAM du Morbihan basée au siège de l'organisme à Vannes. Les services généraux se chargeront d'autoriser ou non l'accès au site de Lorient par un système d'ouverture à distance.

En ce qui concerne la distribution intérieure des locaux, le bâtiment comporte actuellement 2 cages d'escalier principales, qui desservent l'ensemble des niveaux, un ascenseur qui dessert les niveaux RDC, R+1 et R+2, et 3 escaliers simples entre le RDC et les entresols.

Ces façades présentent une proportion importante de surfaces vitrées. Aussi, l'audit d'expertise de l'UCANSS a conclu qu'il était préférable de réaliser une isolation thermique intérieure plutôt qu'extérieure dans le cadre de l'opération.

La réfection des façades sera réalisée selon les indications du programme technique.

Façade avant



Façade arrière



4 – TRAVAUX ENVISAGES

Les principaux travaux envisagés (liste non exhaustive) sont les suivants :

- Désamiantage selon RAAT Dekra
- Mise aux normes de l'ensemble du site, en particulier l'accessibilité des espaces ERP et ERT, et la réglementation incendie
- Ravalement des façades
- Remplacement des menuiseries extérieures et des protections solaires
- Curage des surfaces intérieures
- Isolation thermique intérieure
- Aménagement des accès et des circulations
- Aménagement des abords et notamment traitement du dénivelé entre le niveau de l'avenue Anatole France et le niveau des accès publics
- Aménagement des espaces d'accueil et des bureaux
- Aménagement des espaces collectifs y compris les mobiliers fixes de l'accueil, de l'espace restauration et des espaces tisaneries
- Réfection complète des sanitaires
- Suppression de l'ascenseur existant y compris la cage d'ascenseur
- Ajout d'un ascenseur desservant les 5 niveaux
- Ajout d'un élévateur desservant les niveaux RDC et entresol nord-est
- Remplacement de la distribution de courant fort
- Remplacement des appareils d'éclairage
- Adaptation des systèmes de sécurité incendie
- Remplacement de la distribution informatique
- Remplacement des chaudières gaz par une pompe-à-chaleur
- Remplacement des radiateurs par des ventilo-convecteurs en allège
- Installation d'un système de gestion technique du bâtiment
- Traitement de la signalétique intérieure et extérieure

La définition des travaux pourra évoluer en fonction des résultats du diagnostic du Maître d'œuvre.

Le budget alloué aux travaux ne comprend pas :

- L'habillage des façades
- L'aménagement de locaux dans le vide sanitaire
- Les frais de relogement des agents (location d'espaces, travaux d'aménagements temporaires...)
- Le mobilier (hors mobilier fixe de l'accueil, de l'espace restauration et des espaces tisaneries)
- Les éventuelles taxes hors TVA
- Les assurances « dommage ouvrage » et « tous risques chantier ».

5 – AMBITIONS ENVIRONNEMENTALES

En tant qu'organisme d'assurance maladie exerçant une mission de service public, la CPAM du Morbihan a l'ambition d'être également exemplaire en termes de développement durable et de prise en compte des préoccupations environnementales sur cette opération.

Sur la base d'une démarche environnementale non certifiée, les cibles que le Maître d'Ouvrage souhaite atteindre dans le cadre de la présente opération sont les suivantes.

Cible 1 : Relation du bâtiment avec son environnement immédiat :

- Optimiser les accès et les flux des différents usagers ;
- Favoriser les modes de déplacement les moins polluants :
 - o Intégration d'un parking abrité pour les vélos d'environ 10 places dont 2 places vélos-cargo, avec prises de recharge pour les VAE ;
 - o Installation et/ou pré-équipement de points de charge à l'arrière du bâtiment pour véhicules électriques et hybrides rechargeables pour les véhicules de la flotte des 5 organismes. Le fonctionnement de ces points de charge sera sécurisé par un dispositif de contrôle d'accès ;
- Améliorer la qualité paysagère du site, selon les possibilités de la parcelle et les contraintes d'implantations ;
- Concevoir les aménagements extérieurs de manière à proscrire l'appropriation des espaces par le public en dehors des heures d'ouverture, pour des raisons de sécurité et de sûreté.

Cible 2 : Choix intégré des produits, systèmes et procédés de construction :

- Choix constructifs pour la durabilité et l'adaptabilité de l'ouvrage ;
- Choix constructifs pour la facilité d'entretien de l'ouvrage ;
- Choix des produits de construction afin de limiter les impacts environnementaux de l'ouvrage.

Cible 3 : Chantier à faible impact environnemental :

- Optimisation de la gestion des déchets de chantier : les déchets de chantier seront autant que possible réduits à la source, et le tri des déchets s'effectuera de manière à optimiser leur valorisation ;
- Limitation des nuisances pendant le chantier (nuisances sonores, visuelles, poussières, trafic) ;
- Limitation des pollutions et des consommations de ressources pendant le chantier.

Cible 4 : Gestion de l'énergie et de l'eau :

- Atteinte des objectifs 2050 du décret tertiaire de rénovation énergétique ;
- Installation d'un système de Gestion Technique du Bâtiment (GTC) ;
- Réduction des émissions de polluants dans l'atmosphère ;
- Choix des équipements permettant de réduire les consommations d'eau et d'énergie.

Cible 5 : Gestion des déchets d'activité :

- Intégration de points de collecte par typologie de déchets ;

Cible 6 : Maintenance / Pérennité des performances environnementales :

- Intégration d'une démarche de concertation avec le Maître d'Ouvrage pour la conception et le choix des équipements techniques, réseaux et systèmes de gestion ;
- Concevoir l'ouvrage de façon à faciliter les interventions d'entretien – maintenance pendant son exploitation (dimensionnement des locaux techniques, facilité d'accès aux équipements, simplicité de conception et d'utilisation...)

Cible 7 : Confort hygrothermique :

- Dispositions visant à optimiser le confort hygrothermique en hiver et en été : choix du système de production de chauffage et des terminaux (pompe-à-chaleur), dispositifs de protection solaires, éclairage, ventilation... ; Les dispositifs passifs (architecturaux) seront privilégiés pour l'atteinte du confort d'été ;
- Objectifs de confort d'hiver et confort d'été selon les définitions du programme technique, avec réduit de nuit et de week-end.

Cible 8 : Confort acoustique :

- Optimisation des dispositions architecturales pour protéger les usagers des nuisances acoustiques ;
- Création d'une qualité d'ambiance acoustique adaptée aux différents locaux, avec une attente particulière dans les open-spaces des différents organismes.

Cible 9 : Confort visuel :

- Optimisation de l'éclairage naturel : L'accès à la lumière du jour (premier ou second jour) devra être effectif pour l'ensemble des locaux à usage prolongé et le hall d'accueil. Afin de limiter le recours à l'éclairage artificiel dans les circulations, des inserts vitrés seront implantés dans les cloisonnements et/ou dans les portes d'accès aux locaux ; certaines cloisons, notamment celles donnant vers des salles de réunion ou autres espaces collectifs, pourront être vitrées ;
- Eclairage artificiel confortable, en limitant l'éblouissement et en assurant dans les locaux une sensation de teinte moyenne, plutôt chaude.

Cible 10 : Qualité sanitaire de l'air :

- Garantie d'une ventilation efficace, avec programmation horaire sur la GTC ;
- Maîtrise des sources de pollutions internes (déchets, espace restauration, choix des matériaux tenant compte des émissions de polluants) et externes (radon, émissions liées à la présence du local commercial, de la circulation de véhicules à proximité du site).

6 – POINTS D'ATTENTION PARTICULIERS

En complément des indications précédentes et de la notice fonctionnelle annexée au présent programme, le Maître d'ouvrage souhaite attirer l'attention du Maître d'œuvre sur certains espaces et/ou besoins spécifiques.

6.1 La sûreté et la sécurité

La sûreté et la sécurité dans le futur site sont des préoccupations fortes pour l'ensemble des organismes hébergés. Dans le cadre de la politique de sûreté et de sécurité de l'institution, la CPAM du Morbihan envisage d'intégrer un certain nombre de dispositifs :

- Système de sécurité incendie
- Contrôle d'accès
- Interphonie
- Détection anti-intrusion
- Vidéo-surveillance
- Dispositif anti-agression
- Dispositif d'alarme Ramses
- Alarme PPMS
- Dispositions anti-effraction

Les prescriptions relatives à ces dispositifs sont détaillées dans le Programme Technique.

6.2 L'accueil du public

6.2.1 Organisation générale de l'accueil

La particularité de ce site sera l'accueil du public de 5 organismes différentes, ce qui va nécessiter une attention particulière du Maître d'œuvre sur l'organisation et la lisibilité des espaces. Le Maître d'œuvre proposera ainsi un aménagement intégrant une gestion des flux optimisée, en évitant si possible les croisements entrées/sorties.

La zone d'accueil sera située au rez-de-chaussée. Elle sera dotée d'une signalétique adaptée permettant aux usagers de se repérer aisément. L'ambiance générale, accueillante et conviviale, y favorisera la sérénité des échanges entre le personnel et le public. Les couleurs et matériaux utilisés seront donc choisis de manière à respecter cet objectif. L'ensemble de la zone d'accueil bénéficiera d'éclairage naturel, tout en évitant le risque d'éblouissement.

Sur un plan pratique, l'éclairage est une composante importante qui concourt à l'ambiance du hall d'accueil, première des vitrines de l'organisme pour les usagers. Aussi, un soin tout particulier doit y être apporté.

Les conditions thermiques, en hiver et en l'été, tout comme l'hygrométrie, devront également être étudiées (sas thermique, protections solaires des vitrages...). Enfin, les questions

acoustiques ne doivent pas en aucun cas être négligées car le bruit général d'un hall d'accueil peut générer du stress et de l'agressivité.

Les différents accès de la zone « accueil » vers la zone « bureaux » seront équipés de contrôle d'accès afin d'éviter l'intrusion du public dans la partie administrative du bâtiment, principalement réservée au personnel.

D'autre part, en raison de spécificités liées à son fonctionnement, l'accueil du CES sera dissocié de l'accueil des 4 autres organismes (CPAM, CAF, ELSM, CARSAT), et pourra bénéficier d'une entrée public séparée. Les espaces dédiés au CES seront délimités des autres espaces accueil par un dispositif de contrôle d'accès.

Les besoins en surfaces par typologie d'espace sont détaillés dans la notice fonctionnelle en annexe du présent programme. Cette notice intègre également un scénario d'implantation que le Maître d'œuvre pourra revisiter. Dans tous les cas, les plans de l'accueil devront être soumis à la validation de l'instance nationale accueil de la CNAM.

6.2.2 Zone accueil du CES

Le Centre d'Examen de Santé propose des examens médicaux périodiques à des publics éloignés du système de santé ou fragilisés. Cette activité implique donc l'aménagement de cabinets d'accueil équipés du matériel médical nécessaire aux examens. En complément, la zone accueil du CES comportera un espace attente, des bureaux administratifs, une salle d'atelier et un espace de collation utilisé notamment à la suite des examens et prélèvements sanguins. L'espace collation intégrera une tisanderie, dont le mobilier fixe sera intégré au marché.

Le fonctionnement horaire de la zone CES pourra être différent de la zone accueil des 4 autres organismes.

6.2.3 Zone accueil CPAM-CAF-ELSM-CARSAT

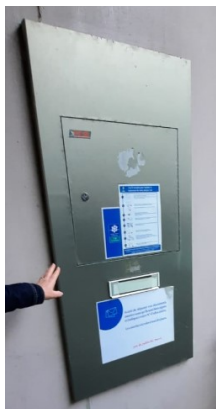
L'entrée du public des 4 organismes CPAM-CAF-ELSM-CARSAT se fera par un sas d'entrée unique, et sera conçue de manière à être instinctive pour les assurés. Selon l'espace disponible, une sortie du public, dissociée de l'entrée, pourra être aménagée.

Le sas d'entrée sera dimensionné pour pouvoir implanter 2 boîtes-aux-lettres intérieures (1 CAF et 1 CPAM-ELSM-CARSAT), 2 écritoires, ainsi qu'une borne multi-services, format totem, permettant de réaliser des opérations simples (impression d'attestations de droits, mise à jour de carte vitale...).

Une borne multi-services (BMS) sera également implantée en façade du bâtiment, afin d'être accessible au public à tout moment. La présence de cette borne en façade nécessitera l'implantation en intérieur d'un local technique pour les interventions d'entretien et de maintenance. La fourniture de la BMS est hors marché, mais son intégration sera prévue au marché.

D'autre part, il sera implanté en façade 2 compartiments sécurisés, accessibles de l'intérieur et de l'extérieur. Ces compartiments, à prévoir au marché, seront utilisés par les agents d'accueil CAF et CPAM pour déposer, depuis l'intérieur du sas, des pochettes et/ou enveloppes postales, qui seront retirées en façade par des prestataires extérieurs de transport de colis.

Vue extérieure compartiment sécurisé



Visuel borne en façade



En intérieur, les flux seront dissociés entre les usagers sans rendez-vous et avec rendez-vous, avec des distinctions d'horaires et d'organismes. En effet, la CAF et la CPAM sont amenés à recevoir du public se faire sans RDV (dossiers simples) ou avec rendez-vous (dossiers complexes). Pour la CARSAT et l'ELSM, l'accueil des usagers se fera exclusivement sur RDV.

La conception sera réalisée en tenant compte de la charte accueil CPAM annexée au programme technique.

Accueil sans RDV :

Cet accueil constitue le principal flux d'usagers auprès des services de la CAF et de la CPAM. En raison de pics d'affluence des visiteurs, en lien avec les dates de paiements des prestations, il sera nécessaire de prévoir une zone d'attente couverte et dimensionnée pour environ 20 usagers en position debout. Cette zone d'attente des usagers sans RDV devra être dissociée de l'accueil sur RDV, afin que les usagers puissent se rendre directement dans l'espace dédié.

Au sein de la zone sans RDV, 2 espaces mutualisés CAF-CPAM seront implantés à proximité de la zone d'attente et du sas d'entrée :

- Un espace libre-service destiné aux assurés en capacité d'utiliser des bornes et postes informatiques en autonomie,
- Un espace numérique destiné aux assurés qui pourront utiliser des bornes et postes informatiques avec un accompagnement des agents d'accueil.

En cas de situation délicate et/ou d'urgence, certains usagers pourront être reçus dans des box d'accueil sans avoir pris RDV préalablement.

Enfin, un sanitaire PMR sera mis à disposition du public à proximité de zone sans RDV.

Accueil sur RDV :

L'accueil sur RDV sera équipé d'un dispositif de file d'attente. Les usagers seront invités à utiliser un système de distributeur de tickets (via un écran tactile), et plusieurs panneaux d'affichage électronique seront disposés à différents endroits pour permettre d'appeler les assurés aux différents box accueil.

La zone RDV comportera un ou plusieurs espaces d'attente équipés de bancs et/ou de sièges, 10 box d'accueil mutualisés entre les 4 organismes, et 3 cabinets de médecins-conseils dédiés à l'ELSM.

A proximité immédiate de cette zone, 2 bureaux seront implantés pour le responsable accueil CPAM (au sein de la zone ERP) et pour le responsable accueil CAF (hors zone ERP).

6.2.4 Dispositions relatives aux box et cabinets médicaux

Les box et cabinets médicaux des 5 organismes devront bénéficier d'éclairage naturel, de premier ou de second jour. Pour des raisons de confidentialité et de confort des usagers, les cabinets médicaux ELSM et CES seront équipés d'un dispositif d'occultation totale, tandis que les box d'accueil seront pourvus d'une vitrophanie partielle. En complément, les vitrages donnant vers l'extérieur seront équipés d'une protection solaire et de stores intérieurs.

Les bureaux d'accueil (box et cabinets médicaux) seront cloisonnés et équipés de faux-plafonds afin de garantir la confidentialité des échanges entre les agents d'accueil et le public. Ces bureaux devront disposer de 2 accès : un accès pour les assurés en provenance des espaces d'attente, et une issue pour le personnel leur permettant de sortir en cas d'agression.

Le dimensionnement et la configuration des bureaux d'accueil devront permettre de les rendre conformes aux normes accessibilité pour le public et pour les agents d'accueil.

Le marché intégrera le mobilier fixe des 10 box d'accueil de la zone CPAM-CAF-ELSM-CARSAT. Le Maître d'œuvre prévoira un bureau d'accueil, dont l'emprise correspondra à la largeur des box afin d'éviter les incivilités. Ces bureaux seront équipés d'un dispositif amovible, manœuvrable facilement et en sécurité. Ce dispositif a pour objectif de permettre aux agents d'accueil de cheminer côté public. Les bureaux comporteront également un espace rangement haut sécurisé.

Exemple de mobilier fixe à intégrer (coloris hors charte accueil CPAM)



Le marché n'intégrera pas le mobilier des autres espaces d'accueil (sas, espaces libre-service, espace numérique, cabinets médicaux, salle de réunion) ; seuls les éléments évoqués précédemment sont à prévoir pour la zone accueil (bureaux des 10 box accueil et tisanerie de l'espace collation du CES). Toutefois, lors de l'ensemble des étapes de conception, les plans de l'accueil devront comporter l'ensemble du mobilier (prévu et non prévu au marché) afin d'en faciliter la compréhension pour les organismes et de pouvoir se projeter.

6.2.5 Signalétique

Le Maître d'œuvre intégrera dans son projet la signalétique intérieure et extérieure du bâtiment, et du parking.

Signalétique intérieure

L'ensemble des locaux du bâtiment devra être clairement identifié par une signalétique interne et externe. Chaque bureau devra être identifié à partir d'un système évolutif en cas de modification.

Le hall d'accueil CPAM-CAF-ELSM-CARSAT sera doté de totem et panneaux ainsi que de dispositifs d'affichage, conforme à la charte accueil CPAM annexée au programme technique. La signalétique de l'accueil devra être évolutive de manière à pouvoir être adaptée en cas de changement d'organisation de l'accueil ou déplacements de mobiliers.

L'objectif est de permettre aux usagers de pouvoir, de façon immédiate, s'orienter et se repérer. Le concepteur prévoira donc une signalétique intérieure logique permettant de guider les individus.

Signalétique extérieure

Le Maître d'œuvre intégrera également une signalétique extérieure qui sera en accord avec l'échelle du site, les distances de visibilité/lisibilité et les volumes architecturaux. L'immeuble de la CPAM et ses accès public seront ainsi clairement identifiés depuis la rue, par le biais d'une signalisation adaptée.

6.3 Les espaces de travail de la zone administrative

6.3.1 Bureaux individuels, bureaux collectifs et salles de réunion

La notice fonctionnelle, annexée au présent programme, reprend les besoins en espaces de travail de la zone administrative et comporte un scénario d'implantation réalisé en co-construction avec les agents des organismes concernés. Ce projet d'implantation pourra être revisité par le Maître d'œuvre en fonction des contraintes techniques et des obligations réglementaires.

Les dimensions des mobiliers (hors marché de maîtrise d'œuvre) à intégrer aux plans sont les suivantes :

- Bureaux : 160 x 90 cm
- Armoires : 120 x 45 x hauteur

Acoustique :

Les espaces de travail bénéficieront d'un confort soigné et d'une isolation acoustique renforcée. Le Maître d'œuvre prendra également un soin particulier concernant l'acoustique des bureaux collectifs, dans lesquels les agents doivent pouvoir échanger sur des dossiers et/ou réaliser des appels téléphoniques avec le public ou avec les professionnels de santé sans gêner le travail des autres agents du plateau. Les caractéristiques de l'ensemble des matériaux (murs, plafonds, sols, parois) devront être étudiés pour éviter les désagréments liés à toutes ces nuisances.

Cette exigence acoustique concerne l'ensemble des bureaux collectifs, et une attention supplémentaire sera apportée aux plateaux exclusivement dédiés à l'activité d'appels téléphoniques (plateforme de service de l'ELSM, bureau middle-office de la CPAM, bureau de rappels téléphoniques de la CAF).

Modularité :

L'organisation des différents organismes pourra être amené à évoluer, et le cloisonnement pourra être modifié au cours de la vie du bâtiment. Aussi, le Maître d'œuvre prévoira l'implantation et le fonctionnement des équipements techniques en fonction des trames de fenêtre : éclairage, chauffage, ventilation, prises de courant, prises réseau, etc. afin de limiter les travaux en cas de recloisonnement.

Les plateaux collectifs et salles de réunion d'une surface supérieure à 25 m² seront équipés de plusieurs portes d'accès depuis la circulation, afin de faciliter les flux et les éventuels recloisonnements ultérieurs.

Les salles de réunion seront conçues de manière à pouvoir être réutilisables en tant qu'espace de bureaux, en conservant un fonctionnement des équipements techniques par trame de fenêtre.

Le Maître d'œuvre se référera notamment aux prescriptions du programme technique sur la flexibilité, en portant une attention particulière au confort acoustique des espaces.

6.3.2 Circulations

Le traitement des circulations devra éviter l'effet couloir, tout en évitant les cheminements compliqués. Les allées de circulation donneront une impression d'espace ouvert et décroisonné, et seront conçues de manière à faciliter les accès entre les différents bureaux et services. L'intégration d'inserts vitrés dans les cloisons des bureaux et/ou dans les huisseries, permettra de limiter le recours à l'éclairage artificiel en journée.

Le concepteur pourra proposer des distinctions entre les couloirs des étages et différentes parties du bâti afin de permettre aux utilisateurs un repérage plus aisé.

Les zones de circulations seront accueillantes, agréables, conviviales. Elles pourront être le lieu où se situeront un certain nombre d'équipements et/ou aménagements communs :

- photocopieurs-scanners,
- points de collecte déchets,

- tisaneries ouvertes,
- espaces d'échange « bulle de communication »,
- distributeurs d'eau reliés au réseau.

Pour des raisons de sécurité, ces équipements et aménagements ne devront en aucun cas entraver la circulation du personnel en cas d'évacuation.

6.3.3 Espaces photocopieurs

Dans le cadre de la démarche de développement durable de l'institution, les imprimantes sont mutualisées entre les différents services de chaque organisme.

Dans l'accueil, les photocopieurs devront être placés de manière à ne pas être utilisables par les usagers. Il sera prévu 1 photocopieur pour le CES, et 5 photocopieurs pour l'ensemble des espaces de l'accueil CPAM-CAF-ELSM-CARSAT (hors imprimantes destinées aux usagers) : 2 sur le réseau CPAM, 2 sur le réseau CAF, 1 sur le réseau CARSAT.

Dans la zone administrative, des espaces photocopieurs seront aménagés dans les circulations à proximité des bureaux desservis, sans gêner le cheminement en cas d'évacuation incendie et équipés d'écran de cantonnement des fumées. La moyenne est de l'ordre d'un photocopieur pour 12 agents (hormis pour la CARSAT où 1 équipement sera prévu pour les 7 agents).

6.3.4 Local syndical

Un local syndical sera implanté à l'écart des espaces de travail et de la zone accueil, afin de garantir la confidentialité des échanges. Ce local bénéficiera d'éclairage naturel, et sera prévu pour intégrer une table de réunion de 4 à 5 personnes et des rangements (mobiliers hors marché).

6.4 Les lieux de ressources

6.4.1 Espace restauration

Le site ne disposera pas de restaurant d'entreprise. Toutefois, le Maître d'Ouvrage souhaite proposer aux agents la possibilité de déjeuner sur place, et prévoit la mise à disposition d'un espace restauration dimensionné pour 50 à 60 personnes simultanément.

Cet espace restauration sera équipé de points d'eau (évier), réfrigérateurs, fours micro-ondes, et distributeurs de denrées alimentaires et de boissons chaudes et froides. Dans le cadre du marché, les mobiliers et équipements fixes sont à prévoir (rangements, évier, espace de tri des déchets).

Une partie sera prévue en tant qu'espace « café », équipée de fauteuils et de tables.

L'espace restauration aura un accès direct sur une terrasse extérieure qui sera aménagée de quelques tables et chaises. Afin de garantir la sérénité des salariés durant leurs temps de

restauration, la terrasse ne sera pas visible de la zone réservée au public, et donnera vers l'arrière du bâtiment.

Cet espace restauration sera implanté et conçu de manière à éviter les nuisances sonores et olfactives pour les activités d'accueil du public et de back-office pour les différents organismes.

6.4.2 Tisanerie et espaces de pause

Afin de favoriser le bien-être des salariés au travail et leur permettre de maintenir un équilibre personnel et une efficacité professionnelle, Le Maître d'Ouvrage souhaite mettre à disposition du personnel plusieurs espaces de pause répartis dans le bâtiment.

Il sera prévu a minima :

- Au niveau RDC, une tisanerie et un espace de pause réduit (une table et quelques chaises). Cet espace sera non accessible au public, avec un traitement acoustique permettant d'éviter les nuisances pour la zone accueil.
- Une tisanerie sur chacun des niveaux R+1 et R+2,
- Un espace de pause sur l'un des 2 niveaux R+1 ou R+2, avec traitement acoustique afin d'éviter les nuisances pour les espaces de travail avoisinants.

Le Maître d'œuvre pourra varier les ambiances, et proposer des espaces tisaneries ouverts ou semi-ouverts en lien avec les zones de circulation. Les espaces de pause seront de préférence des espaces fermés afin d'éviter les nuisances sonores pour les espaces de travail.

6.4.3 Salle de répit

Les agents en lien avec le public (accueil physique et accueil téléphonique) sont parfois confrontés à des incivilités. Aussi, le Maître d'Ouvrage souhaite implanter une salle de répit avec traitement acoustique, où ces agents pourront s'isoler et récupérer dans une ambiance apaisante. Cet espace sera idéalement positionné à proximité de la zone accueil.

6.4.4 Espace de sport

En tant qu'acteur de la prévention en santé, le Maître d'Ouvrage encourage ses salariés à la pratique du sport, et souhaite mettre à leur disposition une salle qui sera accessible en dehors de leur temps de travail. La configuration de cet espace permettra d'implanter des équipements du type vélos d'appartement, rameurs, tapis de marche...

Ce local sera positionné au niveau sous-sol, à proximité immédiate des vestiaires situés à l'entrée du personnel, avec une vue extérieure vers l'arrière du bâtiment avec un dispositif d'occultation.

Etant donné les activités qui y seront pratiquées, ces locaux recevront un traitement acoustique spécifique.

6.4.4 Vestiaires

Le Maître d'Ouvrage souhaite équiper le site de vestiaires avec douche pour les agents qui se déplacent en vélos et/ou qui pratiqueront du sport sur place.

Les vestiaires auront des accès dissociés hommes/femmes, et seront implantés à proximité de l'entrée du personnel et de la salle de sport. Ils comporteront a minima 2 cabines de douche conformes aux normes accessibilité, 1 côté femmes et 1 côté hommes.

Les cabines de douche individuelles disposeront chacune d'un espace tampon permettant l'habillage et déshabillage, ainsi que des patères et tablettes.

Les vestiaires collectifs seront équipés de lavabos et patères, et seront aménagés par des placards vestiaires et des bancs hors marché.

Des sanitaires seront prévus soit intégrés au sein des vestiaires, soit à proximité immédiate.

6.5 Les utilités

6.5.1 Gestion des déchets

La CPAM participe au tri sélectif (papiers / emballages recyclables / emballages non recyclables / déchets organiques). L'organisme souhaite bien évidemment poursuivre cette démarche, avec possibilité de l'améliorer.

Les espaces de travail disposeront uniquement de corbeilles pour les déchets papier. La dépose des autres déchets s'effectuera à l'aide de points de collecte répartis dans le bâtiment. Leur nombre et leurs emplacements seront étudiés par le Maître d'œuvre en fonction de sa configuration et des principaux lieux de consommation (locaux de restauration, espaces de pause), tout en gardant une certaine proximité avec l'ensemble des bureaux. Les points de collecte seront aménagés de manière à éviter les désagréments liés aux odeurs des déchets.

L'ensemble des déchets seront regroupés par les agents d'entretien, et stockés avant d'être évacués. Le Maître d'œuvre prévoira donc un local de regroupement et stockage des déchets, au niveau sous-sol du bâtiment à proximité de l'ascenseur, et avec un accès direct vers l'extérieur.

6.5.2 Locaux ménage

Des locaux ménage seront implantés sur chaque niveau du bâtiment, permettant de stocker les matériels et fournitures d'entretien (aspirateur, chariot...). Ces locaux seront équipés d'un point d'eau adapté (déversoir).

6.5.3 Sanitaires

Le bâtiment est régi par la réglementation accessibilité pour la partie ERP, et par le Code du Travail pour les autres zones. Il est demandé que les prescriptions de la réglementation accessibilité ERP soit étendue à l'ensemble du bâtiment, notamment pour le dimensionnement des sanitaires.

La conception des sanitaires respectera les prescriptions du Programme Technique.

Les sanitaires seront répartis sur l'ensemble des niveaux du bâtiment, en tenant compte du capacitaire par niveau. Il pourra également être tenu compte de la répartition de 75% de femmes et 25% d'hommes parmi les effectifs des 5 organismes.

Il sera prévu a minima sur les différents niveaux :

- Sous-sol : 1 sanitaire PMR mixte ;
- RDC zone CES : 3 sanitaires réservés au public (1 sanitaire femmes + 1 hommes + 1 mixte PMR) en raison des examens médicaux pratiqués auprès des usagers ;
- RDC zone autres organismes : 1 sanitaire mixte PMR réservé au public ;
- RDC zone privative : 1 sanitaire femmes + 1 hommes ;
- Entresol sud-est (sous réserve de l'implantation de l'espace restauration sur ce niveau) : 1 sanitaire femmes + 1 hommes + 1 mixte PMR ;
- Entresol nord-ouest : 1 sanitaire mixte PMR ;
- R+1 : selon capacitaire ;
- R+2 : selon capacitaire.

Au niveau des équipements sanitaires, les robinetteries utilisées seront à détection (type optoélectroniques) pour des questions d'hygiène, et seront toutes également dotées de système permettant un mélange air/eau, afin de limiter les consommations. Les robinetteries favoriseront l'utilisation d'eau froide, tout en permettant aux agents d'utiliser de l'eau chaude.

Les cuvettes des toilettes seront de type suspendu, en vue de faciliter l'entretien, et seront également dotée de chasses d'eau économiques, silencieuses, avec abattant antibactérien et plaque d déclenchement.

L'éclairage sera géré par détection de présence.

6.5.4 Espace fumeurs

Bien que le Maître d'Ouvrage encourage le public à arrêter de fumer dans le cadre de ses actions de prévention, il sera mis à disposition un espace fumeurs extérieur abrité et situé à l'arrière du bâtiment.

Cet espace sera positionné à distance des fenêtres du RDC donnant sur l'espace accueil et de celles donnant sur des espaces de travail ou des espaces collectifs. Idéalement, cet espace sera dissocié de la zone entrée du personnel,

Une poubelle fixe, dédiée et sécurisée pour éviter les départs de feu, sera implanté dans cet espace.

6.5 Locaux techniques et informatiques

Les spécificités des locaux techniques et informatiques sont détaillées dans le Programme Technique, et dans le cahier des clauses techniques générales du Département Réseau de la CNAM.

En termes de distribution informatique, les réseaux sont distincts selon les organismes :

- Un réseau commun CPAM, ELSM et CES
- Un réseau CAF,
- Un réseau CARSAT.

La configuration du local informatique et l'implantation des baies permettra le brassage des prises sur les différents réseaux, afin de permettre une évolution de l'implantation des différents organismes au cours de la vie du bâtiment.

Les espaces mutualisés (salles de réunion, espaces collectifs, hall d'accueil, box accueil mutualisés...) intégreront une distribution de prises informatiques depuis les 3 réseaux, afin de pouvoir être utilisés par l'ensemble des organismes. Un système de repérage par couleur des prises informatiques sera prévu sur l'ensemble du bâtiment, de manière à être facilement identifiables par les utilisateurs.

Concernant les locaux techniques, le bâtiment comporte actuellement :

- Une chaufferie gaz située au niveau sous-sol, accessible directement depuis l'extérieur ;
- Un local TGBT situé au niveau sous-sol, distribuant des armoires réparties sur l'ensemble des niveaux ;
- Un local informatique situé au niveau R+2 du bâtiment, sur contrôle d'accès ;
- Des équipements de ventilation implantés en faux-plafond et dans les combles du bâtiment.

L'emplacement de ces locaux et équipements devra être réétudié dans le cadre de l'opération, en tenant compte du programme technique et de la notice fonctionnelle, du coût, des contraintes du site, du risque de nuisances pour les agents et pour les riverains, et de la facilité d'accès pour les opérations d'entretien et de maintenance.

LISTE DES ANNEXES AU PROGRAMME FONCTIONNEL

- Annexe 1 : Notice fonctionnelle
- Annexe 2 : Plans et coupes du bâtiment
- Annexe 3 : CCTG du Département Réseau de la CNAM