

CHARTRE ACCUEIL ARCHITECTURE ET DESIGN

INTRODUCTION

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

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

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

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

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

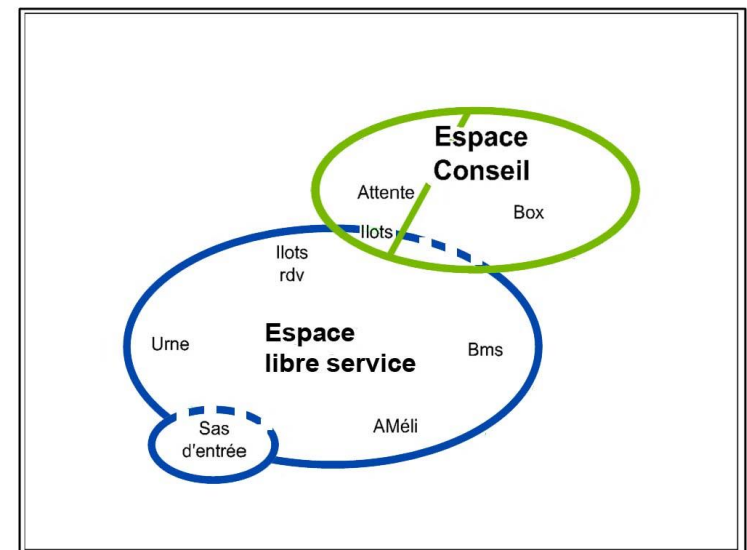
PROJET D'ACCUEIL

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

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

I - LES FONCTIONS :

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



II - L'ORGANISATION DES ESPACES :

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

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

III - LES ÉLÉMENTS DU PROJET :

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

III-1. LES EXTERIEURS

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

Traitement des abords ou rafraîchissement des éléments de façade concernés.

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

III-2. LES INTERIEURS

Espace «LIBRE-SERVICE»

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

Espace «CONSEIL»

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

Attente

Les box ouverts

Les box fermés

III-3. ESPACES «SPECIFIQUES»

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

III-4. LES MATÉRIAUX

III.4.1. LES SOLS

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

•

Carrelage grand format

Résine acceptée

Sol souple grand trafic toléré

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

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

Carrelage grand format

Résine acceptée

Sol souple refusé

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

III.4.2. LES PAROIS VERTICALES

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

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

III.4.3. AUTRES PAROIS

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

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

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

Vitrages : couleurs exclues

III.4.4. LES PLAFONDS

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

Les plafonds modulaires seront acceptés avec parcimonie.

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

III-5. LES TEINTES

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

III-6. LE MOBILIER GÉNÉRIQUE

Les principaux meubles sont :

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

III.6.1. CONCEPT

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

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

- Panneaux d'aggloméré de bois stratifiés : couleur blanche
- Bois lamellé collé de hêtre, qualité ébénisterie, teinte vernis incolore.

III.6.2. LES COULEURS ET TEINTES

- Panneaux d'aggloméré de bois stratifiés : couleur blanche
- Bois lamellé collé de hêtre, qualité ébénisterie, teinte vernis incolore

III.6.3. LES AUTRES MOBILIERS

- Boites aux lettres,
 - écritoires,
 - assises,
 - les mobiliers des bureaux fermés,
- seront harmonisés et coordonnés avec l'assistance du maître d'œuvre et du P.RE.C.I..

IV - LA SIGNALÉTIQUE

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

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

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

V - LES LUMINAIRES

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

Source lumineuse : LED de préférence.

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

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

Détection de présence, cellule crépusculaire à privilégier.

VI – ABORDS ET EXTERIEURS

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

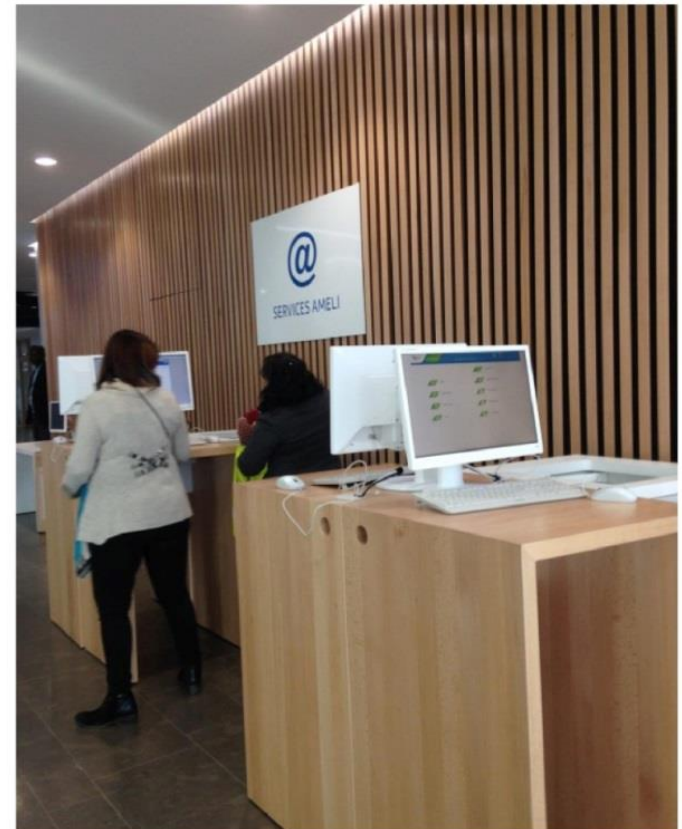




VII – REALISATIONS

Espace libre-service :

- BMS
- postes AMéli



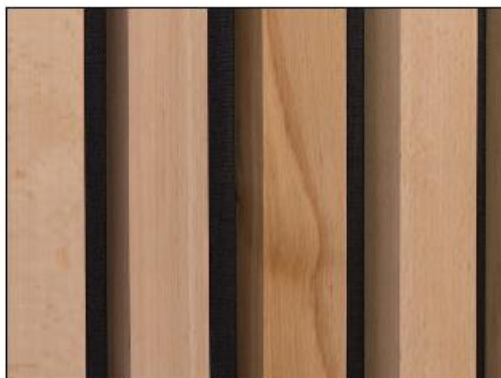
Espace conseil :

- box ouverts
- box fermés





MATERIAUX ET COULEURS



Fiche matériaux et couleurs



- Référence Pantone bleu 293
 - Equivalence en NCS S3035-BS08
 - Equivalence en RAL 5005



- Référence Pantone vert 378
 - Equivalence en NCS S3035-BS08
 - Equivalence en RAL 6018



- Référence Pantone (CMJN 0000)
 - Equivalence en NCS Inciscent
 - Equivalence en RAL 9016



Références Métal
 - Inox mat (lettres découpées)
 - Peinture friction aqueuse BICHON
 Gamme BECUTYPOL SO 582 MBF3 MC
 gris anodisé.
 - Film Inox mat

Descriptif :

- **Habillages muraux** : hêtre massif finition vernis naturel (25% minimum)
 autres : blanc peinture ou toile de verre non tissé - RAL 9003
- **Meubles** : - résine acrylique blanche ou
 stratifié pleine masse blanc
 - plateau résine blanche ou bois hêtre lamellé collé finition vernis naturel
- **Sols** : - résine de sol gris lumière
 - carrelage grès pleine masse
 grand format - couleur gris
 - sols plastiques : dalles plombantes
 couleur gris
- **Couleurs signalétique** :
 bleu - Réf Pantone 293 ou RAL 5005
 vert - Réf Pantone 378 ou RAL 6018
 blanc - Réf Pantone (CMJN 0000) ou RAL 9016
 métal - inox mat (lettres découpées)

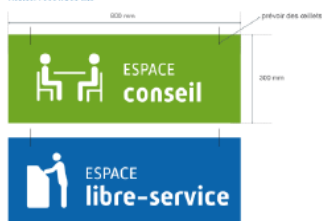
SIGNALETIQUE INTERIEURE

**conçu et développé par
le service communication
de la CNAMTS**

Planche de signalétique

Panneaux des espaces suspendus

Hauteur : 800 x 300 mm



Bandeau

Hauteur : 150 mm



Type : M6 32 New
Régulière
Taille : 130 pts

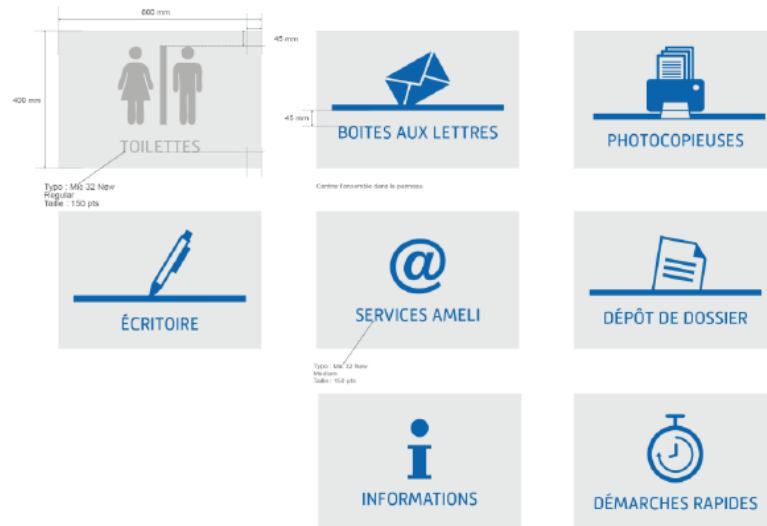
Signalétique Espace Conseil

Format : 255 x 1500 mm (PVC souple transparent)



Panneaux des sous espaces

Format : 400 x 600 mm (PVC souple transparent)



Carte mêm

Format : 65 x 98 mm

