



## REAMENAGEMENT DU SIEGE DE LA CPAM DU RHONE (Immeuble Zola)

### Programme fonctionnel v2

Mai 2025

CONCERTATION ET ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT	PROGRAMMATION FONCTIONNELLE ET TECHNIQUE	ECONOMIE DE LA CONSTRUCTION
		

#### MAITRISE D'OUVRAGE



#### CPAM du RHONE

276 Cours Emile Zola  
69100 VILLEURBANNE

#### MANDATAIRE AMO



#### SYNOPTIC AMO

105 rue du 4 Août 1789  
69100 VILLEURBANNE  
[marion.bauvent@synoptic-amo.fr](mailto:marion.bauvent@synoptic-amo.fr)  
07.69.79.93.20

#### CO-TRAITANT 1



#### KALEIDO'SCOP

3 place Jean Jaurès  
42000 SAINT-ETIENNE

#### CO-TRAITANT 2



#### DPG CO

10 rue Demenge  
69004 LYON

## SOMMAIRE

<b>1. LEXIQUE DES DIRECTIONS ET SERVICES DE LA CPAM DU RHONE .....</b>	<b>4</b>
<b>2. PREAMBULE .....</b>	<b>7</b>
2.1. Introduction .....	7
2.2. Présentation de la CPAM du Rhône .....	8
2.3. Quelques chiffres .....	9
2.4. Organigramme général de la CPAM du Rhône .....	10
<b>3. ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT ET ATELIERS.....</b>	<b>11</b>
3.1. Organisation de la CPAM .....	11
3.2. Focus sur l'accompagnement au changement .....	11
3.3. Organisation des ateliers et prototypes .....	12
<b>4. DEFINITION D'UN ESPACE OUVERT .....</b>	<b>13</b>
4.1. Circulaire « Borne » .....	14
4.2. Bureau flexible .....	14
4.3. Quelques principes d'aménagement des espaces .....	15
4.4. Aménagements complémentaires aux espaces ouverts .....	17
<b>5. ANALYSE FONCTIONNELLE / SYNTHÈSE DES FICHES D'IDENTITÉ .....</b>	<b>20</b>
5.1. Périmètre d'intervention .....	20
5.2. 24	
5.3. Projet TAM (Transformation de l'Assurance Maladie).....	25
5.4. La Direction Médicale.....	25
5.5. CARSAT .....	27
5.6. Présidence .....	28
5.7. Direction générale .....	28
5.8. Direction Relation & Service aux Clients .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
5.9. Direction Pilotage et Ressources.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
5.10. Direction des Ressources Humaines.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
5.11. Direction Accès aux Droits & aux Soins.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
5.12. Direction Finances , Comptabilité & Système d'Information.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
5.13. Direction de l'Accompagnement des Offreurs de soins et de la Régulation .....	29
<b>6. AUTRES SERVICES .....</b>	<b>ERREUR ! SIGNET NON DÉFINI.</b>
6.1. Salle de convivialités .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
6.2. Salles collaboratives.....	72
6.3. Poste de garde / PC Sécurité .....	75
6.4. Economat & Stockage logistique .....	75
6.5. CSE / Syndicats .....	77
<b>7. TABLEAU DES SURFACES .....</b>	<b>79</b>
<b>8. ANNEXES.....</b>	<b>80</b>

## 1. LEXIQUE DES DIRECTIONS ET SERVICES DE LA CPAM DU RHONE

### DRSC : Direction Relation et Service aux Clients

**GDB** : Gestion des Bénéficiaires (mise à jour des dossiers assurés- ouvertures de droit)

**Altas** : Aide réglementaire pour les Agences

**AG = Agence** = Accueil des assurés sociaux

**C2S** : Complémentaire santé solidaire – (Villefranche) Depuis le 1er novembre 2019, la couverture maladie universelle complémentaire et l'aide au paiement d'une complémentaire santé ont été remplacées par la Complémentaire santé solidaire ou C2S. C'est une aide pour payer les dépenses de santé des ménages dont les ressources sont modestes. On distingue la C2S et la C2SP selon que les bénéficiaires participent ou non au paiement de sa complémentaire. Cette participation financière s'élève à maximum 1 euro par jour et par personne.

**Invalidité** : instruction et règlement des pensions d'invalidité

**Risque Pro** : Risque Professionnel (Aubigny) : instruction et prise en charge des prestations en lien avec les AT (Accidents du travail) et MP (Maladies Professionnelles)

**PE** : Prestations en Espèces = indemnités journalières versées aux assurés ou à leur employeur dans le cadre de la subrogation en cas d'arrêt de travail

**AS** : Assurance Sociale (c'est à titre au titre de la maladie, par opposition à AT qui signifie Accident du travail) cette distinction est liée à la fois au financement des prestations et à la législation applicable qui est différente.

**Stratégie Employeur** : relations avec les employeurs dans le cadre du versement des prestations en espèces

**Département Frais de Santé** (actuellement Vaise et Villefranche – à terme Villefranche et Aubigny) : prise en charge des PN (= prestations en nature, soins médicaux)

**COGED** : Courrier et Gestion Electronique des Documents = réception, ouverture, tri et numérisation du courrier et feuilles de soin papier entrant et sortant

**ARTE** : Gestion de la relation écrite : réponse aux courriels de Niveau 1 pour l'ensemble de la caisse + niveau 2 pour les PE – prise en charge d'activités de back office.

### DFCSI : Direction Finances Comptabilité et Système d'Information (informatique)

**PSSI** : Politique de sécurité des systèmes d'information = pallier les principaux risques inhérents à l'utilisation des systèmes d'information

**RPCA** : Responsable du plan de continuité des activités = en cas de sinistre, épidémie....

**DPO** : Délégué à la protection des données. Il est responsable de la mission des relations avec la CNIL. Chaque établissement de l'Assurance Maladie désigne un DPO dans le cadre de la protection des données

**SAN** : Support Applications Nationales

**DEI** : Développement Etudes Informatiques

**ASR** : Administration Système Réseau

**AM2I** : Assistance Maintenance Installations Interventions

Les activités liées au contrôle seront centralisées sur Aubigny :

- Contrôle CNGP / Contrôle des activités du service Centre National de Gestion de la Paie (gestion de la paie de plusieurs organismes dans le cadre d'une mutualisation).
- Contrôle des revenus de substitution : contrôle des prestations concernées (indemnités journalières, pensions d'invalidité, rentes)
- Contrôle des frais de Santé et Etablissement : contrôles des prestations concernées (soins, facturation des établissements)
- Contrôle des bénéficiaires : contrôle des activités de Gestion des Bénéficiaires (ouvertures de droits, RIB...)

---

## DRH : Direction des Ressources Humaines

---

**Service Médico-Social** : assistante sociale interne à l'entreprise, prévention des risques professionnels interne à l'entreprise, infirmières du travail.

**FP / Formation Professionnelle** – organisation et logistique des formations internes

**SDRH** : Service Développement des Ressources Humaines = recrutement, plan de formation

**GAP** : Gestion administrative du personnel : formalités liées à l'embauche, suivi des horaires, des contrats de travail

**CNGP** : Centre National de gestion de la paie (gestion de la paie de plusieurs organismes dans le cadre d'une mutualisation).

---

## DPR : Direction Pilotage et Ressources

---

- **D2P** : Département Pilotage de la Performance (suivi et accompagnement au pilotage des indicateurs de performance et de qualité – lien avec les pilotes locaux de processus – transmission des résultats à la Caisse Nationale – suivi des plans d'action)
    - **S2AP** : Service Audit et Accompagnement de la performance
    - **SPP** : Service Pilotage Prospectif
  - **Unité Budget** : suivi des budgets fonctionnels (hors RH et prestations)
  - **Département Achat** : (gestion des marchés publics et achat en lien avec le fonctionnement de l'entreprise) - Unité gestion des contrats et marchés, unité marchés publics, unité achat, unité logistique.
  - **Département Immobilier** : gestion du patrimoine immobilier
    - **Service travaux et Maintenance**
    - **Unité Accompagnement et Expertise Technique**
- 

## DAOR : Direction de l'Accompagnement des Offreurs de Soins et de la régulation

---

**Service Etablissement (Aubigny)** : gestion des relations + règlement des prestations en lien avec l'activité des Etablissements de santé publics et privés.

**PRADO** : Programme d'accompagnement du retour à domicile après hospitalisation. Le Programme d'accompagnement du retour à domicile après hospitalisation est un service d'accompagnement personnalisé de l'Assurance Maladie, qui permet d'aider le patient à sa sortie de l'hôpital pour lui faciliter un retour chez lui, avec la mise en place d'un suivi adapté pour ses soins.

**RPS** : Relation avec les Professionnels de Santé

**AAS** : Accompagnement des Acteurs en Santé, service dans lequel travaillent les DAM : Délégué de l'Assurance Maladie. Le délégué de l'Assurance Maladie, par son rôle d'accompagnement des professionnels de santé, contribue à la mise en œuvre des programmes de maîtrise médicalisée construits dans le but de limiter l'évolution des dépenses de santé.

**GDR** : Gestion des risques - Une démarche de gestion des risques a pour but d'assurer et d'améliorer la sécurité des patients, et en particulier de diminuer le risque de survenue d'événements indésirables associés aux soins.

**SLUF** : Service Lutte Contre la Fraude

---

## DADS Direction Accès aux Droits et Aux Soins

---

**CSD** : Centre de santé dentaire - Les centres dentaires permettent une prise en charge multidisciplinaire. Ils facilitent la prise de rendez-vous pour le patient et ont une vocation plus sociale, c'est-à-dire qu'ils ont pour but d'être accessibles pour le plus grand nombre.

**CES** : Centre d'Examens de Santé

**CSMI** : Centre de Soins Médicaux et Infirmiers

**RCT (Aubigny)** - Recours contre tiers - Le recours contre tiers est une démarche obligatoire pour tout assuré victime d'un accident, qui permet à l'Assurance Maladie de recouvrer auprès du responsable de l'accident, ou de son assureur, les dépenses de santé engagées en rapport avec les faits.

**Contentieux Général** : gestion des recours amiables et juridiques à l'encontre des décisions prises par la caisse primaire

**SPAS** : Service Prévention et Accompagnement en Santé

**S – PASS** : Permanence d'accès aux soins de santé - Les permanences d'accès aux soins de santé sont des dispositifs passerelles de prise en charge médico-sociale pour les personnes ayant besoin de soins mais ayant du mal à y accéder du fait de l'absence de protection sociale, de leurs conditions de vie, ou de leurs difficultés financières.

**ASS** : Action sanitaire et sociale - L'Action sanitaire et sociale a pour objectif premier de garantir l'accès universel aux soins. Elle permet notamment aux assurés et à leurs ayants droits de bénéficier d'aides financières ponctuelles, en complément des prestations habituellement versées.

**MAS** : Mission accompagnement santé - Les missions accompagnement santé de l'Assurance Maladie sont déployées sur l'ensemble du territoire dans chaque caisse d'assurance maladie et ont pour objectif d'accompagner les assurés qui rencontrent des difficultés pour accéder à leurs droits ou pour se faire soigner.

## 2. PREAMBULE

### 2.1. INTRODUCTION

La CPAM du Rhône lance, dans le cadre de sa stratégie immobilière, **une opération de rationalisation de son patrimoine et de sobriété énergétique**. Cette démarche s'inscrit dans le respect des dispositions contenues dans la circulaire du Premier Ministre du 8 février 2023, traduite dans la lettre réseau interne (LR-DDO-93-2023) d'optimisation immobilière de l'Etat (février 2023) et vise à répondre à la forte réduction du taux d'occupation des locaux induite par le télétravail des agents.

L'objectif de l'opération est de densifier le siège de la CPAM du Rhône, situé à Villeurbanne, cours Emile ZOLA. Les enjeux de ce réaménagement sont les suivants :

- **Densifier l'ensemble des locaux** pour mieux rationaliser les surfaces au regard des effectifs
- Rapatrier le service PE Meyzieu au sein de la Direction Relations et Services aux Clients (DRSC) sur Zola
- **Adapter les nouveaux locaux espaces ouverts, collaboratifs type flex office** en trouvant le point d'équilibre entre besoins individuels et collectifs tout en conciliant densification et confort des usagers
- **Accompagner les agents** de la CPAM dans le changement et l'appropriation de leurs nouveaux espaces de travail
- **Réduire les consommations énergétiques** en appliquant les objectifs du décret tertiaire à 2050 et ainsi améliorer le confort des agents de la CPAM
- **Planifier intelligemment les travaux** de manière à conduire l'opération en site occupé

En définitive, **le siège prévoit d'accueillir à l'horizon 2027 près de 960 salariés contre 760 actuellement**, impliquant une réorganisation globale des zones d'occupation, d'articulation géographique et fonctionnelle des services, une réflexion sur l'implantation des locaux CES ainsi qu'un réaménagement des espaces de travail.

**L'enjeu majeur est l'acceptation par les services de leur nouveau cadre de travail.**

Les espaces envisagés vont ainsi transformer le rapport au lieu de travail qu'ont les salariés, en passant du bureau traditionnel, personnel ou en co-occupation limitée, à des espaces ouverts, flexibles, partagés...

Les agents sont donc largement impliqués et au centre de ce vaste projet.

Dans ce cadre, le programme fonctionnel doit permettre à l'équipe de maîtrise d'œuvre de connaître sans ambiguïté les orientations du projet retenues par la CPAM du Rhône, en s'appuyant notamment sur les relations entre les services, leur fonctionnement et leurs évolutions prévisibles à moyen terme.

## 2.2. PRESENTATION DE LA CPAM DU RHONE

La caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) joue un rôle majeur au service de la protection de la santé des habitants de son territoire **en permettant à chacun de se faire soigner quel que soit son niveau de ressources**. Elle agit en lien étroit avec les autres acteurs locaux de l'Assurance Maladie (Carsat, service médical...) ainsi qu'avec de nombreux partenaires de la région.

Ses grandes missions sont les suivantes :

- organiser l'affiliation des bénéficiaires, le **remboursement des frais de santé et le versement des revenus de remplacement** en portant une attention particulière aux plus fragiles ;
- mener des **actions de prévention et développer des parcours d'accompagnement individualisés** pour accompagner les assurés dans la préservation de leur santé ;
- **réguler les dépenses et s'assurer de la qualité des soins** en encourageant les bonnes pratiques, en favorisant la coordination des acteurs de santé et en luttant contre les abus et les fraudes.

La CPAM du Rhône propose également une offre de soins par le biais :

- Des Centres de Santé Dentaires (CSD) accessibles à tous les assurés sociaux et proposant une offre de soin identique à celle d'un centre dentaire mutualiste ou privé.
- D'un Centre de Soins Médicaux Infirmiers (CSMI)
- Des Centres d'Examens de Santé (CES) pour contribuer au développement de la prévention et à la lutte contre les inégalités de santé.

L'exercice de ces missions est piloté via un Système de Management par processus :

La Direction définit la stratégie et assure le pilotage de la performance.

Les processus métier ont en charge les domaines suivants :

- Gestion de la relation client
- Accompagnement des assurés
- Gestion des droits
- Soins de ville
- Gestion du risque
- Etablissements
- Revenus de remplacement

Les processus supports ont en charge les domaines suivants :

- Activités comptables et financières
- Ressources humaines
- Achats et moyens généraux
- Immobilier
- Informatique

Sur le département du Rhône, la CPAM est présente dans 10 sites et selon la cartographie ci-dessous. Le siège principal de la CPAM est situé à Villeurbanne, site ZOLA.

La CPAM compte 1 site sur le territoire du Rhône et 9 sites sur la Métropole du Grand Lyon.





#### LE RÉSEAU D'ACCUEIL

- 10 agences
- 34 espaces France Services
- 1 plateforme mail
- 1 plateforme téléphonique pour les professionnels de santé
- Centre d'exams de santé
- Centre de santé dentaire
- Centre de soins médicaux et infirmiers

### 2.3. QUELQUES CHIFFRES

Selon le rapport d'activités de la CPAM du Rhône publié en 2023, les données sont disponibles dans les liens suivants et synthétisés ci-après :

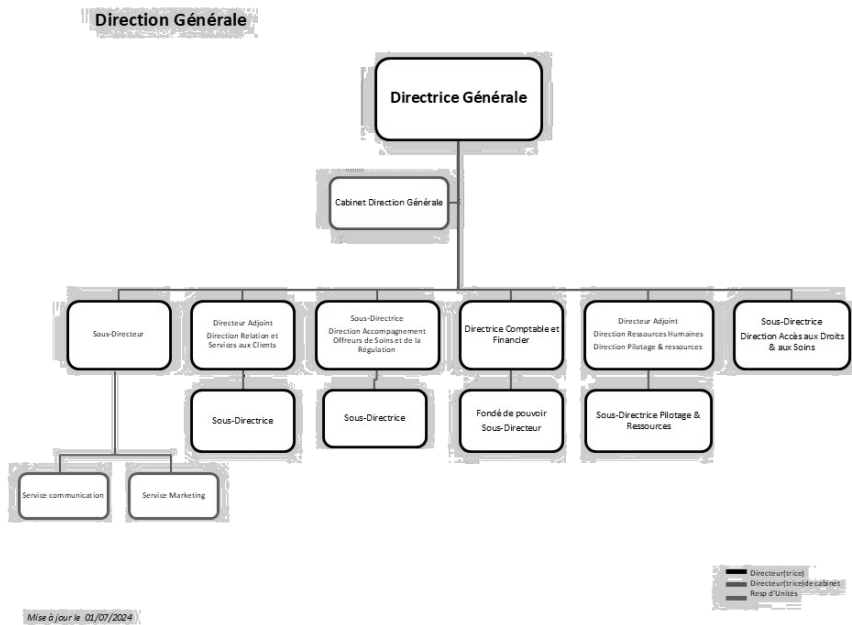
[Rapport d'activités 2023](#)  
[chiffres clés 2023](#) :

- ↳ 10 sites d'accueil sur le Rhône (inclus Métropole du Grand Lyon)
- ↳ 2 012 029 assurés protégés
- ↳ 7,5 Milliards d'€ de prestations versées
- ↳ 15 732 professionnels de santé accompagnés
- ↳ 1574 collaborateurs

En 2023, la CPAM du Rhône a enregistré 8,057 milliards d'euros de dépenses, contre 7,923 milliards d'euros pour l'année 2022 (+ 134 millions d'euros). Après plusieurs années de forte augmentation, en lien avec la crise sanitaire, l'évolution (+ 1,69 %) reste mesurée. Ces dépenses sont essentiellement liées aux prestations versées à nos différents publics, à savoir établissements, professionnels de santé et assurés (7,451 milliards d'euros en 2023 contre 7,165 milliards d'euros en 2022). Elles matérialisent l'ancrage et l'importance de la CPAM du Rhône sur le département.

## 2.4. ORGANIGRAMME GENERAL DE LA CPAM DU RHONE

L'organigramme global de la CPAM du Rhône (juillet 2024) est le suivant :



Les autres organigrammes sont joints en annexe.

### 3. ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT ET ATELIERS

#### 3.1. ORGANISATION DE LA CPAM

La CPAM du Rhône entend favoriser une démarche participative et transparente associant les personnels et leurs représentants. Une équipe d'agents est ainsi dédiée à l'accompagnement managérial et à la conduite du changement dans le cadre du projet « Pousser les murs ».



La CPAM a donc réalisé différents temps d'échanges avec l'ensemble des services impactés par le projet dès la fin d'année 2024 en concomitance avec le recrutement de l'équipe de programmation SYNOPTIC AMO + KALÉIDO'SCOP et DPG CO ; démarche de concertation qui s'est poursuivie jusqu'en avril 2025.

À l'origine de ce projet participatif d'ampleur, un double constat en lien avec l'évolution profonde des modes de travail :

- la CPAM du Rhône, c'est 75 % de télétravailleurs : le télétravail "massif", c'est aussi des espaces vides, chauffés, éclairés, sous-utilisés. Il est de la responsabilité de la CPAM d'optimiser ses espaces pour mieux les utiliser et limiter son impact environnemental et d'imaginer des bureaux plus durables, adaptés aux nouvelles pratiques de travail.
- Travailler sur site, (que ce soit pour les télétravailleurs ou les personnes qui ne font pas de télétravail) nécessite de disposer d'espaces de travail davantage collaboratifs, et adaptés à des besoins variables d'une équipe à l'autre

A travers le projet « Pousser les murs pour favoriser les échanges », la CPAM imagine et construit ses espaces de travail de demain, pensés « par et pour » chaque équipe.

La CPAM a organisé de nombreux temps de maturation

- ⇒ Cafés thématiques
- ⇒ Réunions managers / équipes
- ⇒ Témoignages de collègues
- ⇒ "Claps de départ" & constitution de groupes "ambassadeurs" pour chaque équipe
- ⇒ Questionnaires de recueil des besoins par service ("fiches identité")
- ⇒ Entretiens AD
- ⇒ Ateliers de prototypage
- ⇒ Claps de fin

#### 3.2. FOCUS SUR L'ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT

Le projet immobilier est l'un des piliers du projet d'entreprise de la CPAM et le support de la poursuite d'une démarche de transformation managériale engagée depuis 8 ans. Cette démarche s'appuie sur la solidarité, la responsabilité et la simplicité autant pour ses salariés que dans ses relations avec ses publics.

Le projet est décliné autour des espaces de travail ; un espace de travail correspondant à un ou des services, un ou des départements selon l'effectif et les liens fonctionnels existants entre ces différentes entités.

Une pré analyse permet d'identifier, à titre indicatif, 25 entités/Equipes qui correspondront chacune à 25 groupes qui seront accompagnés par l'équipe projet de la CPAM.

La CPAM a donc entamé une démarche de réflexion, en co-construction avec les équipes, afin que chaque espace soit le reflet des besoins de ses occupants.

- ☐ 36 groupes impliqués au total dont certains ont été regroupés dans une Equipe (= occupants du futur Espace Collaboratif)
- ☐ >800 collaborateurs concernés
- ☐ 36 prototypes réalisés
- ☐ Une ambition forte : repenser les bureaux à l'ère du télétravail, tout en renforçant la coopération



### 3.3. ORGANISATION DES ATELIERS ET PROTOTYPES

Kaléido'Scop a été mobilisé pour concevoir et animer la réalisation de prototypes d'aménagement des futurs espaces de travail (exercice de projection spatiale sur la base de la fiche d'identité). 5 sessions d'ateliers ont été réalisées entre fin janvier 2025 et mi-mars avec la quasi-totalité des équipes. Chaque équipe a ainsi produit 2 options d'aménagement -soit 36 prototypes- puis priorisé une version au regard des besoins fonctionnels. 18 prototypes ont ainsi été retenus au final.



DATE	SERVICE	DATE	SERVICE
28/01/2025	RPS + Cabinet	20/02/2025	CES administratif
28/01/2025	Pilotage, ASS-MAS, Prévention, Relations partenaires + Cabinet 2	20/02/2025	DSI + DPO et MSSl
28/01/2025	PE MEYZIEU	20/02/2025	Communication - Marketing
28/01/2025	PRADO	20/02/2025	D2P
11/02/2025	SLUF	20/02/2025	DFC + recouvrement Zola + Cabinet
11/02/2025	GDR	11/03/2025	Cabinet de direction + AD
11/02/2025	CTX GENERAL	11/03/2025	RH
11/02/2025	Stratégie employeur / ATLAS / DRSC	13/03/2025	Accompagnement acteurs santé / MMH
		13/03/2025	Achats / Immo

Par la suite entre mars et avril, les besoins d'autres services ont été collectés soit via un prototype comme ARTE ou d'une fiche d'identité ou expression des besoins comme GDB, COGED, , service médico-social, CSE, syndicats, Présidence, zone d'accueil du Service Informatique, etc

Afin d'harmoniser l'aménagement des espaces de travail, de faciliter le travail de collaboration et les échanges, les règles suivantes seront déclinées au sein de chaque espace de travail :

- Pas de bureaux individuels,
- Un espace de travail collectif, et des autres zones de travail adaptées aux fonctionnalités de chaque service (bulles pour créer, passer des appels, avoir des échanges, petites salles de réunion et ou de formation),
- Un mobilier standardisé et partagé,
- Des casiers individuels,
- Des salles de réunions partagées
- Des zones de convivialité partagées, en dehors des espaces de travail
- Des espaces de travail personnalisés reflétant l'identité du service

Chaque Equipe a désigné des représentants qui ont constitué un groupe de travail au sein duquel l'ensemble des métiers étaient représentés. Les groupes de travail, ont analysé leurs pratiques, défini leurs besoins et se sont approprié les enjeux du projet immobilier dans le cadre des ateliers de prototypages.

Un travail sur les règles de vie dans chaque espace sera réalisé pour accompagner le changement vers des espaces davantage partagés et collaboratifs.

## 4. DEFINITION D'UN ESPACE OUVERT

### 4.1. CIRCULAIRE « BORNE »

Par une circulaire du 8 février 2023 relative à la nouvelle doctrine d'occupation des immeubles tertiaires de l'État, la Première ministre a demandé aux membres du Gouvernement, aux préfets et aux dirigeants des opérateurs de l'État d'appliquer dès 2023 une « nouvelle doctrine de la politique immobilière de l'État » prévoyant, en vue d'optimiser les surfaces occupées par les ministères et leurs opérateurs, la détermination d'un « ratio d'optimisation immobilière », correspondant au rapport entre la surface utile brute exprimée en mètres carrés et le nombre de résidents dans chaque immeuble à usage de bureaux appartenant à l'État, dont la valeur cible est fixée à 16 m<sup>2</sup> et le plafond à 18 m<sup>2</sup>.

La circulaire précise :

- ✦ Abandon de la notion de "poste de travail" : La circulaire remplace la notion de "poste de travail" par celle de "position de travail". Une position de travail est définie comme un emplacement où un agent dispose d'une connectivité, d'un éclairage et d'une assise offrant des conditions de confort, d'ergonomie et de sécurité pour travailler au moins une demi-journée en continu.
- ✦ Optimisation des ressources : La circulaire vise une optimisation des ressources immobilières dans un objectif à la fois économique et écologique. Elle encourage une hybridation des modes de travail, incluant le télétravail et les espaces de travail partagés.
- ✦ Calcul des effectifs résidents : Les "effectifs résidents" incluent les agents publics ainsi que les personnels externes. La notion d'utilisateur pérenne s'apprécie à l'échelle de l'année, ce qui peut poser des défis pour les stagiaires, vacataires et prestataires dont la présence est plus instable.
- ✦ Application et impact : La circulaire s'applique aux nouveaux projets immobiliers en construction ou en rénovation, ainsi qu'aux acquisitions et prises à bail via les nouvelles conventions d'utilisation. Elle a été publiée le 8 février 2023 et est entrée en vigueur avec un arrêté modifiant l'article 5 du modèle type de convention, publié le 3 mars 2023

**Définition d'une position de travail au sens de la circulaire :** Une position de travail est un emplacement où l'agent-e « dispose d'une connectivité Internet, d'un éclairage, d'une assise lui offrant des conditions de confort, d'ergonomie et de sécurité permettant d'y **travailler** au moins une demi-journée en continu ».

Les positions de travail englobent ainsi les postes de travail individuels, affectés ou non affectés, ainsi que les postes de travail mis à disposition dans d'autres espaces (salles de réunion, bulles pour s'isoler, box de travail à 2/4, accueil, espace restaurant connecté, etc).

### 4.2. BUREAU FLEXIBLE

Le flex office ou « bureau flexible » ou « bureaux non attribués » désigne un mode d'organisation de l'espace de travail au sein d'un service. Il permet à un agent de disposer librement d'une pluralité de postes et positions de travail. Dans cette configuration, les postes de travail ne sont pas attribués individuellement.

Il est particulièrement adapté aux espaces de travail ouverts, en proposant un panel d'espaces de travail différenciés, adaptés à différentes activités et permettant de s'isoler à un ou plusieurs si besoin.

**Définition d'une position de travail :** Une position de travail désigne un emplacement où un agent peut s'installer pour travailler dans des conditions d'ergonomie satisfaisantes en termes de confort, de connectivité et d'éclairage. On distingue les postes de travail traditionnelles ou individuelles (affectées à une personne ou non) des positions de travail alternatives ou complémentaires (par exemple dans une bulle pour s'isoler).

#### Flex office et taux de mutualisation des postes de travail

Le taux de foisonnement (ou « taux de flex ») représente la proportion de postes de travail traditionnels par rapport au nombre total d'agents.

Le concept proposé par la circulaire de la Première ministre du 8 février 2023 est différent, puisqu'il s'agit de « flex office à iso surface » permettant de multiplier les positions de travail et de proposer plus de positions de

travail que de collaborateurs : La surface par résident est définie par la circulaire (m<sup>2</sup> SUB) et s'impose quelle que soit l'organisation choisie.

Sans « flex office à iso surface », les espaces de travail sont essentiellement occupés par les postes de travail, avec peu de salles de réunions : le nombre total de positions de travail est sensiblement le même que le nombre de résidents.

Avec le « flex office à iso surface », les postes de travail classiques, en nombre plus réduit que le nombre de résidents, sont disposés dans des espaces décroissés. La surface libérée permet de disposer de plusieurs espaces de repli, bulles collaboratives et autres salles de réunion, ou davantage d'espaces de convivialité, à l'échelle du service, voire à l'échelle des équipes : le nombre total de positions de travail est sensiblement supérieur au nombre de résidents, ce qui offre une liberté dans le choix de la position de travail au cours de la journée ou de la semaine.

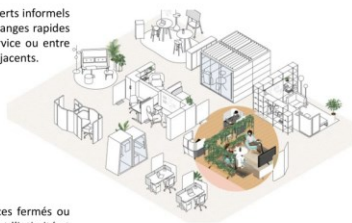
#### 4.3. QUELQUES PRINCIPES D'AMENAGEMENT DES ESPACES

La qualité du travail des agents passe par un aménagement de l'espace répondant le mieux aux usages et tâches quotidiennes des agents. Un bureau bien planifié est conçu en fonction de besoins et de schémas de travail définis, où les caractéristiques, la conception et l'emplacement de l'aménagement intérieur facilitent, invitent et soutiennent différents types de tâches.

La variété des espaces ouverts se traduit par des zones de travail en marguerite et des espaces communs ou d'isolement pour des réunions / appels téléphoniques allant de quelques minutes à quelques heures.

Les « bulles » sont de différentes capacités, principalement fermées pour garantir un confort acoustique, une confidentialité des échanges et surtout pour ne pas déranger son environnement proche.

Ces espaces ouverts informels facilitent les échanges rapides au sein d'un service ou entre deux services adjacents.



Ces espaces cloisonnés permettent des échanges plus longs planifiés ou non jusqu'à 4 personnes.



Ces petits espaces fermés ou ouverts favorisent l'intimité et facilitent la tenue des réunions virtuelles au sein du « multispace ».

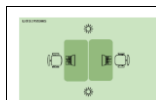


Ces espaces offrent une réelle intimité acoustique et visuelle et permettent aux collaborateurs de se concentrer ou de passer des appels en visio.

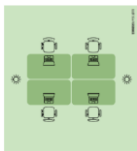

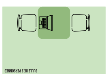
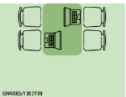


Les prototypes réalisés à la CPAM sont issus d'une réflexion sur les espaces de travail ouverts et fermés.

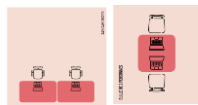
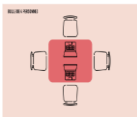
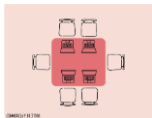
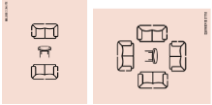

##### 4.3.1. Espaces ouverts ou flex




marguerites ou bench pour 2 positions de travail équipés de 2 écrans

	marguerites ou bench pour 4 positions de travail équipés de 2 écrans
	marguerites ou bench pour 6 positions de travail équipés de 2 écrans
	Bulle d'isolement ouvert pour 1 à 2 positions de travail équipés de 2 écrans
	Bulle d'isolement ouvert pour 2 à 4 positions de travail équipés de 2 écrans

#### 4.3.2. Espaces fermés ou bulles

	<p>Bulle fermée pour 2 positions de travail en face à face ou côte à côte. Possibilité de médiascape ou équipement de visio</p> <p>Réunions ou échanges de courte durée</p> <p>Cloisons vitrées (réemploi) avec vitrophanie et stores pour occultation</p>
	<p>Bulle fermée pour 4 positions de travail. Possibilité de médiascape ou équipement de visio</p> <p>Réunions ou échanges de courte durée</p> <p>Cloisons vitrées (réemploi) avec vitrophanie et stores pour occultation</p>
	<p>Bulle fermée pour 6 positions de travail. Possibilité de médiascape ou équipement de visio</p> <p>Réunions ou échanges de courte durée</p> <p>Cloisons vitrées (réemploi) avec vitrophanie et stores pour occultation</p>
	<p>Bulle fermée pour 2 à 4 positions de travail. Possibilité de médiascape ou équipement de visio. Niveau de confort (banquette de salon) et de position différent pour « casser les codes » des espaces de travail et d'échanges traditionnels et formels de courte durée</p> <p>Cloisons vitrées (réemploi) avec vitrophanie et stores pour occultation</p>
	<p>Bulle d'isolement pour 1 position de travail équipés de 2 écrans avec un niveau de confort pour passer plusieurs heures dans cette bulle</p>



	<p>Phonebox pour 1 personne, n'est pas considéré comme une position de travail. Pour des échanges en visio / appels téléphoniques de quelques minutes</p>
---	---

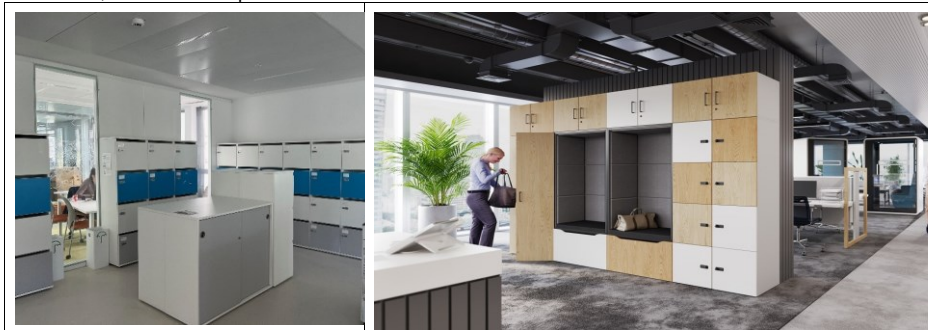
#### 4.4. AMENAGEMENTS COMPLEMENTAIRES AUX ESPACES OUVERTS

##### 4.4.1. Sas casiers

Le positionnement des casiers dans les espaces ouverts doit être traité intelligemment. Selon les choix de conception, les casiers peuvent être rassemblés à l'entrée du service, comme un sas traversant. Une autre possibilité reste un disséminement des casiers à l'intérieur du service pouvant servir de séparation entre deux espaces ouverts.

Ce sas permet de stocker les casiers individuels et nominatifs, sur plusieurs rangées et plusieurs hauteurs (cf photo ci-dessous)

Idéalement, les casiers les plus bas sont surélevés du sol d'au moins 40cm.

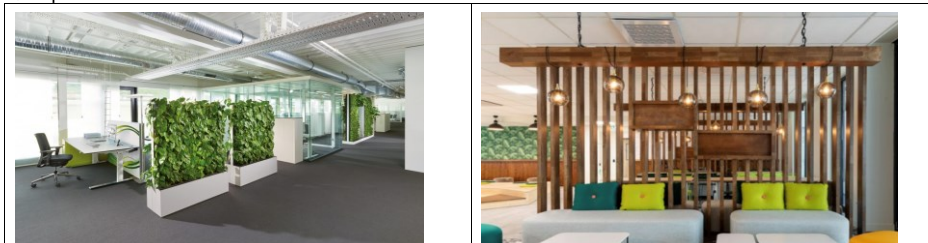


##### 4.4.2. Séparateurs

Les espaces ouverts ont champ de vision très large dans lequel le personnel peut perdre certains repères habituels (passage du bureau fermé avec un champ de vision limité). Les séparateurs sont multiples :

- toute hauteur ou mi-hauteur,
- Différents types de matériaux / Matérialité
- Pleins ou transparents
- Etc

Quelques illustrations

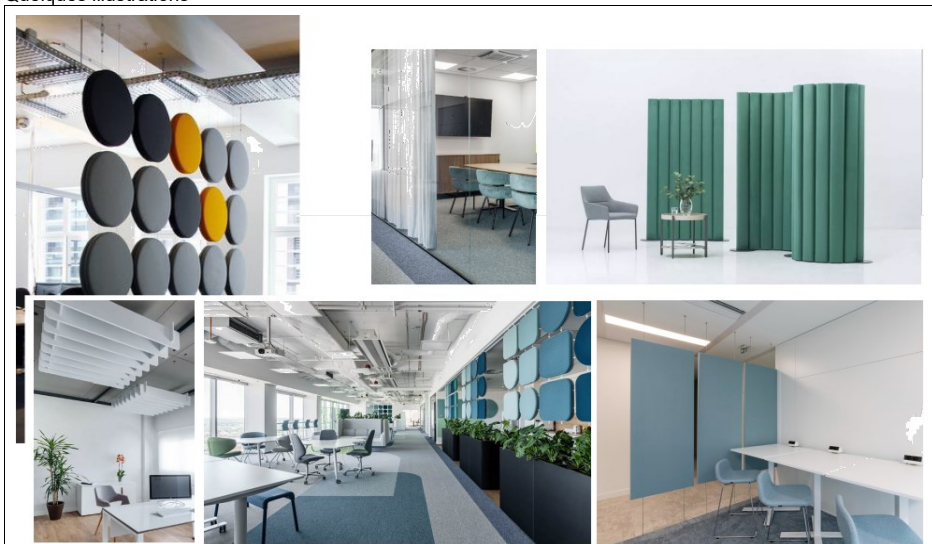




#### 4.4.3. Acoustique

L'isolation et l'absorption acoustiques améliorent l'expérience globale dans toutes les zones de bureaux partagés. Cela favorise la productivité et le bien-être de chaque collaborateur, indépendamment de l'emplacement du siège, de la configuration et de la proximité d'espaces bruyants. De plus chacun a des besoins spécifiques dans sa façon de travailler, de concevoir et de collaborer. C'est pourquoi il existe également des solutions acoustiques flexibles - comme les cloisons suspendues et les paravents mobiles qui permettent d'adapter son espace selon les besoins de confidentialité en fonction des niveaux de bruit.

Quelques illustrations



#### 4.4.4. Sanitaires / Douches

##### 4.4.4.1. Sanitaires

Les sanitaires seront tous adaptés aux personnes à mobilité réduite. Des travaux d'adaptation seront nécessaires soit pour créer un bloc sanitaire unisexe et PMR accessible depuis les circulations, soit créer un bloc sanitaire PMR dans chaque sanitaire homme et femme.

##### 4.4.4.2. Douches

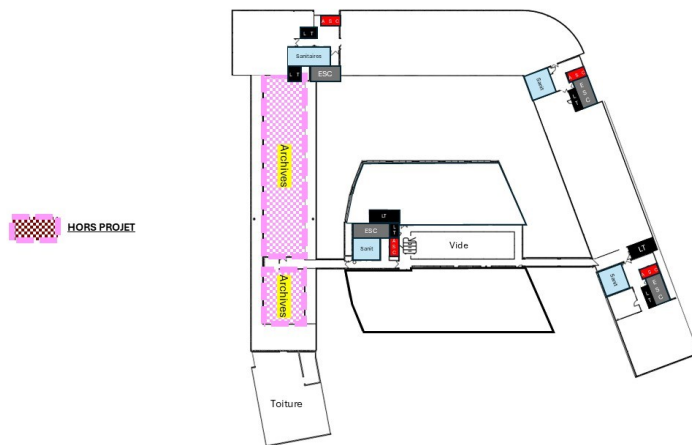
Des douches seront installées à proximité d'un point d'eau. Elles sont à destination des agents lors de leurs activités sportives pour se rendre sur leur lieu de travail avec des solutions de déplacements en mode doux (vélo normal et vélo à assistance électrique).

Le projet prévoit un pool de 4 blocs douches unisexes avec une circulation commune qui permet l'accès aux cabines. Celles-ci sont divisées en 2 zones : 1 zone de déshabillage et 1 zone douche sur receveur ou à l'italienne.

Les parois séparatrices des douches seront hydrofuges en carrelage ou équivalent.



**ETAGE 3 / R+3**



**5.1.2. Opération tiroir**

En raison de la grande surface du siège Zola, des « poches » sont ou seront disponibles pour l'accueil transitoire des services en attendant leur relogement définitif. A ce jour, les plateaux du 5<sup>ème</sup> et 6<sup>ème</sup> étage du bâtiment B sont identifiés comme zone tiroir.

A noter que la salle de réunion à l'EST de l'ascenseur du 5<sup>ème</sup> étage n'est pas comprise dans les opérations tiroir.

**ETAGE 5 / R+5**



**ETAGE 6 / R+6**



### 5.1.3. Phasage MOE interne CPAM

La CPAM internalise des missions de MOE dont voici le périmètre d'intervention ci-dessous. Ces espaces ne seront donc pas à prendre en compte dans la présente mission de MOE.

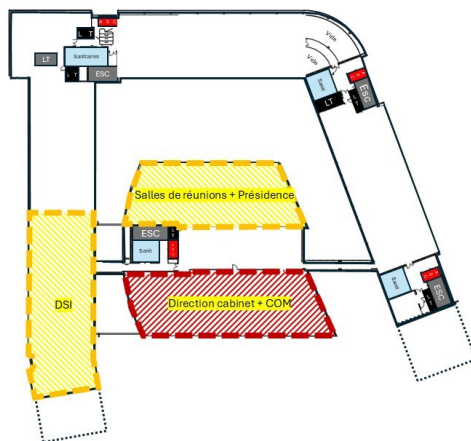


Pot les murs sser  
pour favoriser les échanges

#### ETAGE 1 / R+1



- Phase 1 DPR et PE MEYZIEU
- Phase 2 Direction cabinet AD + COM
- Phase 3 RH + CES Admin + DS/MSSI/DPO

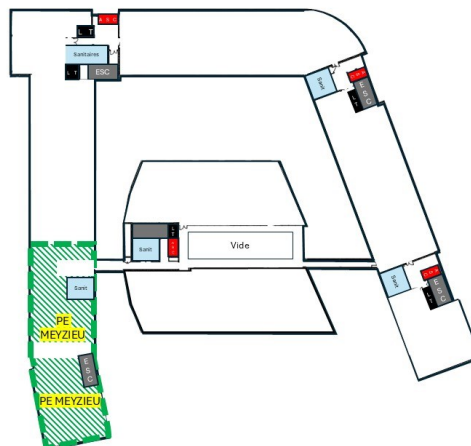


Pot les murs sser  
pour favoriser les échanges

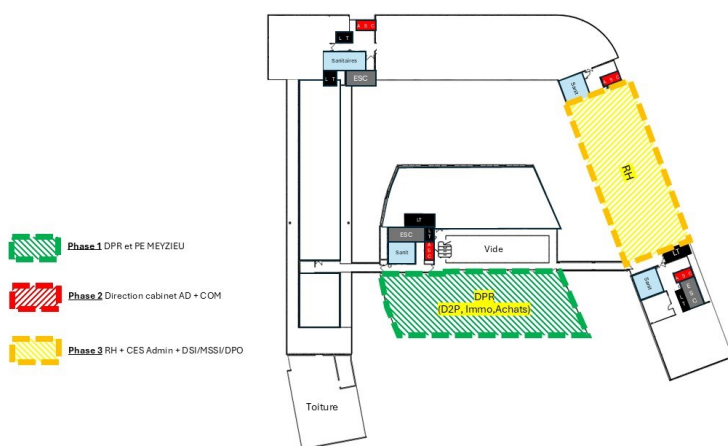
#### ETAGE 2 / R+2



- Phase 1 DPR et PE MEYZIEU
- Phase 2 Direction cabinet AD + COM
- Phase 3 RH + CES Admin + DS/MSSI/DPO



**ETAGE 3 / R+3**

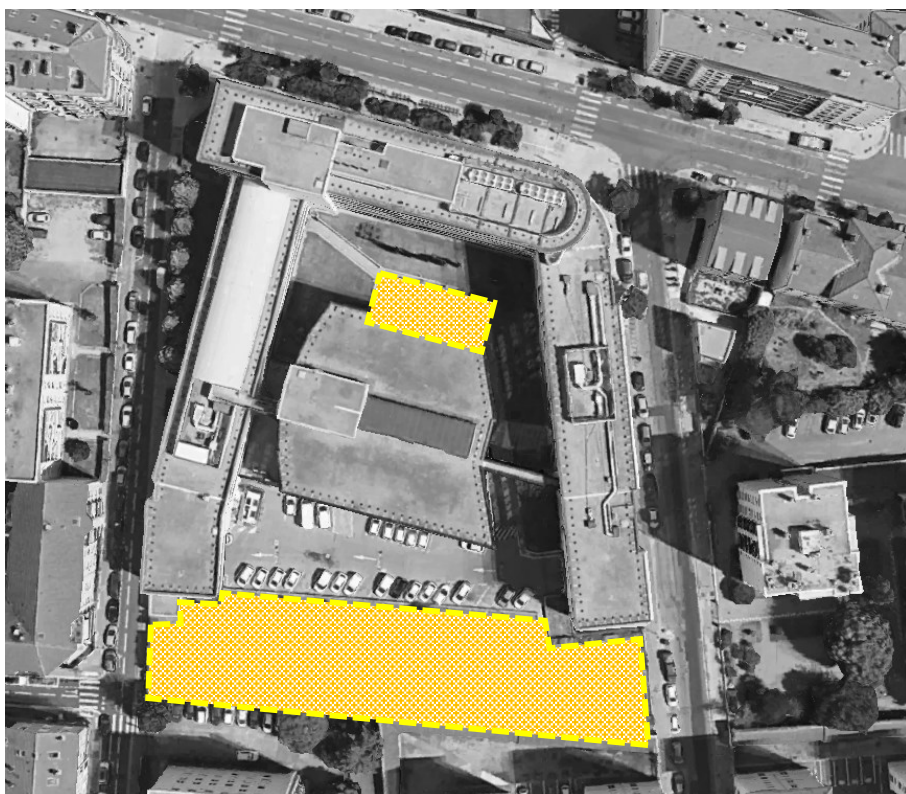


**5.1.4. VRD / extérieurs**

Les aménagements extérieurs du site seront à la charge du concepteur en dehors des travaux liés à la base vie, les bennes à déchets et les préconisations rappelée au début du PTD sur les installations de chantier. Toutefois, le projet de réaménagement intérieur de la CPAM ne prévoit pas de travaux sur les espaces extérieurs à l'exception d'espaces de convivialité pour le personnel.

Le projet prévoit l'amélioration des espaces de convivialité extérieurs du RdC devant le bâtiment D. De plus, le projet prévoit la création de tables et chaises en bois ou équivalent sur la zone sud, espace actuellement enherbé.





Il sera nécessaire de prévoir au moins une rampe PMR pour garantir l'accès à cet espace surélevé du terrain naturel. Le cheminement vers les tables devra aussi permettre un accès aux PMR.





## 5.2. PROJET TAM (TRANSFORMATION DE L'ASSURANCE MALADIE) – SERVICES SUPPORTS

C'est un projet national qui consiste à intégrer les Echelons Locaux du Service Médical (ELSM) et les Directions Régionales du Service Médical (DRSM) dans les CPAM.

En ce qui concerne les services supports, les personnels intégreront les services correspondants, pour les autres services, ils seront regroupés au sein d'une Direction Médicale.

Il convient d'ajouter dans les services supports concernés des résidents et surfaces associées afin de prendre en compte le projet TAM, étant entendu qu'il ne s'agit que d'estimations et de projections. Le projet devra être repris lorsque les personnels connaîtront leur affectation

	Effectifs	Résidents	Surface associée	Aménagement proposés en lien avec les prototypes des Equipes
DRH	20	15,8	171,2	1 marguerite de 6, 2 de 4, 1 de 2 1 bulle de 2 bureaux TSF 1 bulle de 2 1 bulle de 4
DSI	9	7,1	77,0	1 marguerite de 6 1 bulle info individuelle 1 bulle de 4
D2P	5	3,9	42,8	1 marguerite de 4 1 bulle de 4
ACHAT	4	3,2	34,2	1 marguerite de 2 1 bulle de 2
LOGISTIQUE	3	2,4	25,7	1 marguerite de 2

## 5.3. PROJET TAM - LA DIRECTION MEDICALE

L'intégration d'effectifs dans une nouvelle direction de la CPAM, La Direction Médicale, dont certains agents sont déjà hébergés sur le site de Zola et d'autres agents viendront compléter les effectifs de Zola et issus d'autres sites :

- PFS (Plateforme de Service, prise en charge des appels téléphoniques) : 11 personnes
- CMRA (Commission Médicale de Recours Amiable) : 30 personnes
- Cabinet Direction Médicale : 7 personnes
- UTF : Unité de Traitement des Flux : 16 personnes
- USA : Unité Spécialisée d'Accompagnement : 6 personnes
- ULAF : Unité de lutte contre la fraude 20 personnes

### 5.3.1. PFS (Plateforme de Service, prise en charge des appels téléphoniques) :

- Effectifs : 11 personnes, 11 ETP, 8.66 résidents / 90m<sup>2</sup> environ
- Missions :
  - o Principalement, L'accueil téléphonique de tous les publics de 8h à 17h du lundi au vendredi, soit le niveau 2 des contacts assurés transférés d'une PFS gérée par une autre CPAM, le

niveau 1 des offreurs de soins sur le volet médical (le volet administratif est géré au sein du RPS) ainsi que le niveau 2 des employeurs

- La réalisation de campagne d'appels sortants
- La gestion de courriels et d'autres activités de back-office liées aux précédentes missions évoquées
- Liens : secteurs de productions assurés (PE, GDB, ARTE), la PAPS (RPS) et relation employeur
- Aménagements :
  - espace intégralement orienté vers le contact téléphonique, à fermer
  - 8 postes de travail (2 îlots de 4 postes)
  - 1 bulle de 1 personne
- Rapprochement à privilégier : Service RPS à proximité de la PAPS.

#### 5.3.2. **CMRA (Commission Médicale de Recours Amiable) :**

- Effectifs : 30 personnes, 30 ETP, 24,3 résidents / 252m<sup>2</sup> // attention effectifs à ce jour insuffisants, possible augmentation à prévoir
- Missions : gestion des contestations des décisions de la CPAM en lien avec une question d'ordre médical (de l'instruction à la présentation en séance)
- Liens : Contentieux Général
- Aménagements :
  - Stockage à proximité de l'espace pour les dossiers en cours en attendant dématérialisation
  - 18 postes de travail (2 îlots de 6 personnes, 1 îlot de 4 personnes, 1 îlot de 2 personnes)
  - 2 bulles de 2 postes équipés
- Rapprochement à privilégier : Service Contentieux.

#### 5.3.3. **Unité de traitement du flux (UTF) :**

- Effectifs : 16 personnes, 12.6 résidents / 136m<sup>2</sup>
- Missions : intervient sur des prestations ne nécessitant pas ou peu le regard d'un médecin conseil, et / ou ne faisant pas l'objet d'un suivi. Les missions tournent autour des activités de courrier (numérisation, vidéocodage) et des activités de back-office liées à l'ouverture de droits, chaque volet représentant 50% de l'activité.
- Liens : COGED (courrier) et GDB (back-office), par simplification nous proposons d'en affecter 8 à Coged et 8 à GDB

#### 5.3.4. **Unité spécialisée d'accompagnement (USA)**

- Effectifs : 6 personnes, 6 ETP - (car PC dans les UTAA) soit 4.7 résidents / 49m<sup>2</sup>
- Missions : gère l'accompagnement des établissements de santé et des spécialistes
- Liens : AAS /MMH - RPS – PRADO – GDR
- Aménagements :
  - 4 postes de travail
  - 2 bulles de 1 personne
- Rapprochement à privilégier : AAS

#### 5.3.5. Unité de lutte contre la fraude (ULAF)

- Effectifs : 20 personnes, 20 ETP, 15.75 résidents / 163m<sup>2</sup>
- Missions : Détecter et stopper la fraude à l'assurance maladie, en ciblant les pratiques médicales concernées et en appuyant les services administratifs (SLUF et GDR) sur le volet médical dans les dossiers investigués.
- Liens : SLUF - GDR
- Aménagements :
  - o 3 marguerites de 4
  - o 1 bulle de 2 postes informatiques
  - o 1 bulle de 4 fauteuils pour échanger

#### 5.4. CARSAT

La CARSAT du Rhône s'installe aussi sur le site de Zola, les CPAM accueillant traditionnellement dans leur locaux le Service Social des CARSAT..

- Effectifs : 28 personnes, 28 ETP, 22,05 résidents / 229m<sup>2</sup>
- Mission : Service social de la CARSAT

Aménagement :

- o 3 ilots de 6
- o 1 îlot de 4 avec des cloisons comme pour la Hot line de la PAAPS (Hotline du service RPS)
- o 1 bulle de 2 avec des bureaux
- o 1 mini bulle de 2 échanges informels
- o 1 bulle de 4 format mediascape

## 5.5. PRESIDENCE

L'espace de la Présidence du Conseil d'Administration doit être positionné à côté de la salle du conseil.

- + Un bureau Présidence (fermé) : équipé d'un poste de travail (140cm) avec matériel informatique actuel (PC + imprimante) + une table de réunion ovale 6/8 personnes + 1 armoire basse + 1 vestiaire (penderie + sac etc) ( la taille du bureau Président actuelle est 22m<sup>2</sup> environ)
- + Un bureau vice-présidence (fermé) : équipé d'un poste de travail (140cm) avec matériel informatique (PC + imprimante) 1 + 2 assises complémentaires (chaises) + 3 vestiaires ( la taille du bureau actuel soit 12m<sup>2</sup> )
- + Un espace d'accueil et d'échanges informel (fermé) : pour 6/8 personnes avec assises basses et tables basse (actuellement 17m<sup>2</sup>)

La présidence doit être plutôt en retrait des salles commissions et de la salle du Conseil mais desservie par un couloir/passage. La surface doit correspondre à la surface équivalente au 6<sup>ème</sup> étage.

## 5.6. DIRECTION GENERALE

### 5.6.1. Agents de Direction + assistantes de direction

#### 5.6.1.1. Présentation du service

Activité des directions, directions de l'entreprise. Beaucoup de réunions, d'accueil du public, de points bilatéraux, de visios. Les assistantes travaillent collectivement pour plusieurs AD

Ajout du Cabinet du service médical. A noter qu'à ce jour le Cabinet n'existe pas en tant que tel, la CPAM a rassemblé des effectifs en fonction de leurs missions.

Missions : missions transverses pour l'ensemble des secteurs de la Direction Médicale

#### 5.6.1.2. Macro-zoning

MACRO-ZONING	
Localisation actuelle	Zola – Bâtiment B – Etage 6
Surface allouée au service	139m <sup>2</sup> (10,37 m <sup>2</sup> par résident pour Zola) pour le Direction et Assistantes 33m <sup>2</sup> (10,37 m <sup>2</sup> par résident pour Zola) pour TAM Agents de Direction 57m <sup>2</sup> (10,37 m <sup>2</sup> par résident pour Zola) pour TAM Cabinet
Services associés à l'espace collaboratif	NC
Services devant être à proximité pour faciliter les interactions (par ordre de priorité)	NC
Réception du public	Prévoir une salle ou zone d'attente (bâtiment D) – capacité non renseignée

#### 5.6.1.3. Effectifs

Effectifs Zola	17 personnes pour le cabinet Direction + AD 4 personnes du service médical 7 personnes du cabinet du service médical
Résidents	13,4 résidents pour le cabinet Direction + AD 3,2 résidents du service médical 5,5 résidents du cabinet du service médical

#### 5.6.1.4. Effectifs

Effectifs Zola	17 personnes pour le Direction + assistantes 4 personnes TAM Direction 7 personnes TAM Cabinet
Résidents	13,4 résidents pour le Direction et assistantes 3,2 résidents du TAM Direction 5,5 résidents du TAM Cabinet

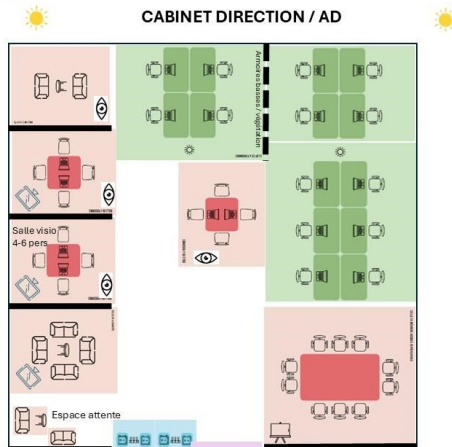
#### 5.6.1.5. Aménagements

Les aménagements ci-dessous ne tiennent pas compte des 4 ETP (3,2 résidents) issus de TAM.

AMENAGEMENT	
Postes de travail : nb et configuration	* 14 postes de travail : 1 îlot de 2 et 3 îlots de 4
Cabinet service médical	5 postes (1 îlot de 5 personnes) 2 bulles de 1 personne)
Réunion / bulle	* 2 salles capacité 4 à 6 personnes sans équipement informatique mais avec un écran type flip pour l'une d'elle * 1 salle capacité 6 personnes avec écran de projection * 1 salle capacité 10 personnes avec écran de projection * 1 salle capacité 2 personnes avec équipement informatique (1 poste de travail) mais sans écran de projection * 1 salle capacité 4 personnes avec équipement informatique (2 postes de travail) mais sans écran de projection
Equipements	* 1 casier par salarié * 1 placard de rangement (fournitures) * 1 à 2 placards de rangement (documents, classeurs...)
Spécificités	* 2 placards verrouillables (dossiers confidentiels DG) * Porte-manteaux * Espace de stockage sécurisé pour casques de vélos

#### 5.6.1.6. Prototype validé

Ce prototype ne tient pas compte des 4 ETP issus TAM Direction et de 7 ETP du cabinet TAM Cabinet effectifs fléchés sur cet espace collaboratif (avec des données restant à confirmer) et postérieurement à la formalisation du prototype.



## 5.6.2. COM / Marketing

### 5.6.2.1. Présentation du service

**Mission principale :** Elaboration et mise en œuvre de la stratégie de communication et de marketing de la CPAM – accueil dans le cadre du projet Pousser les Murs au sein de ce collectif d'une chargée de mission en charge de la Démarche de Transformation (projet d'entreprise de la CPAM).

### 5.6.2.2. Macro-zoning

MACRO-ZONING	
Localisation actuelle	* Zola – Bâtiment A – Etage 2 * Zola – Bâtiment B – Etage 5
Surface allouée au service	90m² (10,37 m² par résident pour Zola)
Services associés à l'espace collaboratif	NC
Services devant être à proximité pour faciliter les interactions (par ordre de priorité)	* Achats / budget * Direction générale
Réception du public	NC
Autre	* Besoin proximité avec reprographie / imprimante * Besoin proximité avec la DSI pour partage d'une salle webinaire

### 5.6.2.3. Effectifs

Effectifs Zola	11 personnes : 2 managers, 8 experts, 1 chargé de mission
Résidents	8,7 résidents

#### 5.6.2.3.1. Aménagements

AMENAGEMENT	
Postes de travail : nb et configuration	* 9 postes en espace collaboratif : 2 îlots de 4
Réunion / bulle	* 1 salle capacité 2 personnes avec équipement informatique * 1 salle capacité 5 personnes avec écran de projection
Equipements	* 1 casier par salarié * Placard de rangement : nb à définir en fonction besoin ml de stockage
Spécificités	* Plan de travail rabattable pour gestion des impressions des plaquettes de communication ...

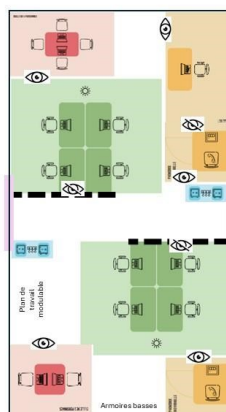
#### 5.6.2.4. Prototype validé



#### REAMENAGEMENT DU SIEGE DE LA CPAM DU RHONE



#### COMMUNICATION / MARKETING (prototype 1)



## 5.7. DIRECTION RELATION & SERVICE AUX CLIENTS

### 5.7.1. PE Meyzieu

#### 5.7.1.1. Présentation du service

**PE** : Prestations en Espèces = indemnités journalières versées aux assurés ou à leur employeur dans le cadre de la subrogation en cas d'arrêt de travail

Mission principale : Liquidation prestations en espèce et traitements des réclamations clients avec appels sortants.

Ce service doit intégrer le site de Zola. Le bâtiment actuel est mis en vente.

#### 5.7.1.2. Macro-zoning

MACRO-ZONING	
Localisation actuelle	Meyzieu, 20 avenue Lucien Buisson
Surface allouée au service	412m <sup>2</sup> (10,37 m <sup>2</sup> par résident pour Zola)
Services associés à l'espace collaboratif	NC
Services devant être à proximité pour faciliter les interactions (par ordre de priorité)	NC
Réception du public	NC

#### 5.7.1.3. Effectifs

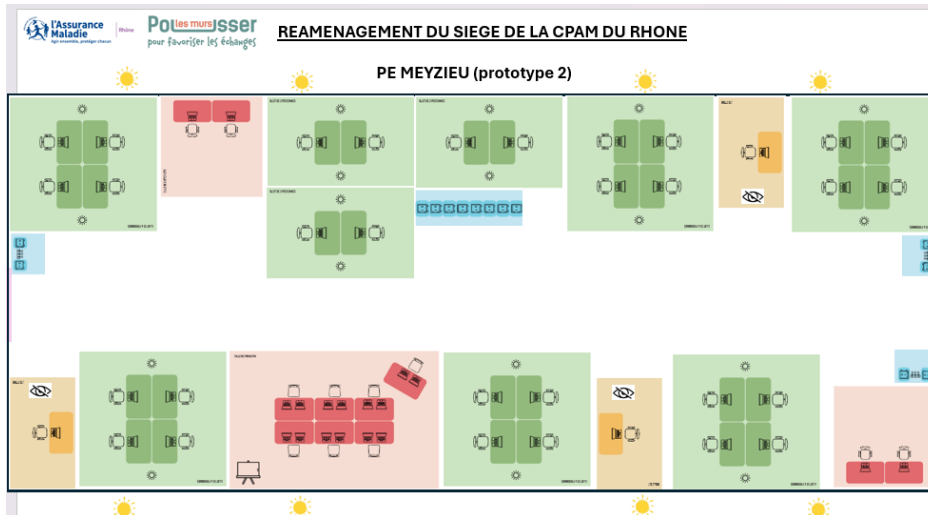
Effectifs Zola	54 personnes : 3 managers, 46 techniciens, 3 référents techniques, 1 chargé de mission, 1 responsable de département
Résidents	30 résidents

#### 5.7.1.4. Aménagements

AMENAGEMENT	
Postes de travail : nb et configuration	* 30 postes en espace collaboratif : 5 îlots de 2 et 5 îlots de 4
Réunion / bulle	* 3 salle capacité 1 personne avec 1 poste de travail * 1 salle capacité 2 personnes avec 2 postes de travail * 1 salle de formation avec 7 postes de travail, écran de projection et tableau blanc effaçable mural
Equipements	* 1 casier par salarié * 5 placards de rangement * 5 tableaux blanc effaçable mural
Spécificités	



#### 5.7.1.5. Prototype validé



#### 5.7.2. ARTE

##### 5.7.2.1. Présentation du service

**ARTE** : Gestion de la relation écrite . Ce service travaille déjà en espace collaboratif, la surface allouée au service doit être réduite afin de répondre à la cible du nombre de m2 alloués par résidents. La surface attribuée actuellement est supérieure à la surface cible.

**Mission principale** : réponse aux courriels de Niveau 1 pour l'ensemble de la caisse + niveau 2 pour les PE – prise en charge d'activités de back office

##### 5.7.2.2. Macro-zoning

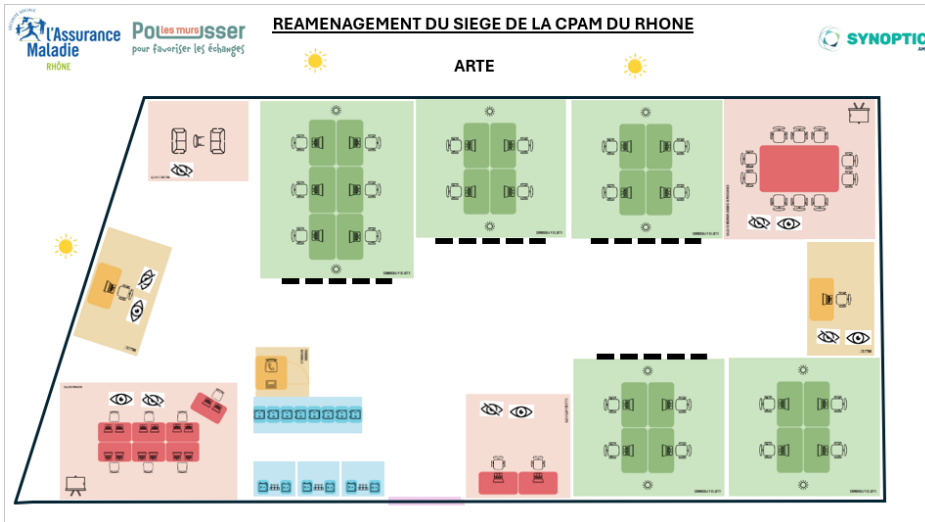
MACRO-ZONING	
Localisation actuelle	Zola – Bâtiment D – 2 <sup>ème</sup> Etage
Surface allouée au service	163m <sup>2</sup> (10,37 m <sup>2</sup> par résident pour Zola)

##### 5.7.2.3. Effectifs

Effectifs Zola	42 personnes
Résidents	32,6 résidents

##### 5.7.2.4. Aménagements

#### 5.7.2.5. Prototype validé



#### 5.7.3. COGED

##### 5.7.3.1. Présentation du service

**COGED** : Courrier et Gestion Electronique des Documents = réception, ouverture, tri et numérisation du courrier et feuilles de soin papier entrant et sortant

Evolution de l'activité dans le cadre du projet Pléiade vers la prise en charge de nouvelles activités car numérisation centralisée à Marseille dès 05/25

Avril 2025, COGED reçoit près de 160 à 200kg de courrier (moyenne quotidienne). Avec la mise en place de Pléiade, ce seront seulement 50kg de courrier.

##### 5.7.3.2. Macro-zoning

MACRO-ZONING	
Localisation actuelle	* Zola – Bâtiment A – Etage 0
Surface allouée au service	320m <sup>2</sup> (10,37 m <sup>2</sup> par résident pour Zola)
Services associés à l'espace collaboratif	NC
Services devant être à proximité pour faciliter les interactions (par ordre de priorité)	Non renseigné
Réception du public	NC
Autre	Souhait des agents d'être situés dans les étages. Cette option ne peut être validée pour la partie atelier / ergonomie par rapport au lieu de livraison du courrier

##### 5.7.3.3. Effectifs

Effectifs Zola	47 personnes pour COGED 8 personnes pour le service médical UTF
----------------	--

Résidents	37.1 résidents pour COGED 6.3 résidents pour UTF du service médical
-----------	--

#### 5.7.3.4. Aménagements

COGED sera réparti sur deux niveaux, idéalement en circuit court et rapide pour conserver la proximité des agents.

Au rez-de-chaussée, une zone atelier qui dispose d'une chaîne de traitement pour l'ouverture et le tri du courrier qui respecte une marche en avant :

- + Zone de réception au rez-de-chaussée + banque de tri des enveloppes + machine pour ouvrir les enveloppes (uniquement la petite machine voir si elle peut être isolée par une cloison transparente --> Limiter le bruit et rester à proximité du groupe) - 4/5 postes de travail en ligne
- + Espace affranchissement : configuration identique à ce qui existe aujourd'hui - cloisons vitrées si possible pour limiter l'isolement mais nécessité de fermer l'espace (contrôle d'accès car risque financier)
- + Zone de tri avant numérisation (2 marguerites de 4 de bureaux de 140 surmontées de Casiers de tri (pigeonniers) – Prévoir des bureaux motorisés
- + Zone de mise à disposition du courrier interne (qui est faite aujourd'hui dans les étages)
- + Zone de stockage du matériel et mise en boîte du courrier pour archivage
- + Archivage en bout de chaîne (stockage des boîtes) sur étagères. Désherbage selon nécessité.

A l'étage, une zone Espace CO - typage / indexation/ activités de saisie si possible en proximité verticale

AMENAGEMENT	
Postes de travail : nb et configuration	* 37 postes de travail dont 4 postes pour le tri du courrier et 4 postes pour l'ouverture du courrier à proximité de la machine d'ouverture
Réunion / bulle	* 1 salle capacité 2 personnes sans équipement informatique * 1 salle capacité 2 personnes avec équipement informatique * 1 salle de réunion capacité 4-5 personnes (réunions d'équipe) * 1 salle de formation avec 7 postes de travail
Equipements	* 1 casier par salarié
Spécificités	Bureaux motorisés pour la numérisation Supprimer le carrelage à remplacer par un linoléum, résine ou équivalent Acoustique nécessaire dans la zone d'affranchissement pour la concentration

#### 5.7.3.5. Prototype validé

Compte tenu du projet Pleiade, il n'a pas été possible de réaliser un atelier prototype avec cette Equipe dans le délai de la mission de programmation.

### 5.7.4. ATLAS / Stratégie employeur / DRSC / BO Accueil

#### 5.7.4.1. Présentation du service

**Information :** La direction de la CPAM a souhaité regrouper ces 3 services dans le même espace collaboratif. Atlas et le cabinet DRSC sont à côté au 2<sup>ème</sup> étage du bâtiment A alors que la Stratégie employeur est située au 1<sup>er</sup> étage du bâtiment C.

**Altas :** Aide réglementaire pour les Agences

**Stratégie Employeur :** relations avec les employeurs dans le cadre du versement des prestations en espèces

Mission principale :

**Cabinet DRSC** : Missions variées au sein du service :

\* Chargés de missions : Pilotage de projets en interne, concourt à la réalisation d'objectifs fixés par la direction

\* Secrétaire : Traitement rapide des informations et suivi des dossiers

\* Conciliatrice : Ecoute et traitement des plaintes des bénéficiaires et des professionnels de santé

**ATLAS** : Répondre aux questions règlementaires des agents d'accueils et des assurés

**Stratégie employeur** : Accompagner le déploiement de la dématérialisation des échanges entre l'Assurance Maladie et les employeurs

#### 5.7.4.2. Macro-zoning

**Cabinet DRSC**

MACRO-ZONING	
Localisation actuelle	Zola – Bâtiment A – Etage 2
Surface allouée au service	57m <sup>2</sup> (10,37 m <sup>2</sup> par résident pour Zola)
Services associés à l'espace collaboratif	* Atlas pilotage accueil * Stratégie Employeur
Services devant être à proximité pour faciliter les interactions	Ensemble des Départements de la DRSC
Réception du public	NC
Autres remarques	Proximité avec le local ProWeb

**Atlas**

MACRO-ZONING	
Localisation actuelle	Zola – Bâtiment A – Etage 2
Surface allouée au service	56m <sup>2</sup> (10,37 m <sup>2</sup> par résident pour Zola)
Services associés à l'espace collaboratif	* Stratégie Employeur * Cabinet DRSC
Services devant être à proximité pour faciliter les interactions (par ordre de priorité)	* Atlas * Cadre et agents d'accueil * Equipe de régulation * Services métiers
Réception du public	NC

**Stratégie employeur**

MACRO-ZONING	
Localisation actuelle	Zola – Bâtiment C – Etage 1
Surface allouée au service	33m <sup>2</sup> (10,37 m <sup>2</sup> par résident pour Zola)
Services associés à l'espace collaboratif	* Atlas pilotage accueil * Cabinet DRSC
Services devant être à proximité pour faciliter les interactions	Pas de liens fonctionnels avec les autres services de la CPAM. Uniquement relation avec employeurs et réseau régional CRE.
Réception du public	Employeurs et réseau régional

#### 5.7.4.3. Effectifs

**Cabinet DRSC**

Effectifs Zola	7 personnes : 1 manager, 4 chargés de mission, 1 conciliatrice/médiatrice et 1 secrétaire
Résidents	15 positions (globalisé avec Stratégie employeur et ATLAS)

#### Atlas

Effectifs Zola	9 personnes : 3 managers, 2 techniciens et 4 référents techniques
Résidents	15 positions (globalisé avec Stratégie employeur et DRSC)

#### Stratégie employeur

Effectifs Zola	4 personnes : 1 manager + 3 chargés de la Relation Entreprise
Résidents	15 positions (globalisé avec ATLAS et DRSC)

### 5.7.4.4. Aménagements

#### Cabinet DRSC

AMENAGEMENT	
Postes de travail : nb et configuration	* 6 postes en espace collaboratif : un îlot de 4 et un îlot de 2 * 1 poste en bureau fermé et isolé phoniquement pour la conciliatrice/médiatrice (confidentialité)
Réunion / bulle	* 1 salle capacité 2 personnes avec équipement informatique
Equipements	* 1 casier par salarié * 1 placard de rangement * 1 tableau blanc effaçable mural
Spécificités	* 1 armoire fermée à clef (gestion des cartes vitales et AME pour destruction) * 3 armoires hautes (stockage archives vivantes)

#### Atlas

AMENAGEMENT	
Postes de travail : nb et configuration	* 6 postes : un îlot de 4 et un îlot de 2
Réunion / bulle	* 1 salle individuelle capacité 1 personne sans équipement informatique * 1 salle capacité 4 personnes équipée d'un écran de projection * 1 salle de formation avec 2 postes de travail, écran de projection et tableau blanc effaçable mural
Equipements	* 1 casier par salarié * 1 placard de rangement * 1 tableau blanc effaçable mural
Besoins spécifiques	Bonne isolation phonique car activité de phoning prépondérante

#### Stratégie employeur

AMENAGEMENT	
Postes de travail : nb et configuration	* 4 postes : un îlot de 4
Réunion / bulle	* 1 salle pour travailler à 5 personnes équipée d'un écran de projection
Equipements	* 1 casier par salarié * 1 placard de rangement * 1 tableau blanc effaçable mural

Besoins spécifiques

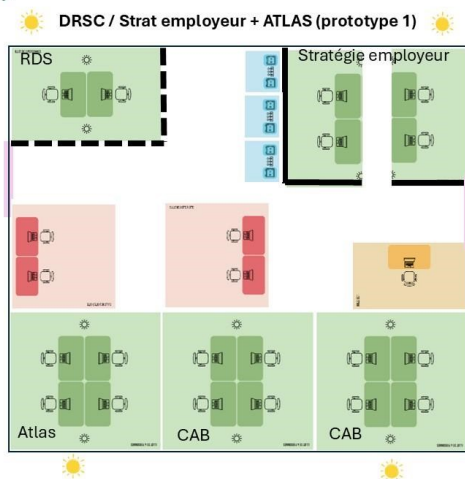
Bonne isolation phonique car activité de phoning

#### 5.7.4.5. Prototype validé



**Pole murejsser**  
pour favoriser les échanges

#### REAMENAGEMENT DU SIEGE DE LA CPAM DU RHONE



#### 5.7.5. AAS MMH

##### 5.7.5.1. Présentation du service

**AAS** : Accompagnement des Acteurs en Santé, service dans lequel travaillent les DAM : Délégué de l'Assurance Maladie. Le délégué de l'Assurance Maladie, par son rôle d'accompagnement des professionnels de santé, contribue à la mise en œuvre des programmes de maîtrise médicalisée construits dans le but de limiter l'évolution des dépenses de santé.

Mission principale : Notre cœur de métier est d'accompagner les professionnels de santé (médecins, pharmaciens, infirmiers, hôpitaux, cliniques, ...) dans leur pratique quotidienne : mise en œuvre de dispositifs conventionnels et de programmes de maîtrise médicalisée, accompagnement sur les nouveaux modes d'exercices coordonnés et déploiement du numérique en santé. Les interactions avec nos partenaires sont multiples : rencontres sur le terrain, visio, appels téléphoniques, webinaires, ... et s'adaptent aux besoins des professionnels

Un lien fonctionnel établit avec le service USA (unité spécialisée d'accompagnement) dans le cadre de TAM  
Missions : gère l'accompagnement des établissements de santé et des spécialistes

##### 5.7.5.2. Macro-zoning

MACRO-ZONING	
Localisation actuelle	2 <sup>ème</sup> étage bâtiment B
Surface allouée au service	332m <sup>2</sup> (10,37 m <sup>2</sup> par résident pour Zola) pour AAS / MMH 49m <sup>2</sup> (10,37 m <sup>2</sup> par résident pour Zola) pour USA

Services associés à l'espace collaboratif	NC
Services devant être à proximité pour faciliter les interactions (par ordre de priorité)	<ul style="list-style-type: none"> <li>* GDR</li> <li>* RPS</li> <li>* Com / MKT</li> <li>* Service médical (unité spécialisée d'accompagnement)</li> <li>* FDS</li> <li>* Service établissement</li> <li>* PRADO</li> </ul>
Réception du public	* Partenaires (jusqu'à 20 personnes reçues en même temps)
Autre	NC

#### 5.7.5.3. Effectifs

Effectifs Zola	32 personnes pour ASS / MMH 6 personnes pour USA
Résidents	24 résidents pour ASS / MMH 4.7 résidents pour USA

#### 5.7.5.4. Aménagements

AMENAGEMENT	
Postes de travail : nb et configuration	* 24 postes de travail : 2 îlots de 2 et 5 îlots de 4
Pour USA	4 postes de travail 2 bulles de 1 personne
Réunion / bulle	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 1 salle capacité 4 personnes sans équipement informatique</li> <li>* 4 salles capacité 1 personnes avec équipement informatique</li> <li>* 2 salles capacité 6 personnes avec écran de projection</li> <li>* 1 salle de réunion capacité 10 personnes</li> </ul>
Equipements	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 1 casier par salarié</li> <li>* 4 armoires</li> <li>* 1 tableau blanc</li> </ul>
Spécificités	* 4ml pour stocker les outils de communication

#### 5.7.5.5. Prototype validé

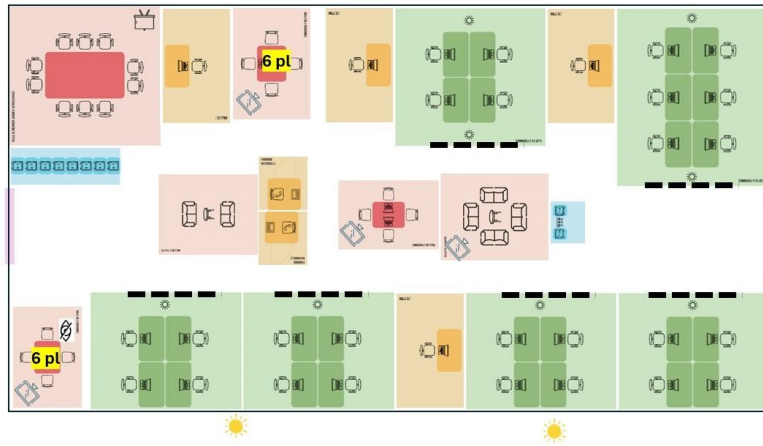
Ne sont pas compris les besoins pour USA (Unité Spécialisée d'Accompagnement) dans le cadre de TAM.

**REAMENAGEMENT DU SIEGE DE LA CPAM DU RHONE**

AAS / MMH

GDR

RPS





## 5.8. DIRECTION PILOTAGE ET RESSOURCES

### 5.8.1. D2P

#### 5.8.1.1. Présentation du service

**D2P** : Département Pilotage de la Performance (suivi et accompagnement au pilotage des indicateurs de performance et de qualité – lien avec les pilotes locaux de processus – transmission des résultats à la Caisse Nationale – suivi des plans d'action)

- **S2AP** : Service Audit et Accompagnement de la performance
- **SPP** : Service Pilotage Prospectif
- **Budget**

Mission principale : Missions d'accompagnement avec l'ensemble des services de la CPAM. Ces missions nécessitent de nombreux échanges au quotidien et portent sur des éléments stratégiques (indicateurs, objectifs, données sensibles, budget)

#### 5.8.1.2. Macro-zoning

Ne sont pas compris les besoins dans le cadre de TAM

MACRO-ZONING	
Localisation actuelle	Zola – Bâtiments C et D – Etage 1
Surface allouée au service	162m <sup>2</sup> (10,37 m <sup>2</sup> par résident pour Zola) pour D2P 42,8m <sup>2</sup> (10,37 m <sup>2</sup> par résident pour Zola) dans le cadre de TAM
Services associés à l'espace collaboratif	NC
Services devant être à proximité pour faciliter les interactions (par ordre de priorité)	* Achats * Gestion immobilière * DFC Budget
Réception du public	NC

#### 5.8.1.3. Effectifs

Effectifs Zola	21 personnes : 3 managers, 18 experts 5 personnes du service médical
Résidents	15,6 résidents 3,9 résidents du service médical

#### 5.8.1.4. Aménagements

AMENAGEMENT	
Postes de travail : nb et configuration	* 12 postes en espace collaboratif : 3 îlots de 4
Pour le service médical	1 marguerite de 4 1 bulle de 4
Réunion / bulle	* 1 salle capacité 1 personne avec 1 poste de travail * 2 salles capacité 4 personnes avec écran de projection * 2 salles capacité 2 personnes avec équipement informatique * 1 salle capacité 8 personnes avec équipement informatique et écran de projection
Equipements	* 1 casier par salarié * 2 armoires hautes

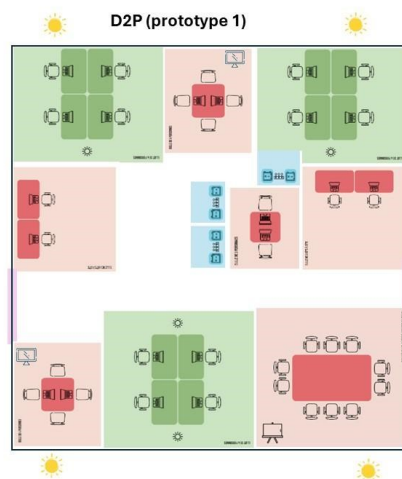
	* 2 armoires basses * 1 paperboard (réemploi)
Spécificités	

#### 5.8.1.5. Prototype validé

Ne sont pas compris les besoins dans le cadre de TAM.



#### REAMENAGEMENT DU SIEGE DE LA CPAM DU RHONE



#### 5.8.2. Achats / Immobilier

##### 5.8.2.1. Présentation du service

**Département Achat :** (gestion des marchés publics et achat en lien avec le fonctionnement de l'entreprise) - Unité gestion des contrats et marchés, unité marchés publics, unité achat, unité logistique.

**Département Immobilier :** gestion du patrimoine immobilier

- ↳ Service travaux et Maintenance
- ↳ Unité Accompagnement et Expertise Technique

**Information :** La direction de la CPAM a souhaité regrouper ces 2 Départements dans le même Espace Collaboratif. Achat et le département immobilier sont tous les deux situés au 1<sup>er</sup> étage du bâtiment D, sauf le service logistique (achat) situé au RdC du bâtiment D.

#### Achats :

Unité Marchés : Préparation, Rédaction et Passation des contrats et marchés.

Unité Achats : Contribution à l'approvisionnement des biens et services de la CPAM par la réalisation et le suivi de la mise en œuvre des achats et des contrats

Unité Gestion des Contrats et Marchés : Gestion de l'exécution technique et financière des contrats et marchés

Unité Logistique : Gestion des stocks, gestion de la flotte auto, réalisation de la reprographie, ateliers et moyens généraux, accueil des professionnels de santé pour les remises d'imprimés, réception des livraisons, gestion des comptes des cartes d'accès et inventaire du mobilier.

#### Immobilier

Le département immobilier a plusieurs missions :

##### ↳ Stratégie immobilière :

Proposition et mise en œuvre d'une stratégie d'évolution du parc immobilier au regard de son état, de la politique immobilière nationale et du projet d'entreprise de l'organisme

##### ↳ Accompagnement et expertise technique :

- ☒ Pilotage des projets immobiliers d'envergure
- ☒ Assistance technique, montage financier des opérations
- ☒ Coordination des demandes de crédits, des actes légaux cessions et acquisitions
- ☒ Interface avec les organismes régionaux (PRECI) et nationaux (UCANSS et CNAM)

##### ↳ Travaux et maintenance :

Sécurité des personnes et des biens  
Entretien du patrimoine immobilier  
Planification et suivi des travaux  
Sobriété énergétique

##### ↳ Les activités du chargé de mission rattaché au Cabinet sont les suivantes :

RPCA et sureté  
Sobriété énergétique  
Coordination archives  
toutes missions transverses confiées par la Direction

#### 5.8.2.2. Macro-zoning

##### Achats

MACRO-ZONING	
Localisation actuelle	* Zola – Bâtiment D – Etage 1 et RdC
Surface allouée au service	163m <sup>2</sup> (10,37 m <sup>2</sup> par résident pour Zola) pour Achats 34.2m <sup>2</sup> (10,37 m <sup>2</sup> par résident pour Zola) pour service médical
Services associés à l'espace collaboratif	NC
Services devant être à proximité pour faciliter les interactions (par ordre de priorité)	* Immobilier  * D2P * RPS * DSI * DFC
Réception du public	* Prestataires en salle de réunion (jusqu'à 2 personnes reçues en même temps)  * Livreurs et techniciens-maintenance en salle d'attente (jusqu'à 2 personnes reçues en même temps)

##### Immobilier

MACRO-ZONING
--------------

Localisation actuelle	* Zola – Bâtiment D – Etage 1
Surface allouée au service	122m <sup>2</sup> (10,37 m <sup>2</sup> par résident pour Zola)
Services associés à l'espace collaboratif	NC
Services devant être à proximité pour faciliter les interactions (par ordre de priorité)	* Achats * Marchés * Logistique * MSSl * Budget * DSI
Réception du public	* Prestataires (jusqu'à 12 personnes reçues en même temps)
Autre	NC

#### 5.8.2.3. Effectifs

##### Achats

Effectifs Zola	16 personnes pour achats 4 personnes dans le cadre de TAM
Résidents	15,8 résidents pour achats 3.2 résidents dans le cadre de TAM

##### Immobilier

Effectifs Zola	15 personnes : 2 managers, 1 référent technique, 4 chargées de missions, 1 chef de projet, 6 conducteurs de travaux, 1 chef de projet recrutement
Résidents	11.8 résidents

#### 5.8.2.4. Aménagements

##### Achats

AMENAGEMENT	
Postes de travail : nb et configuration	* 18 postes de travail : 3 îlots de 4 et 1 îlot de 6 * 1 poste spécifique adapté selon préconisation de la Médecine du Travail
Pour le service médical	1 marguerite de 2 1 bulle de 4
Réunion / bulle	<u>Communs avec le service Immobilier :</u> * 1 salle capacité 4 personnes sans équipement informatique * 2 salles capacité 1 personnes (phonebox) * 1 salle capacité 4 personnes avec écran de projection * 1 salle de réunion capacité 8 personnes avec écran de projection <u>Propre au service Achats Marchés :</u> * 1 salle capacité 2 personnes avec équipement informatique * 1 salle capacité 2 personnes avec équipement informatiques (poste de travail côte à côte)

Equipements	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 1 casier par salarié</li> <li>* 2 armoires basses (fournitures département, coin courrier)</li> <li>* 2 armoires hautes (dossiers, revues...)</li> </ul>
Spécificités	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 1 armoire / local (livraison petit déj, vaisselle ...)</li> <li>* PC Local ARAMIS à situer au RdC</li> <li><u>Pour l'ensemble de la CPAM :</u></li> <li>* Stockage fourniture de bureau : local dédié 15m²</li> <li>* Stockage fourniture évènementiel : Local dédié 8 m²</li> </ul>

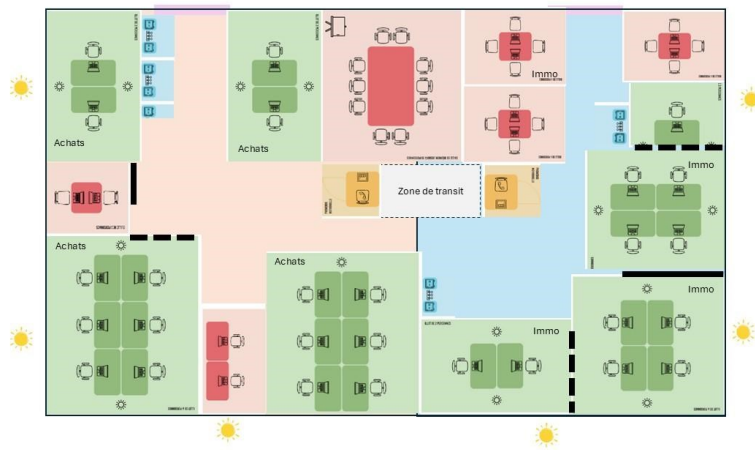
#### Immobilier

AMENAGEMENT	
Postes de travail : nb et configuration	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 11 postes de travail : 1 îlot de 2 et 2 îlots de 4</li> <li>* 1 poste spécifique non partagé</li> </ul>
Réunion / bulle	<u>Communs avec le service Achats :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 1 salle capacité 4 personnes sans équipement informatique</li> <li>* 2 salles capacité 1 personnes (phonebox)</li> <li>* 1 salle capacité 4 personnes avec écran de projection</li> <li>* 1 salle de réunion capacité 8 personnes avec écran de projection</li> </ul> <u>Propre au service Immobilier :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 1 salle capacité 4 personnes avec écran de projection</li> <li>* 1 salle capacité 4 personnes : zone de transit, espace ouvert, table haute avec 4 positions</li> </ul>
Equipements	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 1 casier par salarié</li> <li>* 1 armoire (archives vivants, fournitures...)</li> </ul>
Spécificités	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 2 armoires (matériel conducteurs travaux)</li> </ul>

#### 5.8.2.5. Prototype validé

Ne sont pas compris les besoins dans le cadre de TAM

**ACHATS / IMMO**



## 5.9. DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

### 5.9.1. RH

#### 5.9.1.1. Présentation du service

**SDRH** : Service Développement des Ressources Humaines = recrutement, plan de formation

La nature de nos activités RH et d'accompagnement des collaborateurs demande un lien quotidien avec l'ensemble des services de la CPAM et autres (CES, CSD etc). Ces interactions sont à la hausse.

Il est important de souligner la transversalité à avoir entre les différents services RH, notamment avec le service GAP (lien GAP-SDRH /GAP-CNGP /GAP-secrétariat) et les liens entre les services SDRH et Formation.

La réflexion de notre espace DRH devra être croisée avec celle de l'espace formation au regard des différents acteurs de l'équipe du service formation qui occuperont à la fois les 2 espaces.

#### 5.9.1.2. Macro-zoning

MACRO-ZONING	
Localisation actuelle	Zola B3 – C3 -
Surface allouée au service	534m <sup>2</sup> (10,37 m <sup>2</sup> par résident pour Zola) pour la RH 171.2m <sup>2</sup> (10,37 m <sup>2</sup> par résident pour Zola) dans le cadre de TAM
Services associés à l'espace collaboratif	NC
Services devant être à proximité pour faciliter les interactions (par ordre de priorité)	* GAP * CNGP * SDRH * Service Médicosocial
Réception du public	* En externe : candidats, formateurs, avocat ... * En interne : accompagnement individuel
Autre	* Zone d'accueil et salles dédiées aux recrutements à proximité de l'ascenseur (espace de réception du public externe à la DRH) * Zones dédiées selon les différentes unités fonctionnelles : GAP-CNGP-SDRH-FP / cabinet DRH-SEBRH * Proximité Proweb

#### 5.9.1.3. Effectifs

Effectifs Zola	68 personnes pour la RH 15 personnes dans le cadre de TAM
Résidents	51,5 résidents pour la RH 11,8 résidents dans le cadre de TAM

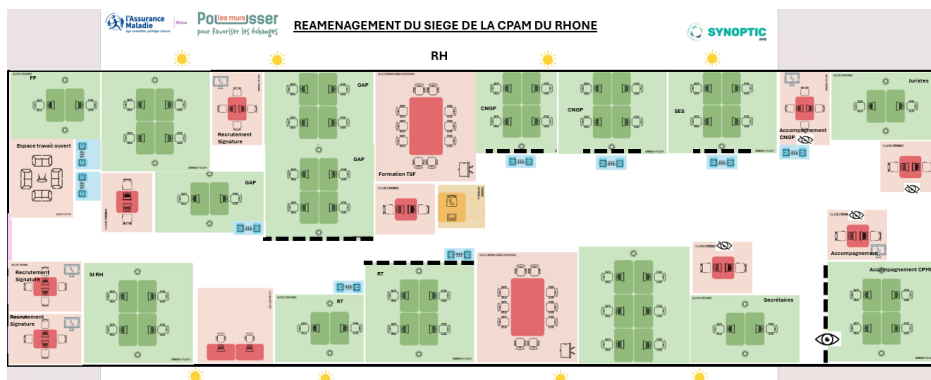
#### 5.9.1.4. Aménagements

AMENAGEMENT	
Postes de travail : nb et configuration	* 52 postes de travail : 5 îlots de 2, 9 îlots de 4 et 1 îlot de 6
Pour le service médical	1 marguerite de 6, 2 marguerites de 4, 1 marguerite de 2 1 bulle de 2 bureaux TSF 1 bulle de 2 1 bulle de 4

Réunion / bulle	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 1 salle capacité 4 personnes sans équipement informatique</li> <li>* 3 salles capacité 2 personnes avec équipement informatique</li> <li>* 5 salles capacité 4 personnes avec écran de projection et visio (y/c salle de recrutement et intégration GAP)</li> <li>* 1 salle capacité 6 personnes avec écran de projection et visio (DRH : entretiens RH spécifiques)</li> <li>* 1 salle de créativité capacité 6 personnes avec écran de projection et visio</li> <li>* 1 salle de formation capacité 6 personnes avec 6 postes de travail</li> <li>* 1 salle de réunion capacité 10 personnes (réunions d'équipe)</li> </ul> <p>: Salle de réunion permettant de regrouper entre 8 et 10 personnes dans l'idéal, avec un petit sas d'attente pour 2/3 personnes, dans un endroit isolé.</p>
Equipements	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 1 casier par salarié</li> <li>* GAP : meubles de classement avec 103ml</li> </ul>
Spécificités	<ul style="list-style-type: none"> <li>* GAP : Meubles de classement (dossier agents, fournitures...) d'une capacité de stockage de 103ml</li> <li>* FP (matériel support, matériel SST, fournitures...) : 10 armoires hautes</li> <li>* SDRH (dossiers GPEC) : 1 armoire basse</li> <li>* RT RH (dossiers CNGP / GAP) : 1 armoire basse</li> <li>* Secrétaires RH (courriers, coffre, fournitures...) : 2 armoires basses + 14ml</li> <li>* Cab. DRH Juridique : 2 armoires hautes</li> <li>* Cab. DRH Prévention : 1 armoire haute</li> <li>* Cab. DRH Accompagnantes managériales : 1 armoire haute à proximité + 4 armoires hautes pouvant être plus éloignées</li> </ul>

#### 5.9.1.5. Prototypé validé

Ne sont pas compris les besoins dans le cadre de TAM





## 5.9.2. Service médico-social

### 5.9.2.1. Présentation du service

**Service Médico-Social** : infirmières du travail assistante sociale interne à l'entreprise, prévention des risques professionnels interne à l'entreprise,.

### 5.9.2.2. Macro-zoning

Description des liens fonctionnels :

Forts avec CAB DRH, SebRH, GAP - Souhait de rester en proximité de ces services avec les contraintes suivantes de localisation :

- accès facile garantissant autant que faire se peut la confidentialité des allers et venues
- nécessité de pouvoir réaliser l'ensemble des missions en restant à disposition des visiteurs pour prise en charge des situations d'urgence

### 5.9.2.3. Effectifs

Effectifs : 4

Nombre de postes de travail demandé: 4

- 2 infirmières (1 jour de TT par semaine si les 2 sont présentes)
- 1 secrétaire (à temps partiel qui n'est pas une secrétaire médicale et qui est suppléée en cas d'absence par une personne de SebRH)
- 1 assistante sociale

### 5.9.2.4. Aménagements

Projet d'aménagement dans un espace sécurisé :

- 2 salles de soins (cf si besoin guide d'aménagement du service médical transmis par ailleurs):
  - point d'eau
  - lit/fauteuil/chaise guéridon
  - point d'attention sur l'ergonomie (besoin de pouvoir faire le tour du lit pour la réalisation des soins et aération (ouverture fenêtre)
  - accessible avec le fauteuil roulant
- Toilette
- Salle d'attente (4/5 personnes + table ou tablette pour remplir un formulaire) / supports de com
- Bureau isolé pour l'assistante sociale
- Une zone de stockage centralisée et sécurisée au sein de cet espace sécurisé : avec un frigo et un point d'eau, les dossiers médicaux pourront être stockés avec les dossiers RH dans un espace sécurisé côté RH, et l'ensemble du matériel médical devra être stocké dans cet espace (une demande d'estimation en mètres linéaires et de description du stockage est en cours, une visite est possible.)
- Un espace de travail :
  - 2 postes de travail pour les infirmières
  - 1 table de réunion pour 4 avec 1 écran d'ordi et une connexion
- Un espace mis à disposition pour les téléconsultations et contenant :
  - La table de travail adaptée de la secrétaire, l'espace de travail ne pouvant pas être partagé entre les infirmières et la secrétaire car il ne s'agit pas d'une secrétaire médicale
  - Le bureau de démonstration adapté

En dehors de l'espace sécurisé :

- Le fauteuil roulant doit rester visible et accessible y compris en l'absence des infirmières pour les secouristes
- Salle capucine actuelle qui sert d'atelier:

Equipements : 10 chaises déplaçables, tapis, espace autour des mannequins, pour les exercices,

Fréquence et durée d'utilisation : 1/2 journée (6 en 2024 avec une cible à 1 session mensuelle) - des actions de prévention en cours de déploiement (ex : sevrage tabagique)

Cette salle pourra être mutualisée avec les autres services RH notamment les référentes managériales

#### 5.9.2.5. **Prototype validé**

S'agissant d'un espace de travail spécifique, aucun prototype n'a été réalisé

## 5.10. DIRECTION ACCES AUX DROITS & AUX SOINS

### 5.10.1.1. Contentieux GénéralPrésentation du service

**Contentieux Général** : gestion des recours amiables et juridiques à l'encontre des décisions prises par la CPAM

**Mission principale** : Traiter les recours des assurés, professionnels de santé et employeurs contre les décisions rendues par la CPAM du Rhône

Dans le cadre de TAM, prévoir l'installation de la CMRA (Commission Médicale de Recours Amiable) à proximité du Service Contentieux Général.

**Missions** : gestion des contestations des décisions de la CPAM en lien avec une question d'ordre médical (de l'instruction à la présentation en séance)

### 5.10.1.2. Macro-zoning

MACRO-ZONING	
Localisation actuelle	Zola – Bâtiments C et B – Etage 4
Surface allouée au service	272m <sup>2</sup> (10,37 m <sup>2</sup> par résident pour Zola) pour contentieux 252m <sup>2</sup> (10,37 m <sup>2</sup> par résident pour Zola) pour CMRA
Services associés à l'espace collaboratif	NC
Services devant être à proximité pour faciliter les interactions (par ordre de priorité)	* Service médical CMRA * PE Meyzieu * SLUF * RP * C2S
Réception du public	NC
Autre	Besoin d'une proximité avec les archives

### 5.10.1.3. Effectifs

Effectifs Zola	35 personnes : 3 managers, 3 techniciens, 23 rédacteurs, 1 chargé de missions, 2 alternants 30 personnes, 30 ETP pour CMRA *
Résidents	26,2 résidents pour CTX 24,3 résidents pour CMRA dans le cadre de TAM

### 5.10.1.4. Aménagements

AMENAGEMENT	
Postes de travail : nb et configuration	* 24 postes en espace collaboratif : 6 îlots de 4
Pour CMRA	18 postes de travail (2 îlots de 6 personnes, 1 îlot de 4 personnes, 1 îlot de 2 personnes) 2 bulles de 2 postes équipés Stockage à proximité de l'espace pour les dossiers en cours en attendant dématérialisation
Réunion / bulle	* 1 salle capacité 2 personnes sans équipement informatique * 2 salles capacité 2 personnes avec équipement informatique

	* 1 salle de réunion capacité 6 personnes avec équipement informatique et écran de projection
Equipements	* 1 casier par salarié * 1 placard de rangement * 1 tableau blanc effaçable mural
Spécificités	* 23 armoires pour stockage dossier en cours (ml ? ) * 3 chariots pour archivage

#### 5.10.1.5. Prototype validé

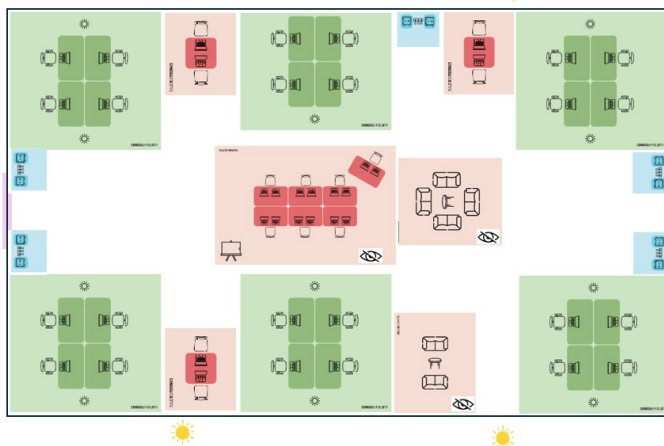


**Po les murs** **sser**  
pour favoriser les échanges

#### REAMENAGEMENT DU SIEGE DE LA CPAM DU RHONE



##### CTX CONTETIEUX GENERAL (prototype)



#### 5.10.2. Centre d'Examen de Santé - administratif

##### 5.10.2.1. Présentation du service

Seule la partie administrative du Centre d'Examen de Santé (CES) est incluse dans l'opération. Pour rappel, la partie médicale et paramédicale du CES est hors opération.

Le CES a pour fonction d'organiser les Examens de Prévention de Santé pour tous les assurés de 16 ans et plus.

##### 5.10.2.2. Macro-zoning

MACRO-ZONING	
Localisation actuelle	Rue Baraban Lyon 6
Surface allouée au service	80m <sup>2</sup> (10,37 m <sup>2</sup> par résident pour Zola)
Services associés à l'espace collaboratif	NC
Services devant être à proximité pour faciliter les interactions	* Direction Gestion Administrative (GDA)
(par ordre de priorité)	* Service comptabilité

	* Service prévention
	* Service communication-marketing
Réception du public	Fournisseurs, ateliers équilibres...
Autres	* Besoin d'une proximité avec l'accueil
	* Besoin d'utiliser une salle d'environ 60m² au RdC pour les ateliers équilibres (accueil de public)
	* Besoin d'un espace de stockage
	* Besoin d'un espace de préparation

#### 5.10.2.3. Effectifs

Effectifs Zola	10 personnes : 4 managers, 1 assistant de direction, 1 gestionnaire de biens et services, 2 chargés de prévention, 1 référente informatique
Résidents	7.7 résidents

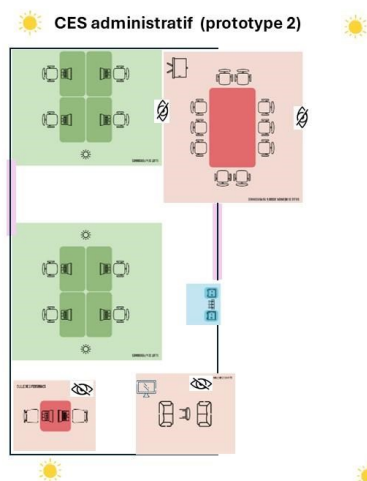
#### 5.10.2.4. Aménagements

AMENAGEMENT	
Postes de travail : nb et configuration	* 8 postes en espace collaboratif : 2 îlots de 4
Réunion / bulle	* 1 salle capacité 5 personnes avec équipement informatique * 1 salle capacité 10 personnes avec équipement informatique et écran de projection
Equipements	* 1 casier par salarié * 1 placard de rangement
Spécificités	* 1 coffre-fort

#### 5.10.2.5. Prototype validé



#### REAMENAGEMENT DU SIEGE DE LA CPAM DU RHONE



### 5.10.3. Prévention, ASS-MAS, relation partenaires

#### 5.10.3.1. Présentation du service

Missions variées au sein du service :

- \* **Relations Partenaires (RP)** : Informer et former des partenaires externes
- \* **Mission Accompagnement Santé** : Accompagner les assurés vers l'accès aux Droits et l'accès aux Soins.
- \* **Action Sanitaire et Sociale** : Permettre aux assurés de bénéficier d'une aide financière ponctuelle afin de faire face aux dépenses liées à leur état de santé (en complément des prestations habituellement versées)
- \* **Prévention** : Sensibiliser, Former, Informer les assurés et les partenaires aux dispositifs de dépistages organisés des cancers

#### 5.10.3.2. Macro-zoning

MACRO-ZONING	
Localisation actuelle	* S PASS : Zola – Bâtiment C – Etage 3 * Mission Accompagnement Santé : Zola – Bâtiment B – Etage 3 * Prévention : Zola – Bâtiment C – Etage 2
Surface allouée au service	265m <sup>2</sup> (10,37 m <sup>2</sup> par résident pour Zola)
Services associés à l'espace collaboratif	NC
Services devant être à proximité pour faciliter les interactions (par ordre de priorité)	* Centre d'Examen de Santé * Direction Accompagnement des Offreurs de soins et de la Régulation * GDR
Réception du public	L'accueil des assurés se fait dans le bureau individuel situé au service accueil L'accueil des partenaires et travailleurs sociaux se fait en bureau individuel ou dans les salles de réunions communes du site

#### 5.10.3.3. Effectifs

Effectifs Zola	34 personnes : 5 managers, 19 techniciens, 1 référent technique, 9 experts
Résidents	25,6 résidents

#### 5.10.3.4. Aménagements

AMENAGEMENT	
Postes de travail : nb et configuration	* 18 postes en espace collaboratif : 1 îlots de 2, 3 îlots de 4, 1 îlot de 6
Réunion / bulle	* 2 salles capacité 2 personnes avec équipement informatique * 1 salle de réunion capacité 10 personnes avec équipement informatique et écran de projection
Equipements	* 1 casier par salarié * 1 placard de rangement * 1 tableau blanc effaçable mural
Spécificités	* 5 casiers / boîtes aux lettres pour dépôt courrier : 1 par service et 1 pour les managers * 1 grand casier pouvant accueillir une valise à roulette

### 5.10.3.5. Prototype validé

DSI (prototype 1)



## 5.11. DIRECTION FINANCES COMPTABILITE & SYSTEME D'INFORMATION

### 5.11.1. DFC Direction Financière et Comptable et Cabinet DFC/SI

#### 5.11.1.1. Présentation du service

DFC : suivi comptable et paiements

Recouvrement : recouvrement des créances

Cabinet DFC SI : Accompagnement de la Directrice comptable et financière et du Fondé de pouvoir

Soutien logistique DFCSI

Secrétariat DFCSI

#### 5.11.1.2. Macro-zoning

##### DFC

MACRO-ZONING	
Localisation actuelle	* Zola – Bâtiment B – Etage 5
Surface allouée au service	334m² (10,37 m2 par résident pour Zola)
Services associés à l'espace collaboratif	* DFC SI
Services devant être à proximité pour faciliter les interactions (par ordre de priorité)	* Cab direction FC SI * Unité Contrôle Bénéficiaires * C2S et adhésion V/S * Achats
Réception du public	L'accueil des assurés se fait dans le bureau individuel situé au service accueil ½ journée par semaine.
Autre	NC

##### Cabinet DFCSI

MACRO-ZONING	
Localisation actuelle	* Zola – Bâtiment B – Etage 5
Surface allouée au service	Surface intégrée dans les 334 m² de DFC
Services associés à l'espace collaboratif	* DFC Zola
Services devant être à proximité pour faciliter les interactions (par ordre de priorité)	* Cabinet direction générale / assistantes * Tous les services DFC * Tous les services CTRL * Tous les services DSI
Réception du public	NC
Autre	NC

#### 5.11.1.3. Effectifs

##### DFC

Effectifs Zola	38 personnes : 4 managers, 27 techniciens, 7 référents techniques
Résidents	32,2 résidents

##### Cabinet DFCSI



Effectifs Zola	3 personnes
Résidents	Résidents inclus dans les 32,2 de DFC

#### 5.11.1.4. Aménagements

##### DFC

AMENAGEMENT	
Postes de travail : nb et configuration	* 24 postes en espace collaboratif : 1 îlot de 2, 4 îlots de 4, 1 îlot de 6
Réunion / bulle	* 1 salle capacité 4 personnes sans équipement informatique * 1 salle capacité 2 personnes avec 2 postes de travail * 1 salle capacité 6 personnes avec écran de projection * 1 salle de formation avec 5 postes de travail (réunions techniques)
Equipements	* 1 casier par salarié * Placard de rangement : 15 armoires basses * 6 tableaux blancs fixes * 1 table ronde
Spécificités	NC

##### Cabinet DFCSI

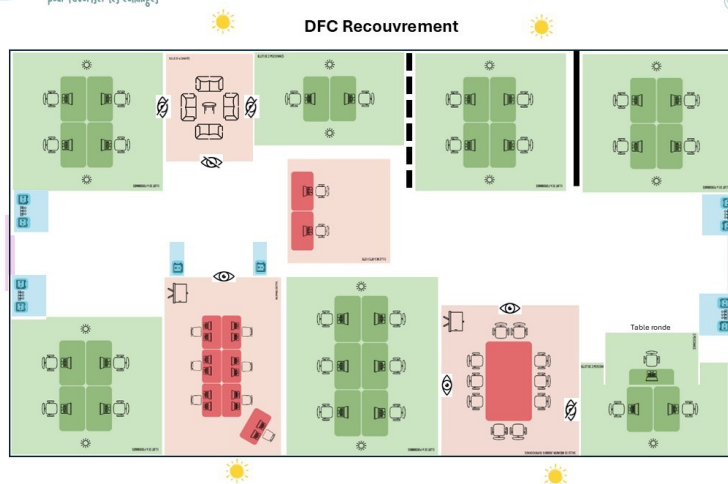
AMENAGEMENT	
Postes de travail : nb et configuration	* 2 postes : 1 îlot de 2
Réunion / bulle	* Utilisation salle DFC Zola
Equipements	* 1 casier par salarié * Placard de rangement : 2 armoires
Spécificités	NC

#### 5.11.1.5. Prototypé validé



**Pot les murs**  
pour favoriser les échanges

#### REAMENAGEMENT DU SIEGE DE LA CPAM DU RHONE



#### 5.11.2. DSI (direction des systèmes informatiques) + Pilotage DSI MSSI/DPO

##### 5.11.2.1. Présentation du service

Mission principale de la DSI :

- Garantir la continuité et la sécurité des systèmes d'information pour assurer le bon fonctionnement des services aux assurés.
- Développer et maintenir les outils numériques adaptés aux besoins des collaborateurs et des usagers.
- Assurer un support technique efficace et réactif pour les utilisateurs internes.
- Gérer les infrastructures IT en optimisant les ressources et les coûts.

Mission principale des MSSI/DPO :

- Protection des données et de l'information

##### 5.11.2.2. Macro-zoning

DSI	
MACRO-ZONING	
Localisation actuelle	Zola – Bâtiment A – Etage 1
Surface allouée au service	393m <sup>2</sup> (10,37 m <sup>2</sup> par résident pour Zola) pour la DSI 77m <sup>2</sup> (10,37 m <sup>2</sup> par résident pour Zola) dans le cadre de TAM
Services associés à l'espace collaboratif	Pilotage DSI
Services devant être à proximité pour faciliter les interactions (par ordre de priorité)	NC
Réception du public	Salariés : jusqu'à 3 personnes en simultané

MSSI/DPO

MACRO-ZONING
--------------

Localisation actuelle	Zola – Bâtiment A – Etage 1
Surface allouée au service	16m <sup>2</sup> (10,37 m <sup>2</sup> par résident pour Zola) intégrés dans les 393m <sup>2</sup> de la DSI
Services associés à l'espace collaboratif	DSI
Services devant être à proximité pour faciliter les interactions (par ordre de priorité)	NC
Réception du public	NC

### 5.11.2.3. Effectifs

#### DSI

Effectifs Zola	48 personnes : 5 managers, 1 chargé de mission, 2 experts IML, 9 Admin IML, 8 gestionnaires IML SAN, 11 gestionnaires IML Am2i, 8 développeurs, 2 alternants 9 personnes dans le cadre de TAM
Résidents	37.9 résidents pour la DSI 7.1 résidents dans le cadre de TAM

#### MSSI/DPO

Effectifs Zola	2 personnes : 1 chargé de mission, 1 manager de la Sécurité des Systèmes de l'Information et de la continuité d'activités
Résidents	Intégré dans les 37.9 résidents de la DSI

### 5.11.2.4. Aménagements

#### DSI

AMENAGEMENT	
Postes de travail : nb et configuration	* 28 postes en espace collaboratif : 2 îlots de 2, 4 îlots de 3, 1 îlot de 5
Pour le service médical	1 marguerite de 6 1 bulle info individuelle 1 bulle de 4
Réunion / bulle	* 1 salle capacité 1 personne pour hotline * 5 salles capacité 4 personnes avec écran de projection * 1 salle de réunion capacité 4 personnes avec équipement informatique * 1 salle capacité 8 personnes avec écran de projection
Equipements	* 1 casier par salarié * 5 placards de rangement * 5 tableaux blancs effaçables mobiles (réemploi)
Spécificités	* Un espace d'accueil (hors surface allouée au service DSI) avec banque d'accueil et fauteuils * Une zone de pré stock et une zone de préparation type atelier : placards et étagères pour le rangement de la téléphonie + plan de travail pour préparation ordinateurs * Une salle pour les tests aménagées avec 3 postes de travail.

#### MSSI/DPO

AMENAGEMENT	
Postes de travail : nb et configuration	* 2 postes en espace collaboratif : 1 îlot de 2
Réunion / bulle	Partage des espaces avec DSI
Equipements	* 1 casier par salarié * 1 placard de rangement

### 5.11.2.5. Description des besoins spécifique de DSI : Accueil et Stockage DSI

#### 5.11.2.5.1. Zone Accueil

La Zone Accueil est un espace dédié où les collègues peuvent venir chercher du matériel (téléphone, ordinateur), recevoir une assistance pour des pannes matérielles ou logicielles, ou encore bénéficier de services de paramétrage et de configuration (par exemple, l'appairage des postes pour le télétravail).

Cet espace se compose de plusieurs éléments :

- Une banque d'accueil
- Deux îlots de travail en hauteur, conçus pour un accompagnement côte à côte, équipés chacun de 4 chaises hautes.
- Une zone d'attente assise, avec une capacité de 6 à 8 personnes, et des tablettes permettant d'y installer des ordinateurs.

Elle doit être idéalement située à proximité du bureau Hotline, afin que la banque d'accueil soit visible depuis ce bureau. De plus, elle doit être proche de la zone de pré-stock/préparation, permettant ainsi aux membres de la Hotline de remettre facilement le matériel requis ou de fournir un ordinateur de prêt.

Un accès direct entre le bureau Hotline et la zone d'accueil doit être prévu.

#### Besoins en matériel informatique :

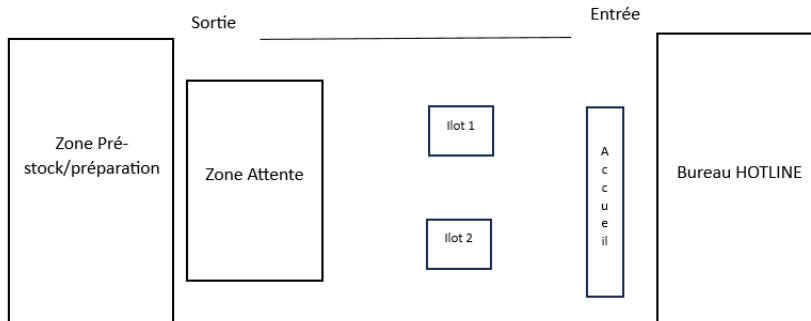
- **Banque d'accueil** : Station de travail équipée d'un accès Wi-Fi, de deux connexions réseau (une en ramage et une hors ramage), ainsi que d'une souris et d'un clavier.
- **2 îlots** : Chaque îlot doit disposer d'une station de travail, d'un accès Wi-Fi, de deux connexions réseau (une en ramage et une hors ramage), ainsi que d'une souris et d'un clavier.
- **Zone d'attente** : Accès Wi-Fi.

**Fonctionnement** : Lorsqu'une personne arrive pour un rendez-vous à la Hotline, elle se rend à la banque d'accueil. Un technicien du bureau Hotline se rend alors à la banque d'accueil pour accueillir la personne. Selon le type d'intervention :

- **En cas de réparation ou de configuration**, la personne est dirigée vers l'un des deux îlots pour une prise en charge. Si l'intervention ne nécessite pas la présence de la personne, elle est invitée à attendre dans la zone d'attente. Selon la durée de l'intervention, un ordinateur de prêt peut lui être proposé afin de poursuivre certaines de ses activités (par exemple, traitement des e-mails, chats, etc.). Une fois l'intervention terminée, la personne peut être orientée vers un espace de coworking.
- **En cas de remise de matériel**, la personne est orientée vers un îlot pour la remise ou la configuration de son matériel (par exemple, téléphone ou ordinateur) en mode accompagnement. Le reste du matériel (par exemple, des écrans) sera remis lors de la récupération du matériel dans le grand stock.

Enfin, la banque d'accueil peut, en cas de forte affluence, être utilisée de manière exceptionnelle comme un îlot supplémentaire.

#### Idée d'aménagement :



#### 5.11.2.5.2. Matériel stocké dans l'espace Pré-stock/Zone de préparation avec un accès sécurisé

Matériel téléphonique : Téléphone portable, chargeurs de portable, Cartes SIM, Ecouteurs, Câblage téléphonie.

Matériel informatique : PC portables, Ecrans, souris, claviers, connectiques écrans, câbles alimentation, barrettes mémoire, câbles réseaux, stations d'accueil.

Matériel divers : trousse à outils, chariots, sac à dos, multiprises, clés USB, logiciels

Pour l'ASR : Nécessité d'avoir un PMF de test identifié comme tel et qui sert aux tests d'intégration des nouveaux packages

Pour DEI : besoin identique à l'ASR, pour valider les nouvelles versions de navigateur ou composants applicatifs

#### Nombre de PC :

A minima : 15 PC (10 pour le Spare + 5 en préparation)

En moyenne : 20 PC (10 pour le spare + 10 en préparation pour être distribué ou pour des tests).

Au maximum : 100 PC (dans le cadre du PEI)

#### Nombre d'écrans :

A minima, En moyenne, Au maximum : 4 écrans (pour du dépannage immédiat).

#### 5.11.2.5.3. Fonctionnement de l'équipe

Cette zone doit permettre à l'équipe de pouvoir disposer du type de matériel décrit précédemment afin d'effectuer les premiers dépannages ou réparations nécessaires. Elle doit permettre de donner du matériel à minima pour les personnes nouvellement embauchées mais aussi pour les personnes qui démarrent le télétravail (sauf pour les écrans qui seront pris dans le « grand stock »).

La matériel stocké (hors PC et écrans) sera rangé dans des bacs ou tiroirs amovibles par type de matériel.

Les PC seront stockés par empilement et les écrans côte à côte.

Les PC à préparer dans cette zone seront montés en une fois du « grand stock ».

Dans cette zone, 3 personnes doivent pouvoir y travailler (préparation de poste, dépannage, remise de matériel, ...).

Pour la préparation des postes, installation de plan de travail sur 2 étages pouvant accueillir sur chaque étage, jusqu'à 10 PC en simultané soit un total maximum de 20 PC. Le plan de travail du bas devant être plus profond (90 cm afin de pouvoir poser un PC et noter des informations sur une feuille) que le plan de travail du haut (60

cm). La longueur de ce plan de travail représente 10 mètres linéaires équipés également de courant fort et faible.

Il convient d'ajouter dans la continuité de ce plan de travail 1,50 m sur la partie basse, une zone non équipée permettant le montage/démontage de PC.

L'étage du bas devant être accessible pour une position assise et l'étage du haut pour une position debout. L'espacement entre les 2 étages doit être suffisant pour permettre d'utiliser les PC portables avec son écran ouvert.

Cette zone doit être sécurisée par contrôle d'accès.

#### 5.11.2.5.4. Le grand stock accès sécurisé

Localisation impérative au rez-de-chaussée

Matériel : PC portables, Ecrans, souris, claviers, connectiques écrans, câbles alimentation, barrettes mémoire, câbles réseaux, stations d'accueil, sac à dos, chariots.

Dans cet espace, il doit être possible de stocker les palettes des transporteurs avec le matériel livré et permettre aux transporteurs de pouvoir déposer ces palettes directement dans cet espace.

Cet espace doit se situer à proximité d'un monte-charge ou d'un ascenseur.

Ce matériel peut rester temporairement sur les palettes, le temps nécessaire pour que celui-ci soit ensuite stocké sur des étagères dans ce même local avec une profondeur de 60 cm.

Il doit être possible de circuler entre les palettes pour pouvoir accéder facilement au matériel entreposé comme pour celui sur étagère.

Des bacs de rangement doivent être posés sur les étagères pour le stockage du matériel autre que PC, écrans, stations d'accueil et sac à dos.

Des chariots doivent pouvoir y être stockés afin de pouvoir monter le matériel dans la zone de préparation/pré-stock.

Une zone temporaire pour stocker les emballages à évacuer doit également être prévue.

Prévoir 10 étagères de rangement sur 3 niveaux, de longueur de 2.10 m, de profondeur de 60 cm, de hauteur de 2 m.

Soit une longueur d'étagères de 21 m.

Des bacs de rangement de hauteur 22 cm, profondeur 40 cm et longueur 60 cm afin de ranger le petit matériel informatique.

En Moyenne nous recevons 400 PC, 800 stations d'accueil, 400 sacs à dos, et en fonction du financement pouvoir monter à 800 écrans.

Avec un pic potentiel de 900 écrans, 1800 stations d'accueil, 900 sacs à dos, 1800 écrans

Avec des palettes de 90 cm par 1,20 m. Nous devons pouvoir réceptionner et stocker en moyenne entre 30 et 50 palettes soit un volume de 33 m<sup>2</sup> à 55 m<sup>2</sup>.

Il faut également prévoir dans cet espace la possibilité de stocker les serveurs livrés lors du PEI serveurs selon les mêmes modalités que pour le PEI postes de travail.

En moyenne 2 serveurs par an pour Zola et une dizaine pour les sites distants (Vaise/Oullins/Meyzieu /CSD et CES)

Cette zone doit être sécurisée par contrôle d'accès.

#### 5.11.2.5.5. Salle PEPS accès sécurisé

Besoin d'une salle permettant d'accueillir :

- 8 postes équipés chacun de 2 écrans

Cette salle sert à réaliser les tests de pré production.

Elle doit permettre d'accueillir les personnes qui viennent réaliser les tests.

Il est nécessaire de pouvoir accueillir 3-4 personnes en même temps

Les tests durent généralement de 2 à 3h.

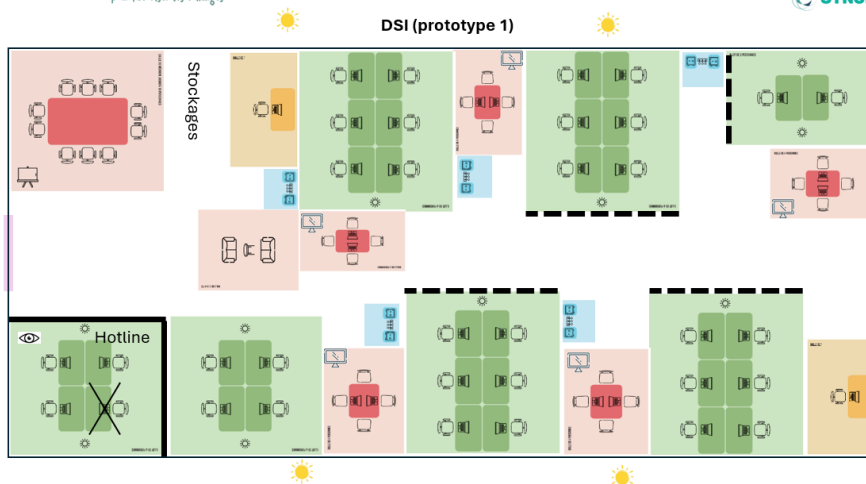
L'espace actuel ainsi que l'implantation sont bien adaptés pour réaliser les tests. la table centrale n'est pas nécessaire

Cette salle doit être dédiée aux tests de pré production.

Cette zone doit être sécurisée par contrôle d'accès.

#### 5.11.2.6. Prototype validé

Ne sont pas compris les besoins dans le cadre de TAM



## 5.12. DIRECTION DE L'ACCOMPAGNEMENT DES OFFREURS DE SOINS ET DE LA REGULATION

### 5.12.1. GDR

#### 5.12.1.1. Présentation du service

**GDR** : Gestion des risques - Une démarche de gestion des risques a pour but d'assurer et d'améliorer la sécurité des patients, et en particulier de diminuer le risque de survenue d'événements indésirables associés aux soins.

Mission principale : Evaluation et contrôle des pratiques des professionnels de santé dans le but de favoriser une meilleure prise en charge des assurés sur le plan médical et économique.

#### 5.12.1.2. Macro-zoning

MACRO-ZONING	
Localisation actuelle	Zola – Bâtiment B – Etage 2
Surface allouée au service	134m <sup>2</sup> (10,37 m <sup>2</sup> par résident pour Zola)
Services associés à l'espace collaboratif	NC

Services devant être à proximité pour faciliter les interactions	* SLUF
(par ordre de priorité)	* RPS
Réception du public	NC

#### 5.12.1.3. Effectifs

Effectifs Zola	18 personnes : 2 managers, 2 techniciens, 14 experts
Résidents	12,9 résidents

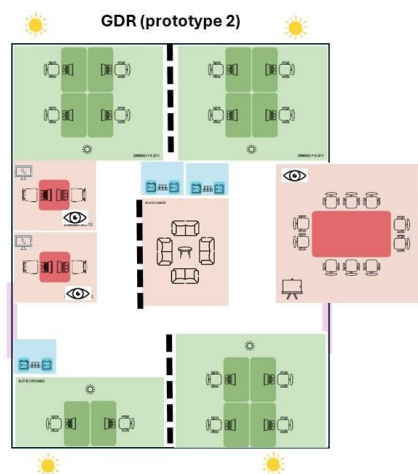
#### 5.12.1.4. Aménagements

AMENAGEMENT	
Postes de travail : nb et configuration	* 13 postes en espace collaboratif : 1 îlot de 2 et 3 îlots de 4
Réunion / bulle	* 2 salles capacité 2 personnes avec un écran de projection, un bureau et deux chaises * 1 salle de réunion capacité 8 personnes avec un écran de projection, 4 bureaux, 8 chaises et 1 tableau blanc effaçable mural
Equipements	* 1 casier par salarié * 1 placard de rangement (3ml de linéaire de stockage) * 6 armoires basses (18ml linéaire de stockage) * 8 tableaux blancs effaçables muraux
Spécificités	

#### 5.12.1.5. Prototype validé



#### REAMENAGEMENT DU SIEGE DE LA CPAM DU RHONE





## 5.12.2. PRADO

### 5.12.2.1. Présentation du service

**PRADO** : Programme d'accompagnement du retour à domicile après hospitalisation. Le Programme d'accompagnement du retour à domicile après hospitalisation est un service d'accompagnement personnalisé de l'Assurance Maladie, qui permet d'aider le patient à sa sortie de l'hôpital pour lui faciliter un retour chez lui, avec la mise en place d'un suivi adapté pour ses soins.

**Mission principale** : Accompagner les patients lors de leurs sorties d'hospitalisation en prenant rendez-vous avec les professionnels de santé qui vont les suivre après la sortie. Plusieurs « prado » : Chirurgie, AVC, IC, BPCO et Personne Agées

### 5.12.2.2. Macro-zoning

MACRO-ZONING	
Localisation actuelle	Zola – Bâtiment B – Etage 2
Surface allouée au service	127m <sup>2</sup> (10,37 m <sup>2</sup> par résident pour Zola)
Services associés à l'espace collaboratif	NC
Services devant être à proximité pour faciliter les interactions (par ordre de priorité)	MMH (faible) RPS (faible) AAS (faible)
Réception du public	Non
Autres remarques	Souhait d'être en bout de bâtiment pour ne pas être dans la circulation.

### 5.12.2.3. Effectifs

Effectifs Zola	16 personnes : 2 managers, 13 techniciens, 1 expert
Nombre de résidents	12.3 résidents

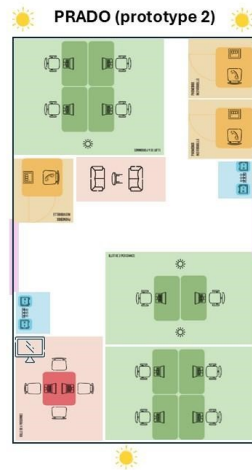
### 5.12.2.4. Aménagements

AMENAGEMENT	
Postes de travail : nb et configuration	* 10 postes en espace collaboratif : 1 îlot de 2 et 2 îlots de 4
Réunion / bulle	* 2 salles capacité 1 personne sans équipement informatique * 1 salle capacité 1 personne avec équipement informatique * 1 salle capacité 3 personnes avec équipement informatique
Equipements	* 1 casier par salarié □ 16 casiers * 1 placard de rangement * 2 tableaux blancs effaçables muraux
Spécificités	* 15 caissons sur roulettes pour stockage dossier en cours (réemploi) * 3 placards de rangement supplémentaire (carnets PRADO, enveloppes ...)

#### 5.12.2.5. Prototype validé



#### REAMENAGEMENT DU SIEGE DE LA CPAM DU RHONE



#### 5.12.3. SLUF

##### 5.12.3.1. Présentation du service

**SLUF** : Service Lutte Contre la Fraude

Mission principale : Détecter et stopper la fraude à l'Assurance Maladie.

Dans le cadre de TAM prévoir en proximité l'installation de ULAF (unité lutte contre la fraude)

Missions : Détecter et stopper la fraude à l'assurance maladie, en ciblant les pratiques médicales concernées et en appuyant les services administratifs (SLUF et GDR) sur le volet médical dans les dossiers investigués.

##### 5.12.3.2. Macro-zoning

MACRO-ZONING	
Localisation actuelle	Zola – Bâtiment D – Etage 4
Surface allouée au service	276m <sup>2</sup> (10,37 m <sup>2</sup> par résident pour Zola) pour le SLUF 163 m <sup>2</sup> (10,37 m <sup>2</sup> par résident pour Zola) pour l'ULAF
Services associés à l'espace collaboratif	NC
Services devant être à proximité pour faciliter les interactions (par ordre de priorité)	* GDR * SM * Contentieux * Contrôle * Recouvrement
Réception du public	* Assurés + Professionnels de santé (jusqu'à 5 personnes en simultané)

	=> Besoin d'un espace d'audition et d'une salle de commission indépendante du service (confidentialité) pour la réception du public équipée informatiquement
Autres remarques	Impératif de confidentialité pour l'ensemble du service : ne peut pas être dans un espace de circulation et son accès doit être protégé par un code.

#### 5.12.3.3. Effectifs

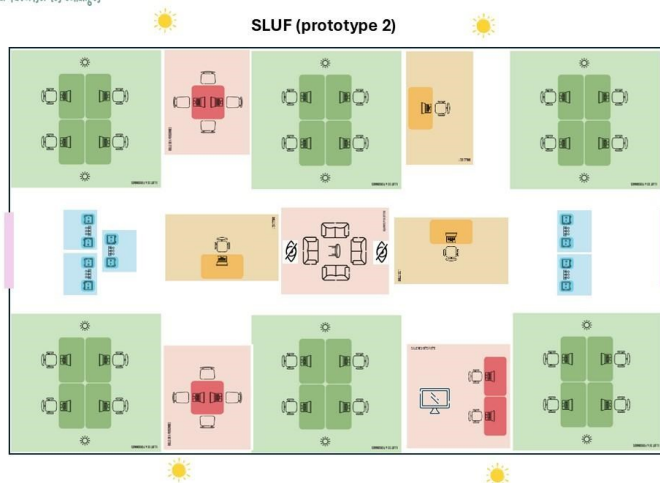
Effectifs Zola	33 personnes : 3 managers, 3 chargés de mission, 12 enquêteurs, 1 investigateur, 15 conseillers juridiques, 4 assistants 20 personnes dans le cadre de TAM pour l' ULAF
Résidents	24 résidents pour le SLUF 15,8 résidents dans le cadre de TAM pour l'ULAF

#### 5.12.3.4. Aménagements

AMENAGEMENT	
Postes de travail : nb et configuration	* 24 postes en espace collaboratif : 6 îlots de 4
Pour ULAF	3 marguerites de 4 1 bulle de 2 postes informatiques 1 bulle de 4 fauteuils pour échanger
Réunion / bulle	* 1 salle capacité 2-3 personnes sans équipement informatique * 4 salles capacité 2 personnes avec équipement informatique
Equipements	* 1 casier par salarié * 2 placards de rangement * 4 tableaux blanc effaçable mural
Spécificités	* 2 imprimantes * 1 broyeuse * 40ml d'archives vivantes * 90ml de stockage des dossiers en cours / logistique courantes

#### 5.12.3.5. Prototype validé

Ne sont pas compris les besoins dans le cadre de TAM



#### 5.12.4. RPS et Cabinet DAOR

##### 5.12.4.1. Présentation du service

**RPS** : Relation avec les Professionnels de Santé

Cabinet DAOR

Mission principale : Missions variées au sein du service :

- \* Réponse téléphonique aux sollicitations des professionnels de santé et Gestion d'activités de back office (PAPPS)
- \* Accompagnement des PS qui s'installent dans le département (VieCo)

##### 5.12.4.2. Macro-zoning

MACRO-ZONING	
Localisation actuelle	Zola – Bâtiment C – Etage 2
Surface allouée au service	437m <sup>2</sup> (10,37 m <sup>2</sup> par résident pour Zola)
Services associés à l'espace collaboratif	NC
Services devant être à proximité pour faciliter les interactions (par ordre de priorité)	<ul style="list-style-type: none"> <li>* DAM</li> <li>* Frais de santé</li> <li>* SM</li> <li>* DNS</li> </ul>
Réception du public	Accueil des professionnels de santé => conserver le bureau individuel situé au sein du service Accueil

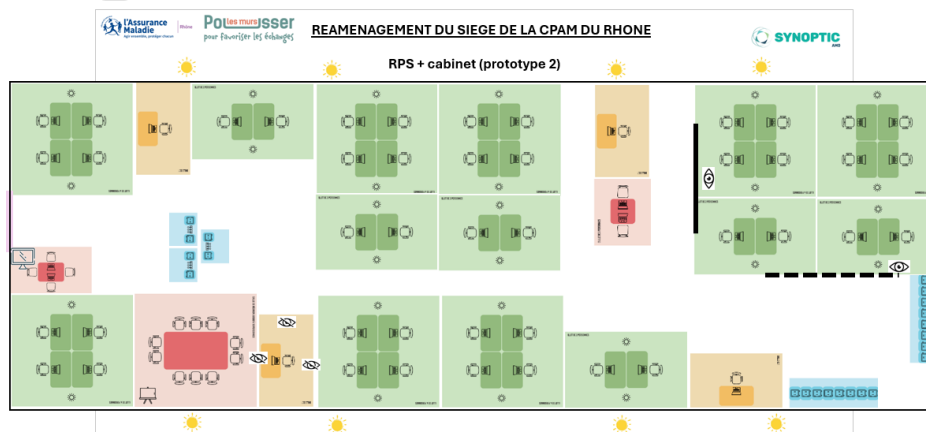
#### 5.12.4.3. Effectifs

Effectifs Zola	55 personnes : 6 managers, 22 techniciens, 3 référents techniques, 23 CEC VieCo, 1 chargé de mission
Résidents	40 résidents

#### 5.12.4.4. Aménagements

AMENAGEMENT	
Postes de travail : nb et configuration	Distinction de 3 zones : * Zone partagée : 24 postes : 4 îlots de 2 et 4 îlots de 4 * Zone téléphone : 2 îlots de 2 et 2 îlots de 4 * Zone silence : 1 îlot de 4
Réunion / bulle	* 4 salles capacité 1 personne sans équipement informatique * 1 salle capacité 4 personnes avec écran de projection * 1 salle capacité 2 personnes avec équipement informatique * 1 salle capacité 10 personnes avec écran de projection
Equipements	* 1 casier par salarié * 2 placards de rangement (capacité 8ml de rangement) * 1 tableau blanc effaçable mural
Spécificités	

#### 5.12.4.5. Prototype validé



### 5.12.1. GDB

#### 5.12.1.1. Présentation du service

**GDB** : Gestion des Bénéficiaires (mise à jour des dossiers assurés- ouvertures de droit)

#### 5.12.1.2. Macro-zoning

Reste au 2<sup>ème</sup> étage du bâtiment D zone sud

Dans le cadre de TAM, une partie des effectifs de UTF Unité de Traitement des Flux sera installée en proximité

#### 5.12.1.3. Effectifs

Effectifs Zola	91 personnes pour GDB dont 54.77 ETP 8 personnes UTF dans le cadre de TAM
Résidents	49.43 résidents pour GDB 6.3 résidents pour UTF dans le cadre de TAM

#### 5.12.1.4. Aménagements

Invariant à l'existant pour GDB qui est déjà dans un espace ouvert.

Ajout de 3 marguerites de 2 pour les 6 résidents de l'UTF

#### 5.12.1.5. Prototype validé

Pas de prototypes, GDB est déjà en espace collaboratif dans un espace compatible avec la surface cible.

## 6. AUTRES SERVICES

### 6.1. ESPACES DE CONVIVIALITE

#### 6.1.1. Grande salle de convivialité

Située au rez-de-chaussée du bâtiment D, la salle de convivialités a une capacité de 252 chaises pour une surface de 480m<sup>2</sup>. Ce qui fait un ratio de 1.90 m<sup>2</sup> / place. Cette salle est régulièrement saturée.

La salle est très utilisée par les agents entre 11h et 13h30 avec notamment des pics de fréquentation les mardis et jeudis. La salle est régulièrement saturée pour un nombre de résident qui va très nettement augmenter. Une extension s'avère nécessaire.

A noter que le quartier autour du site de Zola est dépourvu de restaurants qualitatifs et boulangeries sauf à marcher une dizaine de minutes. On retrouve principalement des fast-food.

C'est une salle de prise de repas sans préparation, ni office. Les agents ont à leur disposition une dizaine de réfrigérateurs pour déposer leur sac ainsi que 4 distributeurs de plats préparés (sandwichs et salades), des dizaines de micro-ondes répartis dans l'espace, des fontaines à eau, des poubelles de tri.

Le besoin est d'augmenter la surface de la salle comme indiqué sur le schéma ci-dessous.

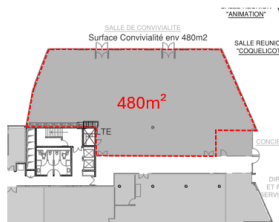


#### Focus Salle de convivialités



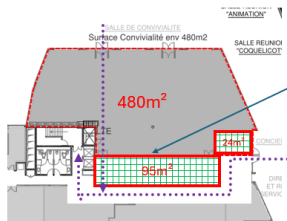
##### Etat existant :

- Surface : 480m<sup>2</sup>
- Résidents : 754 agents
- Capacité : 252 places
- Ratio m<sup>2</sup>/pl : 1,90



##### Etat projeté :

- Surface : 599m<sup>2</sup>
- Résidents : 1007
- Capacité : 315 places
- Ratio m<sup>2</sup>/pl : 1,98



Manque d'éclairage naturel

- Extension de +119m<sup>2</sup>
- Gain de +63 places assises
- Récupération de la conciergerie
- Augmentation de la capacité de places assises
- Maintien du flux traversant la salle à manger
- Surface réservée pour les frigos et distributeurs
- Changement du mobilier mieux adapté (moins de grande table et plus de carrés de 4-6 pl et de manges debout individuel)

#### 6.1.2. Espaces de convivialités par étage

Il est prévu de créer des espaces de convivialité dans chaque intersection des bâtiments A/B, B/C et C/D et autour de l'atrium du bâtiment D ceci afin de concentrer les espaces de rencontre des agents bruyants éloignés des espaces de travail ouvert calmes. Ces espaces sont équipés d'une fontaine à eau ou d'un distributeur de boissons chaudes / froides selon le choix de la CPAM. Les arrivées d'eau se feront sur les réseaux d'eau froide des sanitaires les plus proches.

Ces espaces seront des espaces où le personnel pourra prendre des moments d'échanges informels le temps d'une pause café.

L'aménagement de cet espace permettra d'installer du mobilier de bar haut pour rester debout et lorsque la surface le permettra, des assises plus basses et confortables.

L'acoustique sera traitée pour limiter les nuisances sonores aux locaux de travail les plus proches.

Le revêtement du sol sera identique à l'existant, en PVC ou équivalent, plus facile pour l'entretien et nettoyage.

Ces espaces de convivialités seront associés à d'autres espaces de rassemblement :

- Reprographie avec un ou deux photocopieurs avec du stockage de fournitures et une petite table pour un massicot par exemple
- Salle de réunions ouvertes ou fermées par des cloisons acoustiques et parois vitrées, avec des capacités variables selon le besoin qui sera exprimé par la CPAM pour de simples appels téléphoniques ou visio individuels, des mini réunions de 2 à 4 personnes. Selon la surface disponible, plusieurs espaces de réunion pourront être aménagés avec différents types de mobilier.

### 6.1.3. Conciergerie

Une conciergerie d'entreprise est un service offert aux employés de la CPAM pour leur faciliter la vie quotidienne et améliorer leur bien-être au travail. Ce service inclut une variété de tâches et d'assistances.

C'est une délégation de service laissée à un prestataire. Il occupe un local de 24m² à l'entrée du bâtiment D.

Le projet prévoit de le déplacer à la place de l'espace de stockage du poste de garde. Il doit rester très visible et sur le chemin des agents de la CPAM vers la grande salle de convivialités.

Il est équipé d'un poste informatique et de 2 écrans, 1 à 2 armoires fermables à clé pour les commandes dont certaines avec une certaine valeur et 1 à 2 étagères pour le stockage des commandes plus volumineuses.

## 6.2. SALLES COLLABORATIVES

### 6.2.1. Salles de réunions

La CPAM a fait un recensement des heures réservées par les services dans les salles de réunions présentes dans le bâtiment.

Le décompte du nombre d'heures exprimé a été traduit en heures mensuelles, hebdomadaire et quotidienne selon différentes capacités.

Nombre d'heure mensuelle	Nombre d'heure hebdomadaire Base 20 jours / mois	Nombre d'heure quotidienne base 160 heures / mois (20 jours x 8 heures)	Capacité de la salle
6,5	0,33	0,04	>50
4,7	0,24	0,03	30-50
14	0,70	0,09	20-30
37	1,85	0,23	15-20
65,7	3,29	0,41	10-15
284,3	14,22	1,78	05-10
232,2	11,61	1,45	<5

Les salles de <5 et de 5 à 10 places sont déjà identifiées dans les prototypes et ne sont donc pas à prendre en compte dans le besoin de salles de réunions.

De plus, le tableau permet de traduire que le besoin en salle est très faible quelle que soit la capacité de la salle. Les petites capacités sont plébiscitées. A titre d'exemple, les salles de 10-15 places ne représentent que 0,41h par jour potentiellement réservées par les services.

Pour rappel, le taux d'utilisation d'une salle de réunion est de 8h / jour de 9h à 17h (voire 18h avec coupure méridienne par exemple) et 5 jours dans la semaine. Soit 40 heures au total.

Rapporté au mois, c'est un total de 160 heures.



En synthèse, la CPAM souhaite :

- 1 grande salle pour le Conseil >50 places
- 1 salle de commission / grandes réunions de 30-50 places
- 3 à 4 salles avec des capacités variables entre 10 et 30 places facilement modulables (cloisons mobiles).

## 6.2.2. Salle du Conseil

### 6.2.2.1. Contexte

Dans le cadre du projet « Pousser les murs pour favoriser les échanges » de la CPAM du Rhône, la salle du conseil sera relocalisée au 1<sup>er</sup> étage du bâtiment de Zola, au niveau de la galette. Son rôle principal est d'accueillir les instances politiques internes. La salle du conseil actuelle est également utilisée pour des usages secondaires : réunions d'équipe impliquant un grand nombre de collaborateurs, formation, diffusion des webinaires managers, événements de type signatures de CPTS / ACI.

### 6.2.2.2. Enjeux

A ce jour, la salle du conseil est en moyenne utilisée 3 à 4 demi-journées par semaine (en comptabilisant le CODIR qui pourrait éventuellement avoir lieu ailleurs). Une des ambitions du projet pourrait donc être de la rendre plus modulable, accessible et chaleureuse pour favoriser son usage de façon plus régulière. Sa localisation au 1<sup>er</sup> étage au niveau de la galette y contribuera déjà probablement.

### 6.2.2.3. Synthèse sur l'usage principal : animation des instances politiques

L'usage principal de la salle est l'animation des **instances politiques** de la CPAM, telles que le conseil, le CSE, la CSSCT, les commissions (Commission de Recours Amiable, Commission Paritaire Départementale, Commission Paritaire Locale, Commission Relation avec les Usagers santé, conseil de la fédération, etc.). La salle devra permettre la gestion de la prise de parole et la réalisation de présentations formelles grâce à :

- **Une grande capacité d'accueil** : La salle doit pouvoir accueillir un nombre variable de participants (entre 15 et 50 personnes).
- **Un équipement audiovisuel adapté** : La salle devra être équipée d'un système audiovisuel performant, comprenant des écrans visibles depuis l'ensemble de la salle, ainsi qu'un système de sonorisation adapté pour assurer une bonne audibilité et une gestion de la prise de parole. Dans certaines instances, le format est hybride et nécessite donc d'intégrer un système de visioconférence adapté (ex : CPL).
- **Une bonne acoustique** : La salle doit offrir une acoustique de qualité afin de permettre une bonne écoute, même lors de discussions de groupe importantes au regard du nombre de personnes pouvant y être accueillies en même temps, il sera important de gérer les conséquences de cette utilisation auprès de l'environnement proche.
- **Équipement informatique** : besoin d'avoir un accès au wifi ainsi qu'une prise électrique pour chaque participant. Si ce format est trop contraignant, l'intégration d'une prise pour deux participants pourra être envisagée.
- **Esthétique et ambiance** : L'ambiance de la salle doit refléter l'image professionnelle et institutionnelle de la CPAM. Un design sobre, moderne et fonctionnel est souhaité.

Besoins connexes : besoin d'avoir un espace d'accueil et qui permette de proposer un café / un temps de convivialité. Ce besoin sera couvert par la proximité immédiate avec l'espace devant la salle du conseil où il y aura une fontaine, une machine à café, des canapés, un accès aux sanitaires).

### 6.2.2.4. Synthèse sur les usages secondaires

La salle pourrait également être utilisée pour d'autres usages comme c'est le cas ce jour : formations, réunions d'équipe impliquant un grand nombre de collaborateurs, ateliers de travail en grands groupes, etc. Dans ce cadre, les besoins spécifiques incluent :

- **Un aménagement flexible** : configuration variée des sièges et de la table pour répondre aux besoins des différentes formes de réunion (configuration actuelle en ovale, tables rondes pour ateliers ou configuration en théâtre pour une conférence)
- **Un mobilier modulable** : Des sièges et des tables légers et modulables seront nécessaires pour adapter l'espace aux besoins des différentes réunions.
- **Des aménagements favorisant le travail collaboratif** : Des tableaux blancs, des paperboards et un aménagement permettant les travaux en sous-groupes seront utiles (mise à disposition de paravents par exemple).

### 6.2.3. Salles de formations

#### 6.2.3.1. Contexte

Le lieu de travail des formateurs, pour la conception des formations à leur charge, est aujourd'hui situé dans la « zone espace de formation ». Dans le cadre du projet l'objectif est d'intégrer les formateurs dans l'espace collaboratif RH, seulement un bureau d'accueil, sans poste de travail classique sera situé dans l'espace formation.

Le projet Pousser les Murs favoriser les échanges permet aux équipes de prévoir dans leur espace de travail :

- Des petites salles de formation de 6 stagiaires + 1 formateur
- Des bulles de 2

Des formations telles que la CNV (Communication Non Violente), EDL (Ecole du Leadership), formation des DAM se font dans les nouvelles salles de réunion 4<sup>ème</sup> et 5<sup>ème</sup> étage prévues pour ce double usage. Des salles didactiques, à double usage (réunion, formation didactique) étant plus adaptées à ces formations.

Une offre d'espace de formation est également prévue à Aubigny et / ou Villefranche Sur Saône dans le cadre du Projet Pousser les Murs.

#### 6.2.3.2. Situation existante

A ce jour dans le seul espace de de formation (3<sup>ème</sup> étage Bâtiment D) nous avons :

- 6 salles : 4 salles équipées de doubles écran, dont 4 équipées informatiquement et 3 de PC
  - DIONE : écran bases 8 personnes - poste de travail et pas formation - un flip
  - DORINE : didactique, tables flip top avec des chaises rabattables - 25 personnes sans tables
  - DRIMIS : 10 PC + double écran et bases + PC formateur
  - DALHIA : 10 PC + double écran et bases + PC formateur
  - DISA : 10 PC + double écran et bases + PC formateur
  - DATURA : didactique, avec tout le matériel SST - une partie exercice et une partie théorique
- Le bureau formateur avec des accessoires / espace stockage dans l'espace des formateurs

#### 6.2.3.3. Projet :

Regroupement des salles de formation au R+3 du bâtiment D avec les locaux suivants :

- 1 zone accueil/convivialité incluant des casiers pour les stagiaires
- 3 salles informatiques (a minima 10 si possible 12 avec 12 écrans)
- 1 salle didactique avec un espace de stockage à proximité (matériel pour les formations de secourisme),
- 1 salle d'accompagnement

Point d'attention : Spécificité des connexions informatiques pour les salles de formation (1 mini routeur, une petite box)

Des salariés de la CPAM venant d'autres sites mais également des stagiaires en provenance d'autres organismes sont accueillis dans cet espace. Les stagiaires arrivent au PC sécurité, et y sont accueillis par le service formation, il est néanmoins important de prévoir une signalétique adaptée

### 6.3. POSTE DE GARDE / PC SECURITE

Le PC sécurité est le seul point d'accueil de tous les visiteurs (entreprises prestataires, invités, agents CPAM hors Zola, public sur RdV qui ne concerne pas l'accueil assurés). Le PC assure la remise d'un badge contre une pièce d'identité déposée par le visiteur. Ensuite, le public est accompagné par une personne de la CPAM jusqu'à son lieu de rendez-vous.

Le poste de garde ou PC sécurité reste à son emplacement actuel et dans ses dimensions. Cependant, il fera l'objet de plusieurs travaux :

- Amélioration des conditions de travail en lien avec l'autonomisation. Il sera réalisé deux sous-espaces :
  - o un espace sanitaire, clos, non genré avec cuvette sanitaire suspendue, point d'eau chaude / eau froide sur évier
  - o une kitchenette avec plan de travail comprenant un évier monté sur meuble, point d'eau chaude / eau froide et des prises électriques pour le branchement d'un petit frigo, d'un micro-ondes, d'une bouilloire ou encore d'une cafetière.

Ces espaces seront réalisés dans le volume existant pour le que les agents de sécurités restent au plus près du SSI et du bureau d'accueil des visiteurs ; le cloisonnement permettra la confidentialité de leurs espaces vis-à-vis des visiteurs.

- Réduction de la surface de stockage attenante au PC sécurité pour permettre les travaux d'augmentation de la surface de la salle de convivialité et l'installation de la conciergerie, la surface de l'espace de stockage sera largement réduite.
- Le fonctionnement du PC sécurité sera amélioré avec une salle d'attente du public qui sera dorénavant traversante vers la salle de convivialités et éviter le contournement du poste de garde par l'extérieur comme c'est le cas actuellement.

Il sera attendu des travaux sur le SSI à intégrer dans un volume technique protégé ;

### 6.4. ECONOMAT & STOCKAGE LOGISTIQUE

#### 6.4.1.1. Zones REPROGRAPHIE + bureau

La zone REPROGRAPHIE est aménagée de la manière suivante : on y trouve 2 copieurs/imprimantes. Ils sont implantés de manière à respecter la zone de circulation autour de ces dernières qui est préconisée par le prestataire XEROX et de faciliter les interventions techniques. Autour de ces imprimantes, de nombreuses machines de façonnage, mise sous pli, plieuse, emballages, massicot, rayonnages et palettes sont positionnés de manière à faciliter le déplacement des palettes de stockage de papiers, de toners recyclés ou autres fournitures.

On y trouve 5 étagères murales pour le stockage des différents papiers, des chariots et différentes tables pour poser les impressions et outillage de façonnage + 6 palettes au sol. Cette surface doit rester identique ou être proche des 100 m2.

Le bureau de la repro sécurisé avec un code d'accès : 2 personnes y sont « domiciliées » à ce jour dont le référent technique. On y trouve également dans ce bureau le matériel des cartes d'accès, 1 lecteur et 1 écran

**Commenté [DA(R1):** Nous aimerions que l'approche du stockage soit plus globale : dans ce même lieu ou à proximité (stockage de l'informatique) de plus les stockages dans les étages : prévention, com ne pourrait ils pas être repensés dans le cadre du projet – est ce que vous pouvez nous faire des propositions ? Au-delà de la compilation des besoins.

paramétré spécifiquement pour l'activité + des armoires de rangements pour les cartes + pour la gestion de la flotte auto + imprimantes spécifiques inventaires. Ce bureau sécurisé avec le réseau est nécessaire. A titre d'information, l'activité de gestion de cartes est assurée par 2 à 3 agents dans le cadre de la polyvalence.

⇒ **Récap du besoin :**

- **Maintien de la zone de reprographie d'environ 100 m2**
- **Bureau sécurisé obligatoire pour le lecteur de cartes et le stock de cartes notamment**

**Zone STOCK REPRO (19.15 m2)**

Cet espace a été créé après le COVID pour stocker dans un espace sécurisé toutes les fournitures COVID. (masques, gels hydro, lingettes, essuie-tout...). Depuis, il a été ajouté le stockage de quelques fournitures de bureau (élastiques, tapis de souris, lampes, repose poignets, désodorisants...). Cette pièce a été aménagée et sert également de salle de réunion pour l'unité. On y trouve 3 armoires hautes, 2 armoires basses, 2 tables, 1 bureau, des chaises.

⇒ **Récap du besoin :**

- **Maintien d'une zone de salle de réunion**
- **La partie gestion de stock ( fournitures COVID + fournitures de bureau environ 10 m2) pourrait être relocalisée dans une « zone spécifique de stockage » regroupant l'ensemble des « petits bouts » de stock (cf ci-dessous)**

**Zone GESTION DES STOCKS (229.65 m2) dont Espace Accueil/livraisons (SAS)**

- Cette zone est la plus grande de l'unité logistique avec 6 bureaux d'agents de 2 marguerites de 3 avec une imprimante CANON + 1 duplicopieur pour les impressions des feuilles de soins. On y trouve la présence au sol de 45 palettes d'imprimés. Sur ce total, 5 palettes sont présentes au titre d'autres services (CIS, Com...) avec un contenu d'imprimés obsolètes. Le besoin réel au sol passerait à 40 palettes. Sont présentes également 17 étagères métalliques et 3 armoires hautes sur lesquelles sont stockés des enveloppes et des imprimés à faible rotation. L'ensemble de ces rayonnages sont à conserver.
- Le sas constitué d'une banque d'accueil et d'une salle d'attente (pour les livraisons et l'accueil des professionnels de santé) reste un espace à améliorer en termes de surface et de fonctionnalité. Ce point avait déjà été modifié lors des derniers travaux de réaménagements de l'économat. A voir si un agencement différent permettrait de sécuriser et d'isoler l'accueil des professionnels de santé des livraisons de palettes.

Une surface de transit/espace de livraison conséquente à l'entrée du service doit être absolument maintenue pour toutes les livraisons volumineuses.

⇒ **Récap du besoin :**

- **Maintien de la zone de stockage « logistique » de 40 palettes + armoires/rayonnages**
- **Un espace d'accueil PS à améliorer avec notamment un cloisonnement différent**
- **Un espace de livraison/surface de transit minimum entre 25 et 30 m2**
- **Un espace de travail à revoir avec plusieurs zones qui ne sont pas forcément proches les uns des autres mais qui doivent prendre en compte les éléments suivants:**

- ⇒ **1 bureau sécurisé pour 1 à 3 postes pour le lecteur de cartes et le stock de cartes notamment**
- ⇒ **1 marguerite de 3 postes pour l'accueil/gestion des stocks/livraison/reprographie**
- ⇒ **1 marguerite de 3 postes pour la partie « ateliers » (petits travaux, déménagements,...)**
- ⇒ **1 bureau solo.**

### **Zone LOCAL COM (15.85 m2)**

Ce local sécurisé (fermeture à clé) est réservé essentiellement pour le stockage de flyers et affiches de la Com. Nous y trouvons également le stock de kakémonos, de piles, de cadeaux pour les agents. Le maintien de cette surface pourrait être à revoir au profit d'une « zone spécifique de stockage » regroupant l'ensemble des « petits bouts » de stock.

⇒ **Récap du besoin :**

- **La partie zone de stockage COM pourrait être relocalisée dans une « zone spécifique de stockage » regroupant l'ensemble des « petits bouts » de stock (cf ci-dessus)**

### **Zone STOCK ATELIER (45.00 m2)**

Cet espace est actuellement partagé avec le prestataire SPIE. Concernant la logistique (atelier) , il est régulièrement utilisé comme zone tampon pour le débarrassage et stockage de mobilier. La superficie peut être réduite au moins de moitié par rapport à nos besoins. Seulement 5 armoires seraient nécessaires pour les rangements d'outillages (chariots, machines...) et de fournitures sur les 10 présentes dans le local.

**Au vu des éléments ci-dessus, un besoin de regroupement de l'ensemble des « petits bouts » de stock répartis au 1<sup>er</sup> étage ou autre dans une zone spécifique de stockage sécurisée pourrait être nécessaire et instruit avec notamment :**

- Les fournitures de bureau (local géré par Richard de 14,75 m2 au 1<sup>er</sup> étage-bat DN + armoires réparties au sein des directions – pas connaissance du volume – cf échanges groupes de travail)
- L'événementiel (local géré par Amandine de 10,75 m2 au 1<sup>er</sup> étage bat DN)
- Local COM de 15,85 m2 ( RDC)
- Rangements outillages et fournitures Atelier (RDC environ 22,50 m2)
- La vaisselle et les petits déjeuners (armoires couloirs gérées par unité achats)

## **6.5. CSE / SYNDICATS**

### **6.5.1. IRP / CSE**

Un espace facilement accessible pour tous les salariés, y compris le personnel hors site

- 1 espace accueil équipé d'un poste de travail pour recevoir les salariés (accompagnement des salariés à la prise en main des demandes de prestations ou rdv de conseil)
- 1 bureau partagé de 3 postes de travail et une bulle une personne, à proximité de l'espace d'accueil
- 1 zone sécurisée de deux coffres pour manipulation des valeurs accessible uniquement au trésorier et secrétaire CSE
- 2 salles de commissions de 4 postes de travail

### **6.5.2. Œuvres sociales / syndicats**

- 3 locaux distincts pour les OS représentatives : 2 postes + 1 table d'appoint 4 personnes
- 1 local commun pour les OS non représentatives : 4 postes + 1 table d'appoint 4 personnes + 1 armoire par OS (soit 4 armoires)
- 1 bulle rencontre 2 personnes pour accueil salariés en cas d'utilisation de l'espace syndical par les élus à ce moment

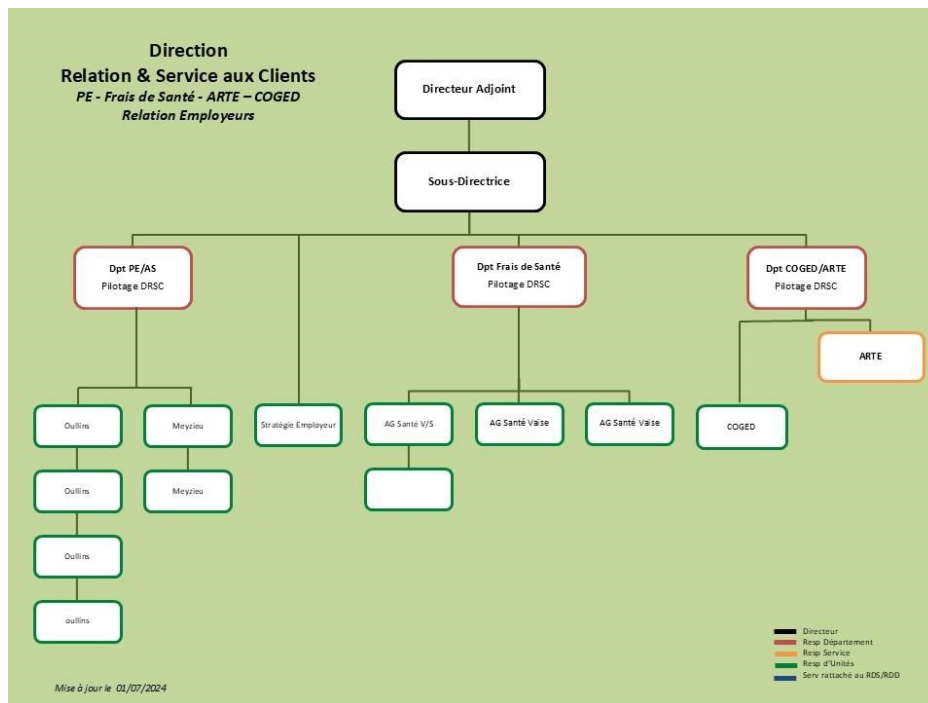
- 1 accès à une salle de réunion proximité pour 12 personnes environ, qui sera réservable et donc pas attitrée aux OS
- Pour la localisation : mêmes critères que le CSE avec un souhait de rester proche du CSE, mais si ce n'est pas possible, favoriser la visibilité du CSE.

## 7. TABLEAU DES SURFACES

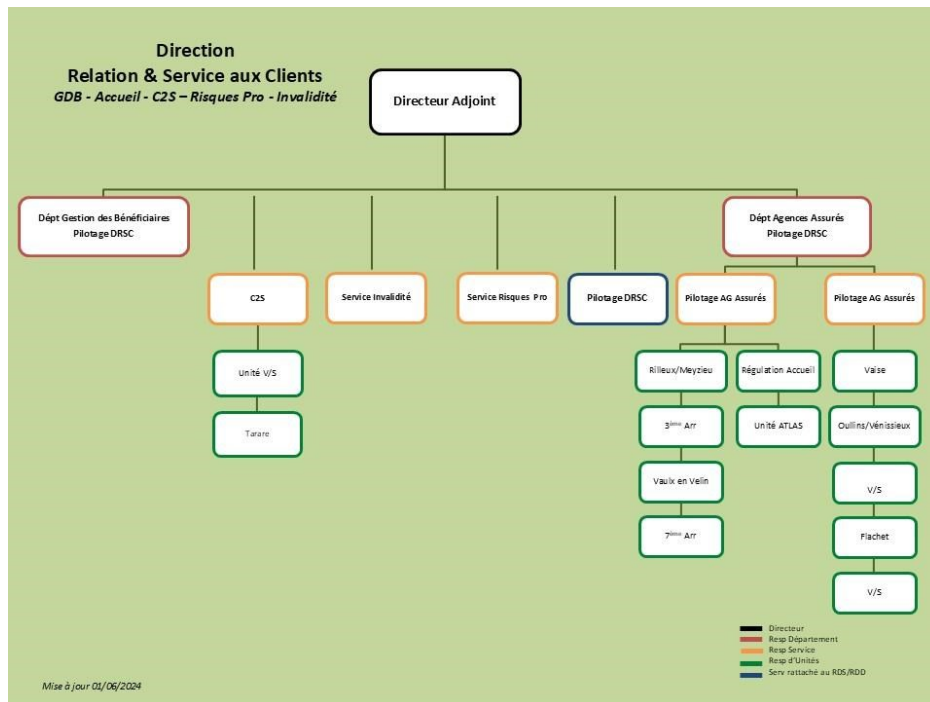
---

## 8. ANNEXES

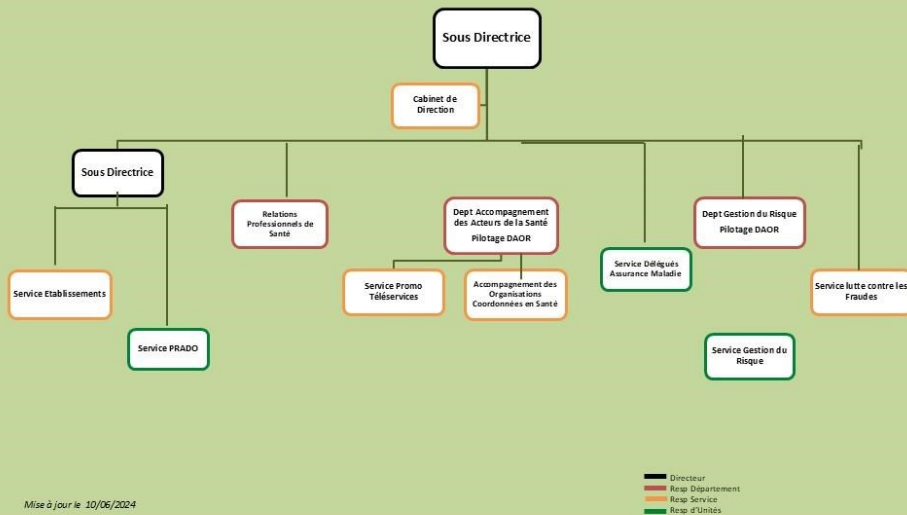
### Organigrammes des directions

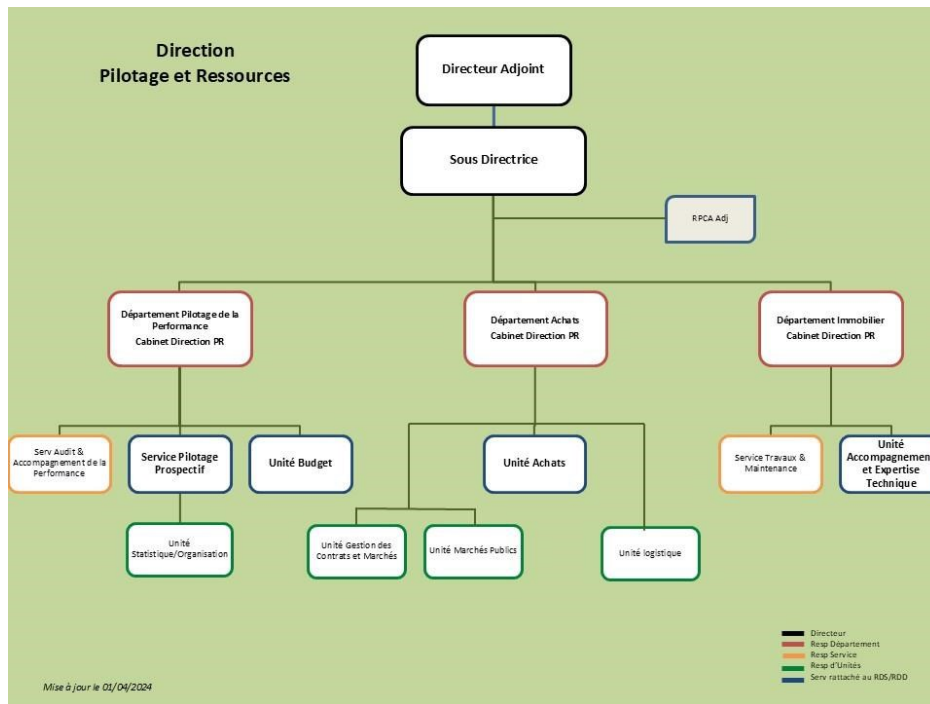




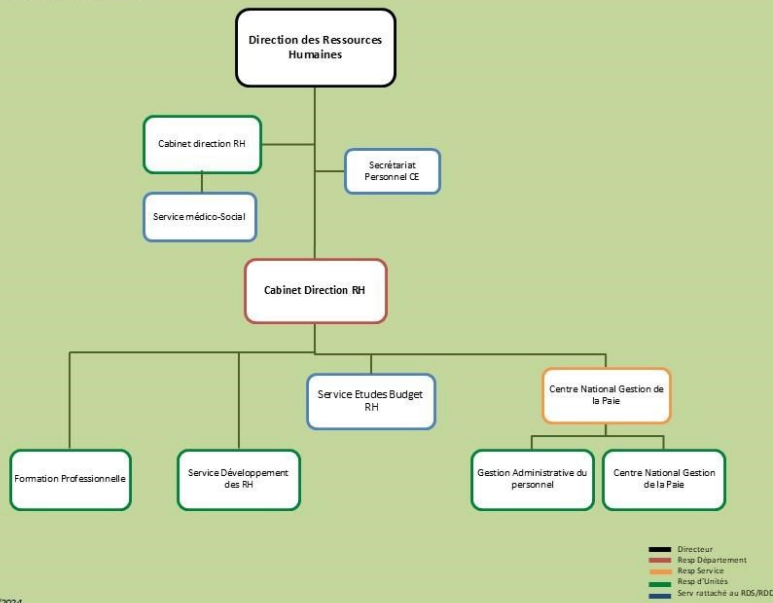


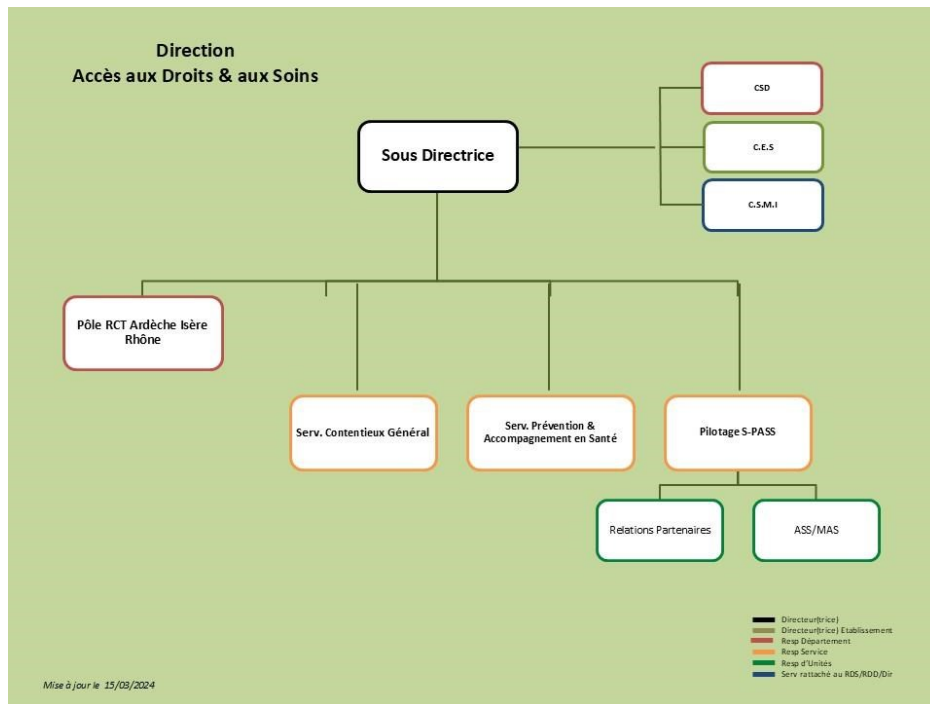
**Direction  
de l'Accompagnement des Offreurs de soins  
et de la Régulation**





## Direction des Ressources Humaines





**Direction  
Finances , Comptabilité &  
Système d'Information**

