



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

CHARTRE ACCUEIL

Aménagement des espaces d'accueil
de l'Assurance Maladie

JUIN 2026



SOMMAIRE

01

INTRODUCTION & ENJEUX COLLECTIFS

02

PRINCIPES FONDAMENTAUX

03

ORGANISATION DES ESPACES D'ACCUEIL

04

FOCUS SUR LES ESPACES MÉTIERS

05

RECOMMANDATIONS ARCHITECTURALES
& DESIGN

06

ANNEXES

01

INTRODUCTION & ENJEUX COLLECTIFS

INTRODUCTION & ENJEUX COLLECTIFS

Contexte

Ce guide vise à harmoniser les accueils de l'Assurance Maladie en répondant à des enjeux récurrents :



Salubrité et hygiène



Sécurité incendie



Sûreté (plan Vigipirate)



Accessibilité aux personnes handicapées



Densité & performance immobilière

(Réf. : LR-DDO-165-2013, LR-DDO-205-2014)

Objectifs



Une réponse all-inclusive : intégrer l'accueil médical dans le parcours assuré commun à tous les partenaires au sein de la CPAM (CPAM, Service Social, partenaires, etc.)



Un parcours unique : mutualiser les espaces et les processus pour fluidifier l'accueil et optimiser les ressources.



Des solutions éprouvées : partager des solutions fondées sur l'analyse des plans d'accueil, les retours d'expériences du réseau P.RE.C.I et les bonnes pratiques recensées.

02

PRINCIPES FONDAMENTAUX

A – MUTUALISATION DES ESPACES

Cette organisation repose sur trois principes clés qui structurent la **mutualisation des espaces** :



Accès, accueil : espaces partagés pour tous les partenaires



Bureau de rendez-vous fermé universel et mutualisé : utilisable par la CPAM, le Service Social et l'ensemble des partenaires



Cabinets de consultation : partagés entre praticiens conseils (médecins, chirurgiens-dentistes, infirmiers) et utilisables pour les rendez-vous si aucune consultation n'est planifiée

B – ENJEUX ET SOLUTIONS CLÉS



Sécurité : éviter le **travailleur isolé**, regrouper les fonctions pour maîtriser les mitoyennetés



Sûreté : dispositifs adaptés au niveau de **vigilance Vigipirate** (contrôle des accès, sécurisation des flux, prévention des intrusions, etc.)



Confidentialité : locaux performants, acoustique renforcée, contrôle d'accès



Accessibilité : Espaces conformes aux normes, signalétique adaptée



Hygiène : périmètre de l'assuré circonscrit pour réduire les surfaces à entretenir



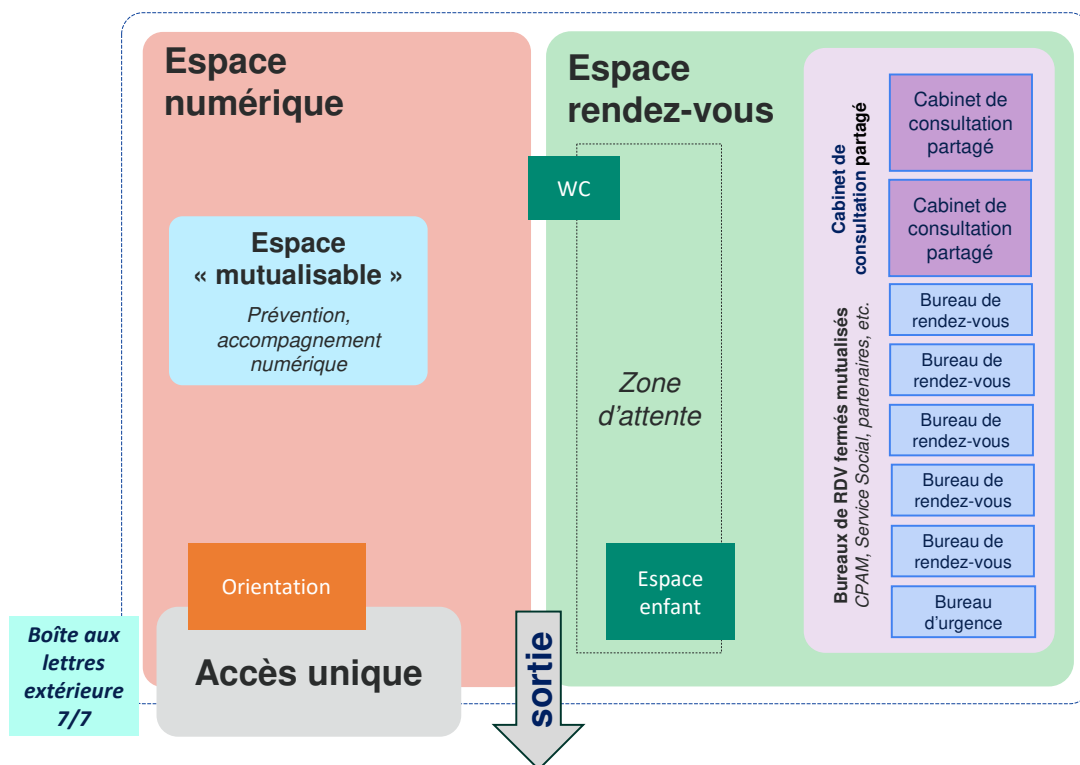
Performance immobilière : optimisation des surfaces, flexibilité des espaces tertiaires, respect des ratios de densité

03

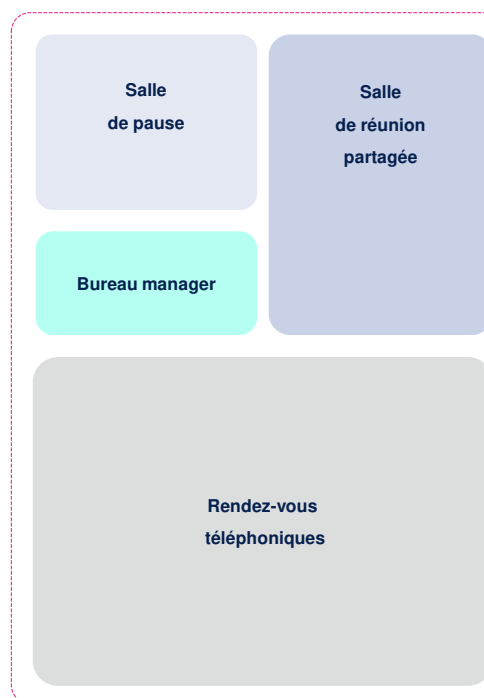
ORGANISATION DES ESPACES D'ACCUEIL

SCHÉMA TYPE

Au contact avec le public



Sans contact avec le public



Points d'attention

- **Intégrer le dispositif Angela** en identifiant un espace existant mobilisable comme lieu refuge
- Concevoir des espaces modulables permettant de **s'adapter aux différents niveaux du plan Vigipirate**
- **Accès aux sanitaires** si besoin dans le cadre d'un rendez vous médico-administratif
- Prévoir l'installation d'une **boîte aux lettres extérieure accessible en continu (24/7)**
- Positionner l'**espace enfant** à proximité des zones de rendez-vous
- Garantir la **discretion des RDV téléphoniques** (hors champ visuel du public)

PARCOURS TYPE

01

Accès unique

- Zone commune pour tous les assurés (sécurité, sûreté, accessibilité, identité visuelle)
- Harmonisation des horaires entre partenaires

02

Orientation

- Signalétique claire
- 
- Outils de gestion des flux (eGFA, Medialog)

03

Espace mutualisable

Espace numérique

- **Espace mutualisable** : espace polyvalent pouvant accueillir différentes activités (prévention, numérique, etc.)
- **Espace numérique** : espace animé, postes numériques tactiles, tablettes, smartphones, lecteurs de cartes vitales, etc.

04

Bureau de rendez-vous fermé mutualisé

- Espace non médicalisé, adaptable aux besoins de la CPAM, du Service Social et des autres partenaires
- Signalétique neutre (lettres ou chiffres) pour une flexibilité maximale

05

Cabinet de consultation partagé

- Conçu pour être ergonomique, bien équipé et accessible
- Partagé entre praticiens conseils et utilisable pour les rendez-vous si aucune consultation n'est planifiée

PLAN VIGIPIRATE



Maîtrise et accès des flux

- Organiser un contrôle visuel dès l'entrée
- Prévoir des accès public et personnel différenciés
- Sécuriser les abords immédiats de l'agence



Intégrer les dispositifs nécessaires

- Caméras de surveillance
- Contrôle d'accès des zones sensibles
- Systèmes d'alarme anti-intrusion
- Dispositifs de mise en sécurité / repli



Informier et encadrer l'accès

- Prévoir les affichages réglementaires (ex. : respect de la laïcité, courtoisie)
- Permettre le contrôle visuel des sacs selon le niveau de vigilance du plan Vigipirate
- Rappeler les règles d'accès (port du casque interdit, objets encombrants)

Les espaces d'accueil doivent permettre **une adaptation progressive des dispositifs Vigipirate selon le niveau de vigilance en vigueur** : niveau de vigilance ► niveau de sécurité renforcée - risque d'attentat ► niveau d'urgence attentat.

Source : <https://www.info.gouv.fr/risques/le-plan-vigipirate> ; <https://www.oise.gouv.fr/Actions-de-l-Etat/Securites/Vigipirate/Guide-des-bonnes-pratiques-pour-la-surete-des-espaces-publics>

RESPECT DE LA LAÏCITÉ ET DES RÈGLES DE COURTOISIE



Neutralité du service public

- ▶ Respect du principe de laïcité
- ▶ Accueil neutre et inclusif
- ▶ Égalité de traitement des assurés



Respect mutuel

- ▶ Relations courtoises dans les espaces d'accueil
- ▶ Prévention des incivilités
- ▶ Qualité des échanges dans les espaces d'accueil



Supports recommandés

- ▶ Charte de la laïcité, charte de la courtoisie
- ▶ Affichage des règles de vie
- ▶ Message de sensibilisation
- ▶ Intégration dans la signalétique d'accueil



04

FOCUS SUR LES ESPACES MÉTIERS

FOCUS SUR LES ESPACES MÉTIERS (1/2)

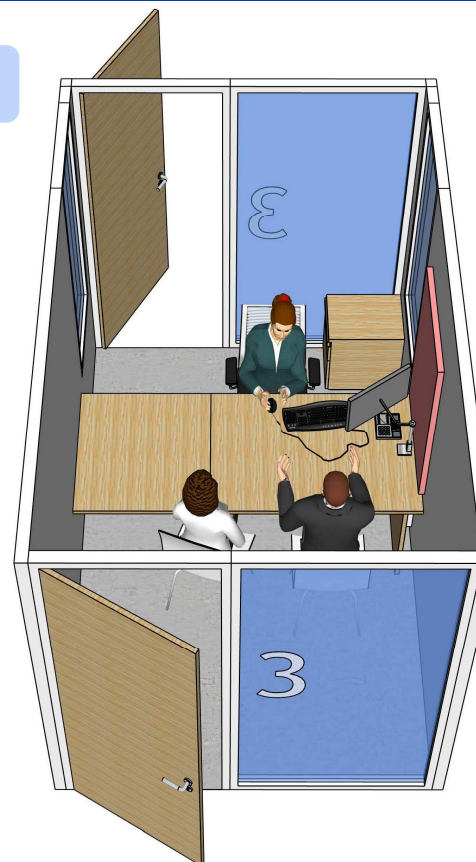
Bureau de rendez-vous fermé mutualisé

Caractéristiques :

- Surface suffisante, mobilier adaptable
- Equipement optimisé pour la sécurité et la confidentialité

Avantages :

- Répond aux besoins de tous les partenaires
- Flexibilité d'occupation et mutualisation des ressources



FOCUS SUR LES ESPACES MÉTIERS (2/2)

Cabinet de consultation partagé

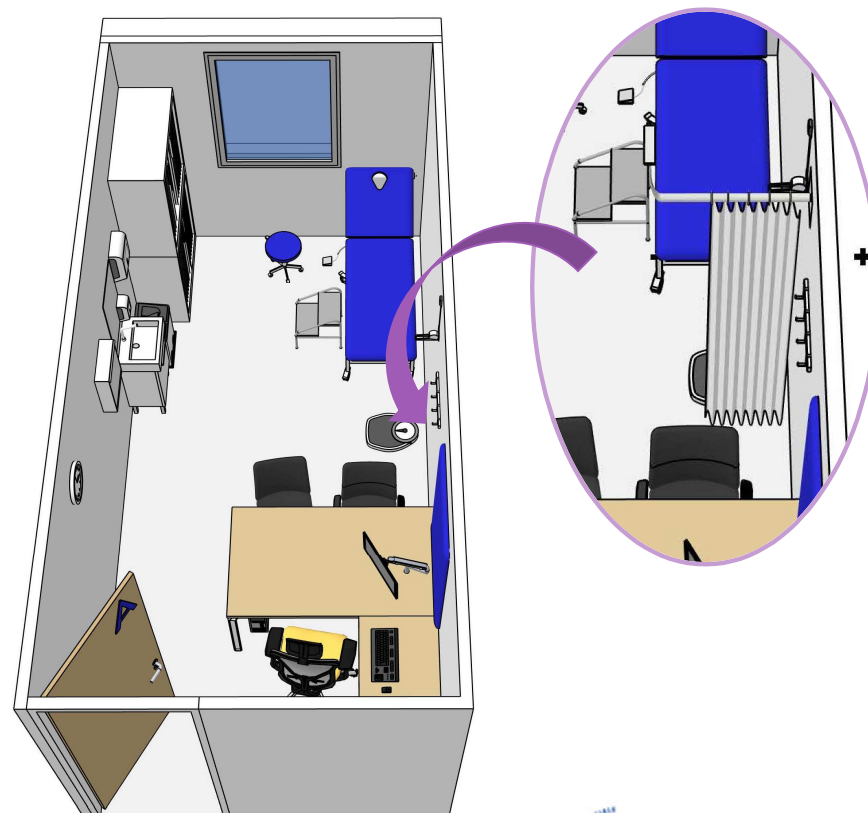
Caractéristiques :

- Surface ajustée à la trame des immeubles de bureau
- Mobilier adapté
- Equipement complet (sécurité, acoustique, accessibilité)

Avantages :

- Evite les situations d'agent isolé
- Flexibilité d'usage et gain de place

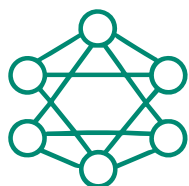
Précision : bureau mutualisé entre médecins, dentistes et infirmières du service médical rendu possible par un fauteuil polyvalent



05

RECOMMANDATIONS ARCHITECTURALES & DESIGN

PHILOSOPHIE GÉNÉRALE



Pas de standardisation systématique, mais une harmonisation des fonctions, services, espaces, formes et matériaux



Ambiance générique : retrouver les fondamentaux des accueils de l'Assurance Maladie, quel que soit le site

AXES DE CONCEPTION

Les éléments du projet

- **Extérieurs** : signalétique en adéquation avec le site, transparence de l'accueil, accessibilité
- **Intérieurs** :
 - Espace numérique : vision panoramique des sous-espaces dès l'entrée
 - Espace « rendez-vous » : identifié comme différent, accessible sur rendez-vous et en cas de situation d'urgence
- **Cabinet de consultation et bureau de rdv** :
 - Conçu pour être ergonomique, bien équipé, et accessible
 - Partagé

Les fonctions

- **Offres** de service à l'assuré
- **Parcours** unique
- **Métiers** des agents de l'accueil, agents de sécurité, etc.
- **Déplacement** fluide de l'assuré
- **Protection** et confort des salariés

L'organisation des espaces

- **Lumière naturelle** : matériau essentiel pour identifier les volumes et diriger le regard
- **Acoustique, confort thermique, ventilation** : éléments qualifiants d'un espace réussi
- **Matériaux** : respecter la palette présélectionnée pour une identité visuelle cohérente

DIMENSIONNEMENT

Évaluation des flux

Outils :

- Utilisation de RIOSS, et Medialog+ pour calibrer :
 - Nombre de bureaux de rendez-vous
 - Nombre de cabinets de consultation

Sources :

- Outil de dimensionnement : nombre de rendez-vous honorés
- Double-cliquez sur le lien ci-dessous pour accéder à l'outil : 

Outil_de_dimensionnement_des_accueils_physiques.html



The screenshot shows a web application titled "Outil de dimensionnement des accueils physiques". It is divided into two main sections: "Sélection et paramètres" and "Résultats".

Sélection et paramètres:

- Organisme:** A dropdown menu with "Organisme" selected.
- Accueil:** A dropdown menu.
- Nombre annuel de RDV honorés (2025):** A button labeled "Sélectionner un accueil".
- Jours d'ouverture par semaine:** A dropdown menu.
- Temps d'ouverture hebdomadaire (heures):** A dropdown menu.
- Nombre d'heures d'ouverture par jour:** A dropdown menu.
- Durée moyenne d'un RDV (minutes):** A dropdown menu.

Résultats:

- Pilotage journalier moyen:** A card showing "RDV honorés théoriques par jour" with a value of "-".
- Bureaux de RDV:** A card showing "Nombre théorique" with a value of "-" and "Nombre retenu" with a value of "-".

Lecture des résultats: A text box explaining that the tool uses the annual number of honored appointments to convert volume into average daily need, based on opening parameters and average appointment duration. It notes that the theoretical number corresponds to the calculated need, and the retained number corresponds to the operational forecast.

Note: les paramètres jours d'ouverture, temps d'ouverture hebdomadaire et durée moyenne de RDV sont modifiables.

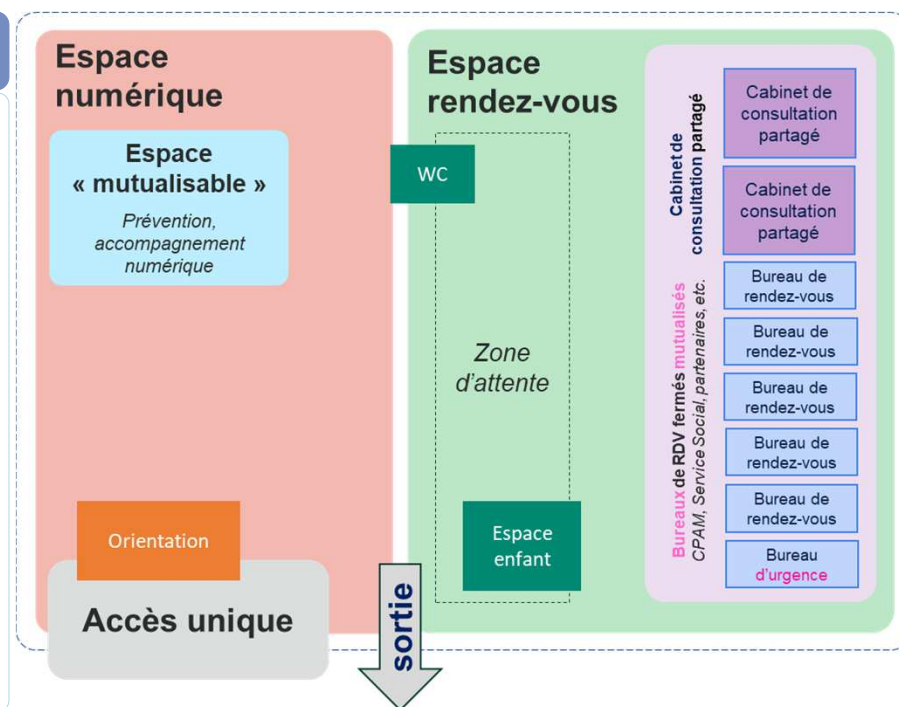
PROGRAMME FONCTIONNEL

Le **programme fonctionnel** définit précisément les besoins, contraintes et objectifs d'un projet, servant de **référence contractuelle et technique** pour guider la conception et assurer la conformité entre la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre.

Le programme des accueils du public prévoit :

- **Une orientation et signalétique** claires dès l'entrée,
- **Un espace numérique** dont la surface est adaptée au nombre d'espaces de rendez-vous, intégrant un espace mutualisable,
- **Une optimisation** du nombre d'espaces de rendez-vous (bureaux et cabinets) réalisée afin de répondre aux besoins de chaque entité,

Le nombre d'espaces de rendez-vous est déterminé en additionnant les besoins de chaque entité, puis optimisé par une planification fine de leur utilisation.
- **Une salle d'attente** mutualisée → 2 places par espace de rendez-vous.



MATÉRIAUX ET FINITIONS - REFERENCES COULEURS



Sols : Carrelage grand format en grès cérame pleine masse et sol souple en dalles plombantes grand format, adaptés à un passage intensif, teinte gris ciment (**les sols imitation bois sont proscrits.**)



Parois verticales : Peinture blanche ou toile de verre non tissée (teinte RAL 9003 / 9002 ou équivalent gris Scorpion CH1 1167), avec traitement acoustique sur au moins 25 % des surfaces sous forme de panneaux muraux à lattes.



Plafond : Plaques de plâtre acoustiques, dalles de grand format ou plafond mixte (teinte RAL 9010 Blanc pur), avec traitement acoustique sur au moins 90 % des surfaces.



Couleurs : Lasure incolore ou vernis naturel pour le bois, gris ciment pour les sols, teinte RAL 9003 / 9002 pour les parois verticales et blanc pur pour les plafonds.



Mobilier : Stratifié bois naturel teinté dans la masse ou en bois naturel tels que : hêtre clair des Vosges ou essence locale clair.



Luminaire : Éclairage LED polyvalent : ambiance modulable, valorisant l'architecture, luminosité adaptée à chaque espace et usage.

06

ANNEXES

ANNEXES

1 Exemples de signalétique

- Modèles pour l'orientation des assurés.

2 Mobiliers espace numérique

- Meuble écritoire haut
- Meuble écritoire bas
- Poste ameli assis
- Poste ameli debout
- Imprimante

3 Attente

- Banc et/ou assises avec dossier : espace accueil
- Coin enfant
- Sanitaires

4 Espaces types

- Bureau de rendez-vous - simple
- Bureau de rendez-vous - rabattable
- Bureau de rendez-vous - déclinaison possible
- Cabinet de consultation
- Equipements cabinet de consultation

5 Exemples de réalisation

1 - EXEMPLES DE SIGNALETIQUE



2 - MOBILIERS ESPACE NUMERIQUE - MEUBLE ÉCRITURE HAUT (HÊTRE)



Version simple



Version double

Descriptif :

ENVELOPPE EXTÉRIEURE FINITION LAMELLÉ HÊTRE :

En bois de hêtre lamellé collé non abouté, épaisseur 40 mm.
Vérins de réglage encastrés dans le chant des jambages.

VOILE DE FOND :

Réalisé en panneau mélaminé EGGER W1000 finition ST9* épaisseur 19 mm, chants plaqués ABS 2 mm.
Longueur 57 cm ou 122 cm, hauteur 26 cm.

Dimension hors tout : Largeur 68 cm ou 130 – Profondeur 65 cm – Hauteur 105 cm – Poids 59 kg ou 76 Kg.

* La référence « EGGER W1000 finition ST9 » est donnée à titre indicatif afin de définir un niveau de qualité, d'aspect et de performance attendu (teinte, texture de surface, résistance à l'usure et aux chocs, conformité aux normes en vigueur).

2 - MOBILIERS ESPACE NUMERIQUE - MEUBLE ÉCRITURE BAS (HÊTRE)



Version simple



Version double

Descriptif :

ENVELOPPE EXTÉRIEURE FINITION LAMELLÉ HÊTRE :

En bois de hêtre lamellé collé non abouté, épaisseur 40 mm.
Vérins de réglage encastrés dans le chant des jambages.

VOILE DE FOND :

Réalisé en panneau mélaminé EGGER W1000 finition ST9* épaisseur 19 mm, chants plaqués ABS 2 mm.
Longueur 57 cm ou 122 cm, hauteur 26 cm.

Dimension hors tout : Largeur 68 cm ou 130 – Profondeur 65 cm – Hauteur 75 cm – Poids 59 kg ou 63 Kg.

* La référence « EGGER W1000 finition ST9 » est donnée à titre indicatif afin de définir un niveau de qualité, d'aspect et de performance attendu (teinte, texture de surface, résistance à l'usure et aux chocs, conformité aux normes en vigueur).

2 - MOBILIERS ESPACE NUMERIQUE - POSTE AMELI ASSIS (HÊTRE)



Descriptif :

ENVELOPPE EXTÉRIEURE FINITION LAMELLÉ HÊTRE :

En bois de hêtre lamellé collé non abouté, épaisseur 40 mm.
Vérins de réglage encastrés dans le chant des jambages.

VOILE DE FOND :

Réalisé en panneau mélaminé EGGER W1000 finition ST9* épaisseur 19 mm, chants plaqués ABS 2 mm.
Longueur 122 cm, hauteur 26 cm.

ACCESSOIRES :

1 support écran multi directionnel
1 goulotte passage de câble
3 passes fils

Dimension hors tout : Largeur 130 cm – Profondeur 65 cm – Hauteur 75 cm – Poids 68 kg

* La référence « EGGER W1000 finition ST9 » est donnée à titre indicatif afin de définir un niveau de qualité, d'aspect et de performance attendu (teinte, texture de surface, résistance à l'usure et aux chocs, conformité aux normes en vigueur).

2 - MOBILIERS ESPACE NUMERIQUE - POSTE AMELI DEBOUT (HÊTRE)



Descriptif :

ENVELOPPE EXTÉRIEURE FINITION LAMELLÉ HÊTRE :

En bois de hêtre lamellé collé non abouté, épaisseur 40 mm.
Vérins de réglage encastrés dans le chant des jambages.

VOILE DE FOND :

Réalisé en panneau mélaminé EGGER W1000 finition ST9* épaisseur 19 mm, chants plaqués ABS 2 mm.
Longueur 57 cm, hauteur 26 cm.

ACCESSOIRES :

1 support écran multi directionnel
1 goulotte passage de câble
3 passes fils

Dimension hors tout : Largeur 65 cm – Profondeur 65 cm – Hauteur 105 cm – Poids 63 kg

* La référence « EGGER W1000 finition ST9 » est donnée à titre indicatif afin de définir un niveau de qualité, d'aspect et de performance attendu (teinte, texture de surface, résistance à l'usure et aux chocs, conformité aux normes en vigueur).

2 - MOBILIERS ESPACE NUMERIQUE - (HÊTRE)



Descriptif :

ENVELOPPE EXTÉRIEURE FINITION LAMELLÉ HÊTRE :

En bois de hêtre lamellé collé non abouté, épaisseur 40 mm.
Vérins de réglage encastrés dans le chant des jambages.

VOILE DE FOND PORTE ET ETAGERE :

Réalisé en panneau mélaminé EGGER W1000 finition ST9* épaisseur 19 mm, chants plaqués ABS 2 mm.

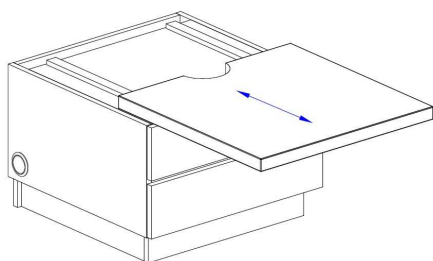
ACCESSOIRES :

1 Serrure batteuse
2 passes fils

Dimension hors tout : Largeur 65 cm – Profondeur 65 cm – Hauteur 75 cm ou 105 cm

* La référence « EGGER W1000 finition ST9 » est donnée à titre indicatif afin de définir un niveau de qualité, d'aspect et de performance attendu (teinte, texture de surface, résistance à l'usure et aux chocs, conformité aux normes en vigueur).

2 - MOBILIERS ESPACE NUMERIQUE - IMPRIMANTE



Descriptif :

ENVELOPPE EXTÉRIEURE :

Caisson de 19 mm + stratifié blanc W1001-1 ST9 Egger*, chants ABS 2 mm. Plinthe en aggloméré de 19 mm + stratifié alu brossé incolore. Vérins de réglage encastrés dans le chant des jambages.

PLATEAU SUR COULISSES :

Plateau en aggloméré de 38 mm, stratifié blanc W1001-1 ST9 Egger*, chants ABS 2 mm, sur coulisses à billes (longueur 500 mm).

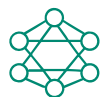
ACCESSOIRES :

Tiroir type Blum TandemBox blanc, hauteur M, profondeur 500 mm. 2 passes-fils.

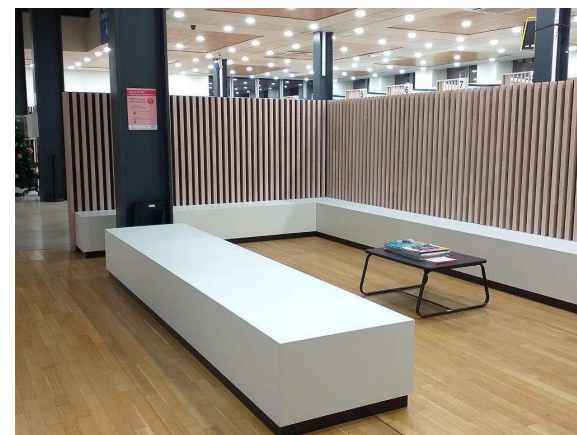
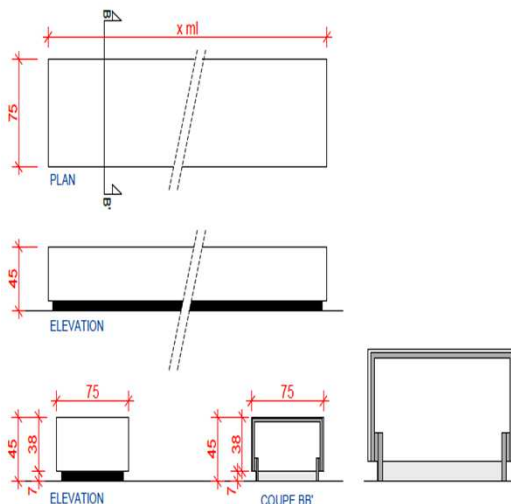
DIMENSIONS HORS TOUT : Largeur : 65 cm Profondeur : 65 cm Hauteur : 75 cm ou 105 cm

*La référence « EGGER W1000 finition ST9 » est donnée à titre indicatif pour définir le niveau de qualité, d'aspect et de performance attendu (teinte, texture de surface, résistance à l'usure et aux chocs, conformité aux normes en vigueur).

3 - ATTENTE - BANC / ASSISES ESPACE ACCUEIL



Chaise confortable, pouvant être assemblée latéralement. Dossier haut offrant un excellent soutien. Équipée d'accoudoirs blancs et d'une assise en hêtre.



3 - ATTENTE - COIN ENFANT



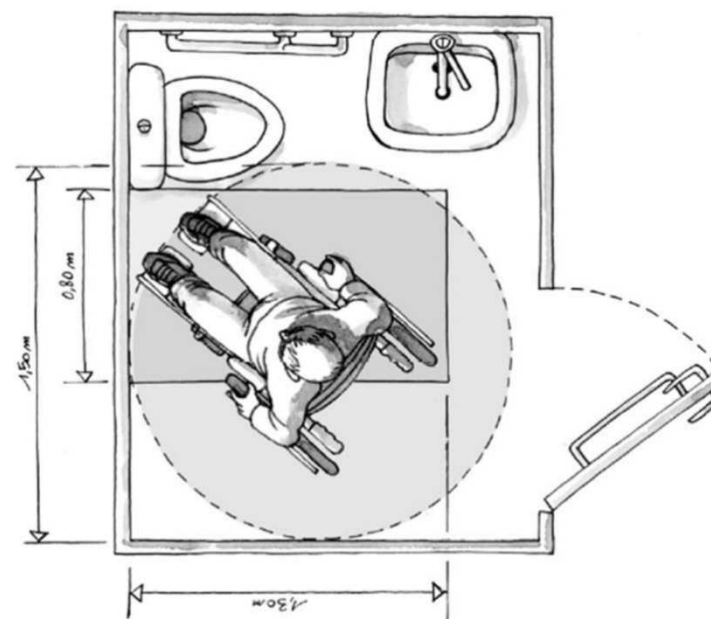
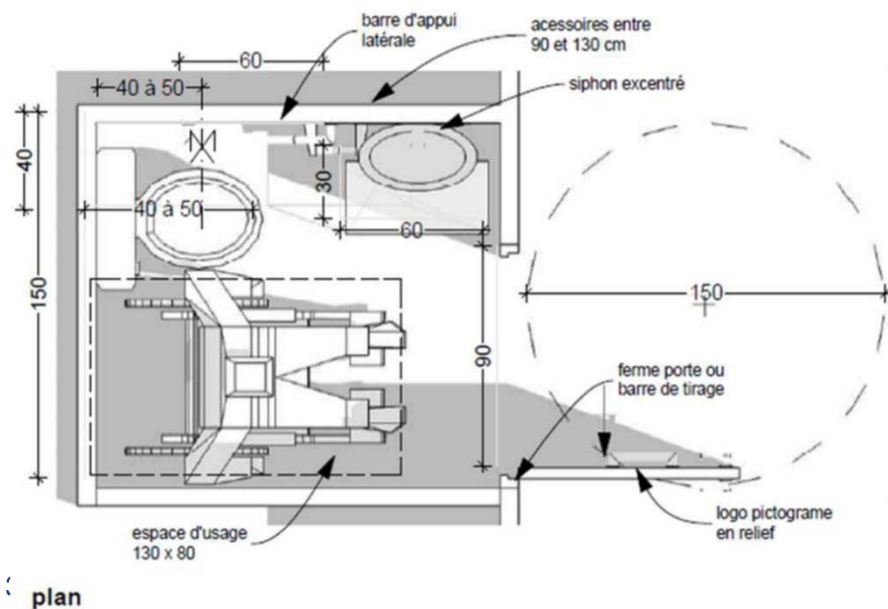
Les équipements de jeu doivent être fixes et dotés de pièces antivoltées afin de garantir la sécurité. Il convient de privilégier des structures réalisées en matériaux naturels, tout en veillant à limiter les nuisances sonores.



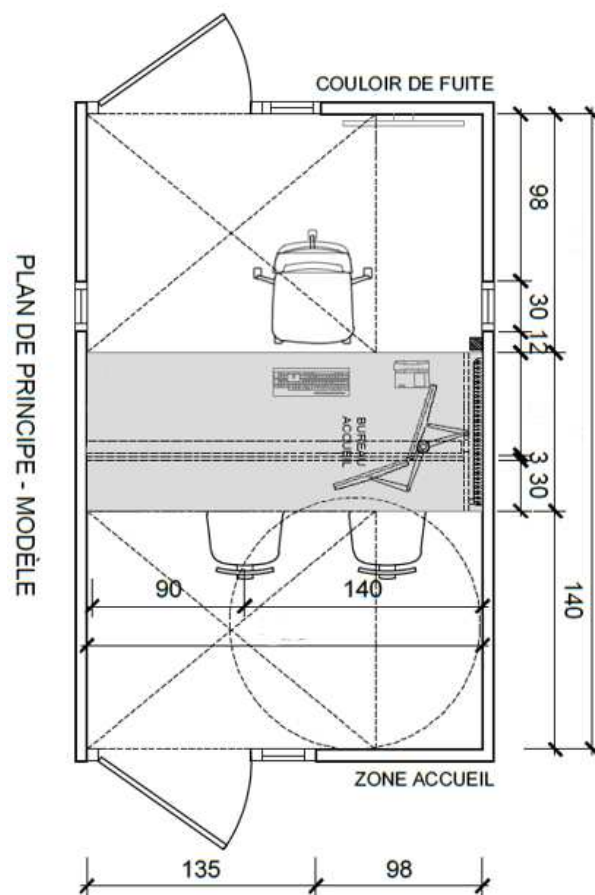
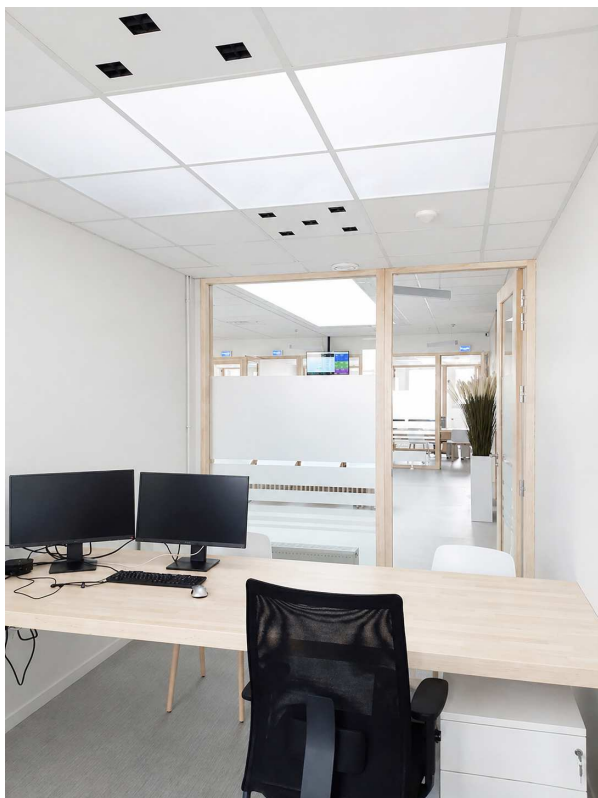
3 - ATTENTE - SANITAIRES



L'accès aux sanitaires n'est pas en libre-service : il se fait uniquement sur demande et sous surveillance. Les sanitaires accessibles aux PMR, conformes à la loi n° 2005-102 du 11 février 2005, respectent les dimensions réglementaires, présentent un contraste visuel adapté et répondent aux normes de sécurité incendie. Il n'est pas nécessaire d'engager des travaux dans l'agence si cet aménagement n'était pas prévu dans la configuration d'origine des lieux.



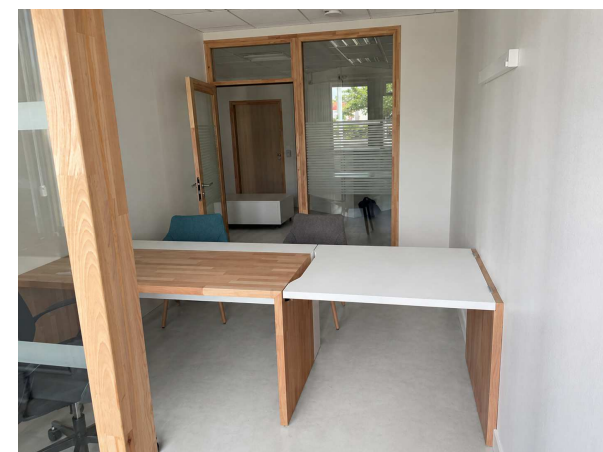
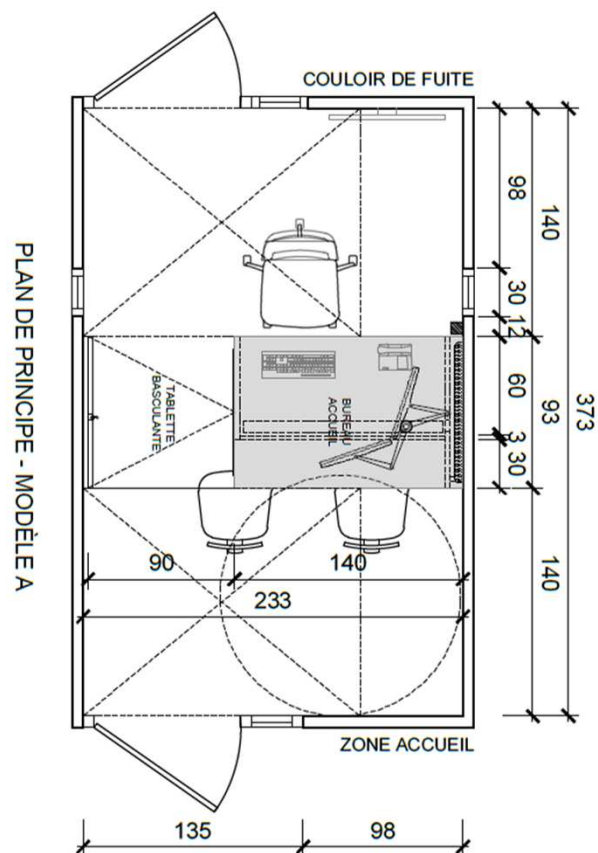
4 - ESPACES TYPES - BUREAU DE RDV - SIMPLE



4 - ESPACES TYPES - BUREAU DE RDV - RABATTABLE

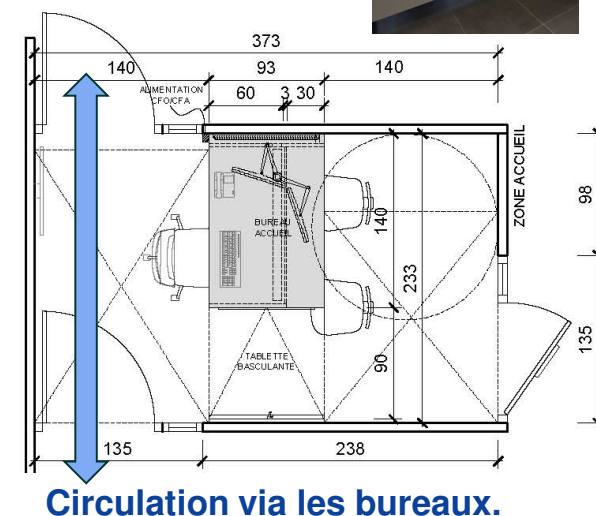
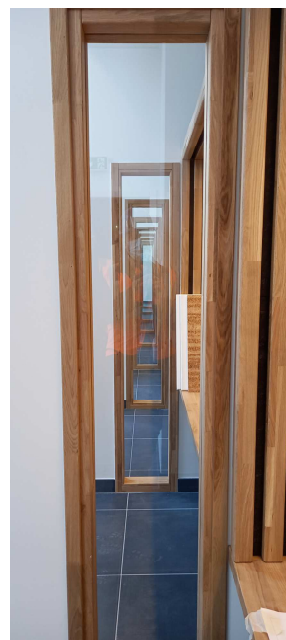
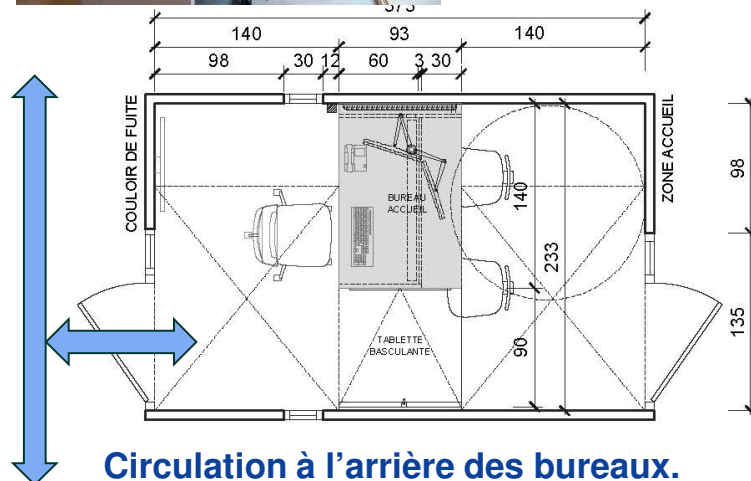
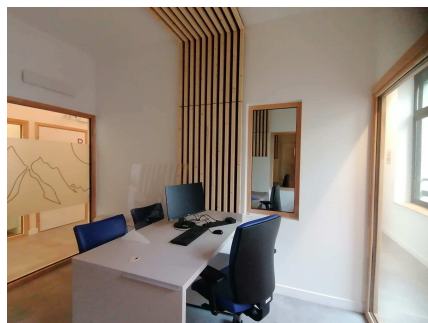


35



4 - ESPACES TYPES - BUREAU DE RDV - DECLINAISON POSSIBLE

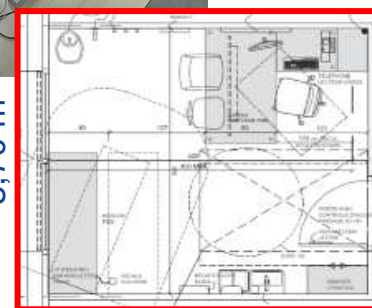
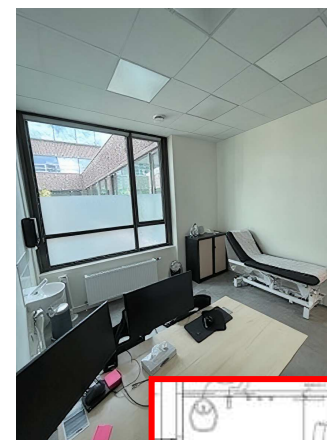
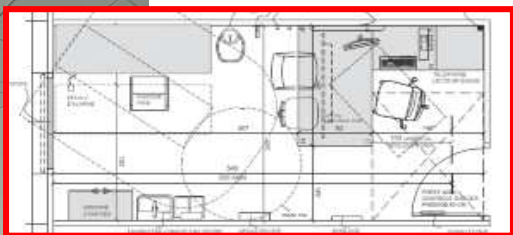
Selon la configuration des lieux, deux types d'accès et de chapes sont possibles pour les bureaux de rendez-vous.



4 - ESPACES TYPES - CABINET DE CONSULTATION



Selon la configuration et la disposition architecturale des lieux, plusieurs configurations et aménagements de cabinets de consultation sont possibles, allant d'une pièce rectangulaire de 2,60 m de large à une pièce plutôt carrée de 3,70 m.



4 – ESPACES TYPES - ÉQUIPEMENTS CABINET DE CONSULTATION



Équipements pour cabinets polyvalents :

- **Lave-mains compact** (45 ou 55 cm) avec meuble blanc mat, lavabo, robinet médical ou électronique et chauffe-eau instantané.
- **Table d'examen électrique** à 3 plans avec appuis-bras.



5 – EXEMPLES DE REALISATION



Des espaces d'accueil qui reprennent les fondamentaux de l'Assurance Maladie, tout en s'adaptant à chaque site.
Une harmonisation des fonctions, services et matériaux, sans standardisation rigide, pour des aménagements uniques et cohérents.

