

LETTRE-RÉSEAU

LR-DDRO-62/2026

Date :

18/05/2026

Domaine(s) :

Management – organisation
Logistique

Nouveau	☐
Modificatif	☐
Complémentaire	☒
Suivi	☐
Provisoire	☐

Objet :

Actualisation du référentiel pour les projets immobiliers suite à la mise en œuvre de la transformation de l'Assurance Maladie

Liens:

LR-DDO-93/2023

LR-DDO-134/2024

Liens externes :

Plan de classement :

P12 MANAGEMENT –
ORGANISATION

P16 LOGISTIQUE

Emetteur(s) :

DDRO

Pièces jointes : 1

à Mesdames et Messieurs les :

Directeurs ☒ | CPAM ☒ CGSS ☒ CSS Mayotte ☒ CRAMIF ☒ CTI ☒

DCGDR ☒

Directeurs médicaux ☒ | Directeurs médicaux ☒

Pour mise en œuvre immédiate

Résumé :

Avec la mise en œuvre de la transformation de l'Assurance Maladie, cette lettre-réseau rappelle les grands principes attendus lors de l'instruction d'un projet immobilier neuf ou rénovation.

Il s'agit d'une actualisation, d'un rappel des différentes préconisations contenues dans les programmes fonctionnels mis à disposition des organismes du réseau.

Mots clés :

projet immobilier ; accueil physique ; ratio d'occupation ; aménagement des espaces

La Directrice Déléguée du réseau et des opérations



Aurélie COMBAS-RICHARD

Objet : Actualisation du référentiel pour les projets immobiliers suite à la mise en œuvre de la transformation de l'Assurance Maladie

Affaire suivie par :

- Brigitte Jauny – Responsable au DIE - brigitte.jauny@assurance-maladie.fr
- Jean-Noël Santraille – Responsable adjoint au DIE - jn.santraille@assurance-maladie.fr
- Perrine Thaller – Responsable P.RE.C.I Auvergne – Rhône Alpes – Océan Indien – perrine.thaller@assurance-maladie.fr
- Rodolphe Chatellier – Responsable P.RE.C.I Bretagne Pays de la Loire – rodolphe.chatellier@assurance-maladie.fr
- François Armbruster – Responsable P.RE.C.I Grand-Est – Alsace - francois.armbruster@assurance-maladie.fr

La lettre-réseau LR-DDO-93/2023 relative au référentiel d'analyse des projets immobiliers et procédures d'instruction par le Département de l'Immobilier et de l'Environnement (DIE) reste la lettre-réseau de référence sur l'ensemble des préconisations demandées lors de l'instruction d'un projet immobilier.

La présente lettre-réseau rappelle certaines précisions dans les aménagements d'espace de bureaux et de projet d'aménagements d'accueil suite à la mise en œuvre de la transformation de l'Assurance Maladie. La majorité de ces préconisations sont déjà mises en œuvre dans la conception des différents programmes fonctionnels.

Deux documents de référence sont à prendre en compte lors de l'élaboration d'un projet d'aménagement d'espace de bureaux et/ou d'aménagement d'accueil :

- « Nouvelle organisation et évolution des espaces de travail ». Les passages de ce guide qui concernent les zones ERT ont été mis à jour. Les règles et les grands principes de ratios d'aménagement qui s'appliquent à tous les collaborateurs sont confirmés, y compris sur les activités médicales (cf pièce jointe en annexe).
- « Charte accueil » relatif à l'espace d'accueil du public (ERP). Ce guide est en cours de refonte et sera prochainement mis à disposition au moment de la parution de la prochaine LR spécifique aux accueils physiques.

I. Principales recommandations du guide « nouvelle organisation et évolution des espaces de travail (ERT) »

1. Ratios d'occupation :

Ils restent identiques à ceux décrits dans la LR-DDO-93/2003 à savoir 16 m² SUB par résident pour les projets neufs et 18 m² SUB par résident pour les projets de réhabilitation d'immeubles existants.

Pour mémoire le nombre de résidents est défini comme 75 % du nombre d'ETP augmenté de 5 %. Le mode de calcul est détaillé dans le document avec un exemple.

Ces ratios concernent l'ensemble des collaborateurs d'un immeuble, comprenant :

- les effectifs CPAM, y compris ex DRSM/ELSM,
- les effectifs hébergés du service social,
- les autres partenaires institutionnels.

2. Poste de travail :

Lorsqu'un organisme s'engage dans la généralisation des postes partagés à l'occasion d'un projet immobilier, cette ligne est applicable à l'ensemble des effectifs de la caisse, des services hébergés et des autres partenaires institutionnels. Il n'y a donc pas de spécificité métier s'agissant de la politique relative au partage de postes de travail.

S'agissant de la confidentialité des échanges en bureaux partagés ou sur plateaux en open space, et pour des activités ciblées, des bulles de confidentialité doivent être prévues en nombre suffisant et positionnées de manière adaptée.

3. Autres positions de travail :

Ainsi, le poste de travail n'est plus la seule position de travail, il en existe d'autres comme les places en salle de réunion, dans les bulles, en salle visio ou parfois en salle de restauration par exemple.

La proportion entre postes de travail et autres positions de travail n'est pas fixée, elle dépend de l'organisation des activités propres à chaque organisme et du partage des postes de travail. Elle peut se situer autour de 1, c'est-à-dire autant de postes de travail que d'autres positions de travail (voir illustrations dans le document).

4. Espaces communs :

Les espaces communs sont partagés entre toutes les entités présentes, qu'il s'agisse des salles de réunion, des salles visio, des salles de formation, des espaces de convivialité, des espaces de restauration ou des sanitaires.

5. Application des règles d'accessibilité :

La lettre réseau LR-DDO 93-2023 porte l'extension de l'application des règles d'accessibilité des ERP au périmètre ERT, au profit de salariés porteurs de handicaps.

Ainsi, chaque projet d'aménagement intérieur s'attache à rendre accessible toutes les zones sanitaires, ainsi qu'au moins une salle de réunion, une salle visio et une bulle (2 ou 4 places) par niveau suivant l'organisation de l'espace et l'ampleur du site.

II. Principales recommandations du guide « Charte accueil architecture et design » (ERP)

Le guide intégrera les nouveautés introduites dans la prochaine lettre-réseau à paraître réaffirmant les grands principes d'accueil du public.

Ce document servira de référence pour l'élaboration du programme fonctionnel et architectural permettant la consultation d'un maître d'œuvre en vue de la réalisation du projet et des travaux d'aménagement de l'accueil.

Il est en cours de finalisation dans sa nouvelle version et sera disponible et rechargé dans ameli-Réseau en même temps que la parution de la lettre réseau spécifique à l'accueil physique

Les grands principes d'accueil du public restent inchangés :

1. Optimisation des surfaces :

- Optimiser les surfaces d'accueil et leur taux d'occupation, afin d'assurer une répartition équilibrée entre les espaces front et back, sans pénaliser le ratio global de densification du site.

2. Localisation et accessibilité :

- Circonscrire l'accueil du public dans une seule zone ERP, située au rez-de-chaussée de l'immeuble, accessible aux personnes à mobilité réduite, idéalement de plain-pied.

3. Unicité des espaces :

- Une seule entrée pour la zone d'accueil du public,
- Une seule zone d'attente partagée,
- Des bureaux de consultation et des bureaux de rendez-vous, mutualisés, regroupés dans un même espace,
- Les rendez-vous téléphoniques ont lieu dans un espace dédié en dehors de zone d'accueil ERP.

4. Sécurité et confidentialité :

- Imperméabilité entre les zones back et front, assurée par les aménagements et le contrôle d'accès renforcé. Dispositifs adaptés au niveau de vigilance Vigipirate (contrôle des accès, sécurisation des flux, prévention des intrusions, etc.),
- Application stricte des plans types pour tous les bureaux de rendez-vous et les cabinets de consultation afin de respecter les enjeux de confidentialité, sûreté et accessibilité.