MISSION DE MAÎTRISE D'ŒUVRE POUR LES TRAVAUX D'AMÉNAGEMENT DE L'ACCUEIL DE LA CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES DE LA HAUTE-SAVOIE

Cahier des Clauses Techniques Particulières

A2026-02

Cctp

POUVOIR ADJUDICATEUR/MAITRE DE L'OUVRAGE

Caisse d'allocations familiales de la Haute-Savoie
2 rue Emile Romanet, 74000 Annecy

Le pouvoir adjudicateur est représenté par :
M. le Directeur Olivier PARAIRE

Table des matières

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHE 3

ARTICLE 2 – ETAT DES LIEUX ET ORGANISATION EXISTANTE 4

2.1 ORGANISATION GENERALE 4
2.2 DESCRIPTION DETAILLE DES SURFACES EXISTANTES 4
2.3 EFFECTIFS ET FREQUENTATION 5

ARTICLE 3 – ORGANISATION FONCTIONNELLE ET ACTIVITES 5

ARTICLE 4 – EXIGENCES FONCTIONNELLES D'AMENAGEMENT 5

4.1ORGANISATION GENERALE DES ESPACES 5
4.2 ZONE D'ACCUEIL SUR RENDEZ-VOUS 6
4.3 ZONE D'ACCUEIL SANS RENDEZ-VOUS 6
4.4 ESPACE D'ATTENTE 6
4.5 ORGANISATION DES BUREAUX ET DU BACK OFFICE 6
4.6 BUREAU DE SUPERVISION 6

ARTICLE 5 –EXIGENCES DE SÛRETE ET DE SECURITE 7

5.1 FIXATION DES EQUIPEMENTS 7
5.2 CHOIX DE MATERIAUX 7
5.3 LIMITATION DES NUISANCES 7
5.4 ORGANISATION DU CHANTIER 7

ARTICLE 6 –EXIGENCES TECHNIQUES 7

ARTICLE 7 –EXIGENCES ENVIRONNEMENTALES 8

7.1 GESTION DES DECHETS 8
7.2 DISPOSITIF D'ALERTE 8
7.3 ORGANISATION SECURISEE DES ESPACES 8
7.4 PLANS DE TRAVAIL 8
7.5 VIDEOSURVEILLANCE 8

ARTICLE 8 – CONTRAINTES D'EXECUTIONS 8

ARTICLE 9 – CONTENU DE LA MISSION DE MAITRISE D'ŒUVRE 8

9.1 ETUDES DE CONCEPTION 8
9.2 ETUDE DE PROJET 9

9.3 ASSISTANCE A LA PASSATION DES MARCHES DE TRAVAUX 9
9.4 VISA DES ETUDES D'EXECUTION 9
9.5 DIRECTION DE L'EXECUTION DES TRAVAUX 9
9.6 ASSISTANCE AUX OPERATION DE RECEPTION 9

ARTICLE 10 – LIVRABLES ATTENDUS.....9

ARTICLE 11– ORGANISATION DE LA MISSION.....10

CHAPITRE I – STIPULATIONS GENERALES

Article 1 – Dispositions générales

Article 1 – Objet du marché

Le présent marché a pour objet la réalisation d'une mission de maîtrise d'œuvre relative à l'aménagement des espaces d'accueil du public ainsi que des espaces de back office du rez-de-chaussée de la Caisse d'Allocations Familiales de la Haute-Savoie, site d'Annecy.
La mission confiée au titulaire porte sur la conception des aménagements, l'élaboration des pièces techniques nécessaires à la consultation des entreprises de travaux ainsi que le suivi de la réalisation des travaux jusqu'à leur réception.

Article 2 – État des lieux et organisation existante

2.1. PRESENTATION DE LA CAF

Au sein de la Sécurité Sociale, la Caisse d'Allocations familiales est chargée d'une mission de service public.

Mission et organisation de la Caisse d'Allocations Familiales :

Elles sont doubles :

- verser des prestations familiales légales : aide à l'éducation des enfants, logement, naissance jeune enfant…

- exercer une action sociale :

  - en intervenant directement auprès des familles par le versement des prestations supplémentaires, prêts, secours, …

  - en apportant une aide aux œuvres et institutions sociales, aide à l'investissement, attribution de subventions, etc…

2.2 Organisation générale :

Le site actuel comprend deux accès distincts :
- une entrée avenue de Genève dédiée aux entretiens avec les travailleurs sociaux
- une entrée rue Emile Romanet dédiée à l'accueil général et à la gestion des prestations familiales.

Les espaces du rez-de-chaussée comprennent notamment des box d'accueil, une zone d'attente, des bureaux, un espace technique et des locaux de back office.

Il est prévu d'organiser un espace d'accueil unique rue Emile Romanet.

2.2 Description détaillée des surfaces existantes :

Partie accueil du public :

Les surfaces consacrées à l'accueil sont les suivantes (220 m2 SUB) :

-un SAS de 7 m2
-une salle d'attente
-un espace d'environ 180 m2 avec 5 points d'accueil
-8 box de 5 à 6 m2
-un local technique de 8 m2 (écran d'affichage externe).

Partie Back-office :

La partie back-office est segmentée avec un espace Est et un espace Ouest.

La partie Est est découpée en 10 bureaux de 13 à 30 m2 accessibles depuis un couloir sécurisé. Le bureau du superviseur de l'accueil se situe dans cette partie.

La partie Ouest est découpée en 5 salles ou bureaux de 40 à 7 m2 accessibles depuis un SAS sécurisé. Ces espaces ne communiquent pas dircetement avec la cage d'escalier permettant l'accès aux étages.

2.3 Effectifs et fréquentation

L'accueil du public mobilise quotidiennement :

- 5 agents du service des interventions sociales dédiés à l'accueil sur rdv
- 10 agents dédiés au planning d'accueil ou de contrôle ainsi qu'un manager

Les espaces de back office accueillent également :

- Les 5 agents du service des interventions sociales et un agent administratif
- 3 agents du service « partenaires des droits, relation avec le public »
- 2 Conseillers services à l'usager (CSU) ou agents itinérants sont hébergés en proximité de l'accueil en renfort de l'équipe dans un bureau 4 positions
- 2 agents du service courrier
- Une zone d'ouverture et de tri du courrier

La fréquentation moyenne est d'environ 200 allocataires par jour.

Les horaires :
Les horaires d'ouverture au public CAF :
Accueil « Emile Romanet » de 8h15 à 16h30 du lundi au jeudi
Accueil « rue de Genève » : de 7h30 à 17h30 du lundi au vendredi

Article 3 – Organisation fonctionnelle et activités

L'accueil de la CAF repose sur une organisation polyvalente comprenant :

- l'accueil pour les prestations légales sur rendez-vous ;
- l'accueil social assuré par des travailleurs sociaux ;

- l'accueil des contrôleurs assermentés sur rendez-vous ;
- l'accompagnement des allocataires en libre-service.

L'aménagement devra permettre la coexistence de ces activités, tout en assurant une lisibilité et une orientation fluide pour les usagers.

Article 4 – Exigences fonctionnelles d'aménagement

4.1 Organisation générale des espaces

Le titulaire propose des solutions d'aménagement permettant de distinguer clairement :

- une zone d'accueil sur rendez-vous ;
- une zone d'accueil sans rendez-vous ;
- des espaces d'attente adaptés à ces deux types de flux.

Une attention particulière devra être portée à la lisibilité des parcours usagers et à la limitation des croisements de flux.

Une seconde entrée pourra être envisagée afin de permettre la gestion des rendez-vous en dehors des flux principaux.

Chaque zone d'accueil doit permettre un accès et des modalités de réception conformes aux normes adaptées PMR (espace d'attente, accueil sans rdv, accueil sur rdv).

4.2 Zone d'accueil sur rendez-vous

Dans cette zone deux types de box doivent être aménagés :

- 3 box pour des rendez-vous conclusifs et « ouverts » avec une réflexion sur une séparation type hygiaphone
- 4 box pour des rendez-vous attentionnés et cocons pour accueillir des situations sensibles dans des conditions adaptées (isolement, confort, confidentialité).

Une imprimante est à installer à proximité

4.3 Zone d'accueil sans rendez-vous

Le titulaire propose une organisation comprenant :

- Sept postes d'accueil avec assise (l'une d'entre elles sera différenciée pour la consultation plus approfondie du dossier)
- un espace de libre-service accessible.
- Trois équipements d'impression à proximité des postes. À voir si ces positions peuvent comprendre une séparation type hygiaphone.

4.4 Espace d'attente :

Les espaces d'attente devront :

- permettre l'accueil simultané d'environ 30 usagers pour l'accueil sans rdv et 9 usagers pour l'accueil avec rdv
- distinguer les flux avec et sans rendez-vous ;
- intégrer un espace adapté aux familles (poussettes, enfants) ;
- comporter des dispositifs d'information (borne de ticketing, écrans d'affichage).

4.5 Salle de réunion
Il est envisagé de réserver un espace pour l'animation de réunions collectives internes ou externes.

4.6. Organisation des bureaux et du back office :

L'aménagement devra optimiser les surfaces restantes en rez-de-chaussée pour héberger les services ou espaces suivants :

- Prioritairement, l'équipe des travailleurs sociaux ; l'objectif étant de limiter les déplacements entre zones d'accueil et postes de travail
- Prioritairement, un espace détente/ tisanerie
- Prioritairement 16 vestiaires individuels
- En fonction des contraintes spatiales et techniques : l'espace courriers (3 positions + zone de tri), le service « partenaires des droits, relation avec le public » (3 positions) et dimensionné pour héberger les agents itinérants et CSU (4 positions)

Le local technique est à maintenir ou à prévoir pour localiser un écran d'affichage externe.

4.7 Bureau de supervision
Un bureau dédié au manager devra être prévu, permettant :
- une supervision visuelle de la zone d'accueil ;
- un accès rapide aux espaces d'accueil.

Article 5 – Exigences de sûreté et sécurité

Le titulaire doit concevoir des solutions intégrant la sécurité des agents et des usagers.

5.4 Fixation des équipements
Tous les équipements et mobiliers accessibles au public devront être fixés de manière sécurisée.

5.5 Dispositifs d'alerte
Toutes les positions d'accueil devront être équipées de dispositifs d'alarme silencieuse.
La connexion au réseau RAMSES avec équipement spécifique est également à prévoir.

5.3 Plans de travail
Les plans de travail devront être fixes, d'une profondeur minimale de 1,20 m, et empêcher tout contournement.

5.2 Vidéosurveillance
L'agencement devra permettre l'installation de dispositifs de vidéosurveillance sans zones non couvertes.

5.1 Les échappatoires :

L'organisation des bureaux d'accueil devra impérativement intégrer des dispositifs d'évacuation sécurisée pour les agents.

Une circulation arrière ou latérale devra permettre aux agents de rejoindre une zone de repli sans croisement avec le public.

5.6 Système de sécurité incendie :

Le système actuel doit faire l'objet d'une analyse au regard de la réglementation et des modifications d'aménagement, pour mise en conformité.

Article 6 – Exigences techniques

Le titulaire propose des solutions technique adaptées notamment en matière :

- des solutions de rafraîchissement des espaces d'attente et d'accueil ;
- un éclairage adapté, prenant en compte la lumière naturelle ;
- les équipements nécessaires au fonctionnement des dispositifs numériques ;
- les contraintes liées à l'interphonie hors horaires d'ouverture.

Article 7 – Exigences environnementales

Le titulaire devra intégrer des exigences environnementales dans la conception du projet et veiller à leur prise en compte lors des travaux.

7.1 Gestion des déchets :

Le titulaire devra :

- assurer le tri des déchets de chantier ;
- privilégier les filières de recyclage adaptées ;
- évacuer régulièrement les déchets vers des centres agréés ;
- fournir, sur demande, les justificatifs de traitement des déchets.

7.2 Choix des matériaux

Le titulaire devra privilégier :

- des matériaux présentant de faibles émissions de polluants ;
- des produits durables et facilement entretenables ;
- des matériaux issus de filières responsables dans la mesure du possible.

7.3 Limitation des nuisances

Le titulaire devra limiter :

- les nuisances sonores ;
- les émissions de poussières ;
- les perturbations pour les usagers et les agents.

7.4 Organisation du chantier

Le titulaire devra mettre en ouvre une organisation permettant

- d'optimiser les d'placements et livraisons ;
- de limiter les consommations d'energie ;
- de maintenir la propreté du site.

Article 8 – Contrainte d'intervention

Le titulaire devra intégrer les contraintes liées à une intervention en site occupé dans la conception et l'organisation de l'opération.

Le titulaire devra :

- en limitant les fermetures aux phases de travaux requérant des conditions de sécurité spécifiques;
- limiter les nuisances.

Article 9 – Contenu de la mission de maîtrise d'œuvre

La mission confiée au titulaire s'inscrit dans le cadre d'une mission complète de maîtrise d'œuvre relative à l'aménagement des espaces d'accueil de la CAF de la Haute-Savoie, site d'Annecy.
Elle comprend les éléments de mission suivants :

9.1 Études de conception

Le titulaire réalisera les études de conception permettant de définir le projet d'aménagement, notamment :

- l'élaboration de propositions d'aménagement adaptées aux besoins exprimés ;
- la production de plans et documents graphiques ;
- la définition des solutions techniques retenues ;
- l'estimation prévisionnelle du coût des travaux.
- Ces études comprendront les phases d'esquisse le cas échéant (ESQ), d'avant-projet sommaire (APS) et d'avant-projet définitif (APD).

9.2 Études de projet

Le titulaire réalisera les études de projet (PRO) permettant de préciser l'ensemble des éléments techniques nécessaires à la réalisation des travaux.Il établira notamment :

- les pièces écrites techniques, dont le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) des travaux ;
- les pièces graphiques détaillées ;
- les quantitatifs et estimations détaillées.

9.3 Assistance à la passation des marchés de travaux

Le titulaire assistera le maître d'ouvrage dans la préparation et la mise en œuvre de la consultation des entreprises de travaux, notamment :

- la constitution du dossier de consultation des entreprises (DCE) ;
- l'analyse des offres des entreprises ;
- la participation au choix des titulaires.

9.4 Visa des études d'exécution

Le titulaire procédera à la vérification de la conformité des études d'exécution réalisées par les entreprises de travaux avec le projet validé.

9.5 Direction de l'exécution des travaux

Le titulaire assurera la direction de l'exécution des travaux, comprenant notamment :

- l'organisation et l'animation des réunions de chantier ;
- le suivi de l'avancement des travaux ;
- le contrôle de la conformité des réalisations ;
- la coordination des différents intervenants.

9.6 Assistance aux opérations de réception

Le titulaire assistera le maître d'ouvrage lors des opérations de réception des travaux, notamment :

- l'organisation des opérations préalables à la réception ;
- la vérification de la bonne exécution des travaux ;
- le suivi de la levée des réserves.

Article 10 – Livrables attendus

Le titulaire devra fournir notamment :

- des plans d'aménagement ;
- des documents techniques (CCTP travaux, estimations, pièces graphiques) ;
- des comptes rendus de réunions ;
- tout document nécessaire à la bonne compréhension et à la prise de décision par le maître d'ouvrage.

Article 11 – Organisation de la mission

Le titulaire participera aux réunions de pilotage organisées par le maître d'ouvrage.

Il assurera un suivi régulier de l'opération et rendra compte de l'avancement des études et des travaux.

Il sera l'interlocuteur privilégié du maître d'ouvrage pour l'ensemble des aspects techniques du projet.