

CAF – SEINE ET MARNE (77)

30 rue Rosa Bonheur – 77 000 LA ROCHETTE

Mission d'assistance à maitrise d'ouvrage (AMO)
Aménagement de l'accueil et traitement thermique des façades

Résultat Enquête Utilisateurs

Date : 01/10/2026	Phase : Cadrage et Diagnostic	Version : 01	Rédacteur : TA

ALLOCATIONS FAMILIALES

MAITRE D'OUVRAGE
CAF de Seine et Marne 77
30 rue Rosa Bonheur
77000 LA ROCHETTE

tertiam ARCHITECTURE

ARCHITECTE AMO
TERTIAM ARCHITECTURE
86 avenue de la République
75011 PARIS
tél : 01 40 25 90 00

Table des matières

OBJECT DE L'ENQUETE UTILISATEURS 3
1. L'enquête : 3
1.1 Trame enquête utilisateurs 3
1.2 Graphiques des résultats 6
1.3 Les réponses majoritaires 13
2. Analyse 15
2.1 Synthèse générale et diagnostic 15
2.1.1. Les atouts à préserver 15
2.1.2. Les trois problèmes majeurs identifiées 16
2.2 Synthèse par typologie de métiers 17
2.2.1 Travailleurs Sociaux (TS) 17
2.2.2 Conseillers Service à l'Usager (CSU) & Référents Techniques 17
2.2.3. Contrôleurs 18
2.2.4. Managers & Responsables 18
2.3 Préconisations pour les maîtres d'œuvre 18
2.3.1. Architecture et Cloisonnement 18
2.3.2. Sécurité des Accès et Gestion des Flux (Sûreté) 19
2.3.3. Ergonomie, RGPD et Confort 19
2.3.4. Ambiance et Matériaux 20
CONCLUSION 20

OBJECT DE L'ENQUETE UTILISATEURS

La CAF 77 engage une rénovation majeure de son accueil pour se conformer à la **politique nationale d'accueil physique** (distinction Espace Multi-Services / Rendez-vous) et résoudre les problèmes actuels (thermiques, acoustiques, flux).

Ce questionnaire, remis aux agents de la CAF du 77, recueille les ressentis, les difficultés et les souhaits pour concevoir un espace de travail conforme aux exigences de sûreté et de qualité de service. L'expertise du terrain est indispensable pour adapter ces normes nationales à la réalité locale. L'enquête est anonyme. Les réponses alimenteront directement le programme architectural.

Etude réalisée sur 41 questionnaires.

1. L'enquête :

1.1 Trame enquête utilisateurs

1. VOTRE PROFIL & VOTRE ACTIVITÉ

Pour contextualiser vos besoins selon votre fonction dans le parcours usager.

1.1. Quelle est votre fonction principale ?

☐ Conseiller Service à l'Usager (CSU)

☐ Référent technique accueil

☐ Manager / Responsable d'accueil

☐ Travailleur Social

☐ Contrôleur

☐ Autre : _____

1.2. Dans quel espace exercez-vous principalement aujourd'hui ?

☐ Espace Multi-Services (EMS) et espace renseignements– Accompagnement numérique et réponses niveau 1

☐ Espace Rendez-vous (Bureaux fermés ou boxes)

☐ Back-office (sans contact direct permanent)

1.3. Comment décririez-vous votre activité type avec le public ?

☐ Majoritairement en accompagnement numérique (côte à côte devant un écran)

☐ Majoritairement en entretien conseil fermé (confidentialité forte)

☐ Majoritairement en flux libre / orientation (debout, mobile)

☐ Un mélange équilibré des trois

2. DIAGNOSTIC DE L'EXISTANT : CONFORMITÉ & VÉCU

Basé sur les normes du Programme Fonctionnel & Technique (PFT).

2.1. Quels sont les 2 points POSITIFS au sein des espaces de l'accueil actuel que vous souhaitez absolument conserver ou renforcer ? *(Ex : luminosité d'un coin, proximité avec les collègues, calme relatif, vue extérieure ...)*

1. _____
2. _____

2.2. Concernant la SÉCURITÉ et la SÛRETÉ (Normes RAMSES / LR-2017-052), quelles sont vos inquiétudes actuelles ? *(Cochez jusqu'à 3 cases)*

☐ **Protection physique :** Distance insuffisante avec l'usager (bureau trop étroit, pas de barrière).

☐ **Échappement :** Impossibilité de se retirer rapidement en cas d'agression vers une zone sécurisée.

☐ **Alerte :** Dispositif d'alarme anti-agression absent, peu accessible ou inefficace.

☐ **Visibilité :** Zones d'angle mort où les agents ne se voient pas entre eux en cas de problème.

☐ **Filtrage :** Le SAS ou l'entrée ne permet pas de contrôler efficacement les flux entrants.

☐ Autre : _____

2.3. Concernant le CONFORT PHYSIQUE (Normes RT2012 / Acoustique), quelle est votre gêne majeure ?

☐ **Thermique :** Courants d'air froids (notamment au niveau du SAS ou des façades), parois froides.

☐ **Acoustique :** Confidentialité non respectée (on entend les entretiens voisins ou le hall), réverbération excessive dans le hall.

☐ **Luminosité :** Éblouissement sur les écrans (manque de stores/brise-soleil) ou manque de lumière naturelle.

☐ **Ergonomie :** Postes inadaptés (hauteur de bureau, chaises, espace pour les poussettes/PMR).

2.4. (Question ouverte) Racontez-nous une situation récente où l'aménagement des lieux a gêné votre travail ou mis en défaut la confidentialité requise.

_____

_____

_____

3. LA NOUVELLE DOCTRINE : EMS & RENDEZ-VOUS

La CAF impose une distinction claire entre l'accompagnement numérique (EMS) et l'entretien conseil (RdV).

3.1. Pour l'ESPACE MULTI-SERVICES (EMS) : Quelle configuration favorise le mieux votre posture d'accompagnement ? *(Rappel : L'EMS vise l'autonomisation et la réponse niveau 1)*

☐ **Postes debout (tablettes hautes) :** Pour des interventions rapides et fluides.

☐ **Postes assis côte à côte :** Pour un accompagnement plus long et pédagogique sur écran.

☐ **Postes en îlots libres :** Pour une circulation fluide de l'agent (agent volant).

☐ **Mixte :** Une combinaison des trois selon l'affluence.

3.2. Pour l'ESPACE RENSEIGNEMENTS : Quelle configuration favorise le mieux votre posture d'accompagnement ?

☐ **Postes debout (Tablettes hautes) :** Pour des interventions rapides et fluides.

☐ **Banque de renseignement :** Pour un accompagnement à hauteur d'homme, l'agent est surélevé et l'allocataire est debout.

3.3. Pour l'ESPACE RENDEZ-VOUS : Quel niveau de confidentialité est indispensable pour vos entretiens ?

☐ **Cloisonnement total (Bureaux fermés) :** Indispensable pour les sujets sensibles (social, contrôle).

☐ **Boxes semi-ouverts (Cloisons acoustiques hautes) :** Suffisant si l'acoustique est parfaitement traitée.

☐ **Espaces modulables :** Possibilité de fermer temporairement selon le motif du RDV.

3.4. Le "Filtrage" et l'Orientation en entrée : Selon vous, comment optimiser ce premier contact pour désengorger les flux ?

☐ Un agent mobile "aller-vers" dès le SAS (avant l'entrée dans le hall).

☐ Un comptoir d'orientation fixe bien visible dès l'entrée.

☐ Un système de borne automatique renforcé par un agent.

☐ Une séparation physique stricte entre flux "Rendez-vous" et flux "Spontané".

3.5. L'accès en libre-service pour les allocataires : Selon vous, comment la mise à disposition de postes informatiques peut être organisée ?

☐ Des postes accessibles dès l'entrée sur le modèle des anciennes bornes.

☐ Des postes accessibles près du filtrage ou des espaces accompagnés.

4. EXIGENCES TECHNIQUES & ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Intégration des contraintes du Programme Technique (Cloisons, Sol, Élec).

4.1. Concernant l'ACOUSTIQUE (Norme NF S 31-052) : Quel est votre besoin prioritaire ?

☐ Isoler les bureaux de conseil pour que rien ne sorte (confidentialité totale).

☐ Traiter la réverbération du hall/EMS pour réduire le bruit de fond (effet de foule).

☐ Entendre ses collègues proches pour pouvoir s'entraider rapidement en cas de besoin.

4.2. Concernant la MODULARITÉ et les MATÉRIAUX (Normes anti-vandalisme / entretien) :

☐ Je privilégie des cloisons amovibles pour faire évoluer les espaces dans le temps.

☐ Je privilégie des matériaux très robustes (sol dur, murs anti-rayures) même si moins "chauds".

☐ Je souhaite des espaces de convivialité (salon d'attente doux) même si l'entretien est plus délicat.

4.3. Quels équipements ou aménagements spécifiques vous manquent cruellement aujourd'hui pour respecter les normes d'accessibilité (PMR) ou de sûreté ? *(Ex : boucle à induction magnétique, espace de confinement, sas sécurisé, zone de dépose poussette...)*

5. LE "PLUS" QUI CHANGERAIT TOUT

Pour ouvrir le champ des possibles dans le respect du budget et du programme.

5.1. Si d'un coup de baguette magique, vous pouviez modifier immédiatement un seul élément physique de votre environnement de travail pour vous simplifier la vie au quotidien (déplacements, rangement, confort, sécurité), lequel choisiriez-vous en priorité ? Exemples : un espace de pause plus calme, un rangement sécurisé pour les effets personnels, une meilleure séparation avec le public, un accès plus fluide aux bureaux …

5.2. Avez-vous des remarques spécifiques concernant la circulation interne (agents vs public) ou la sécurité des accès ?

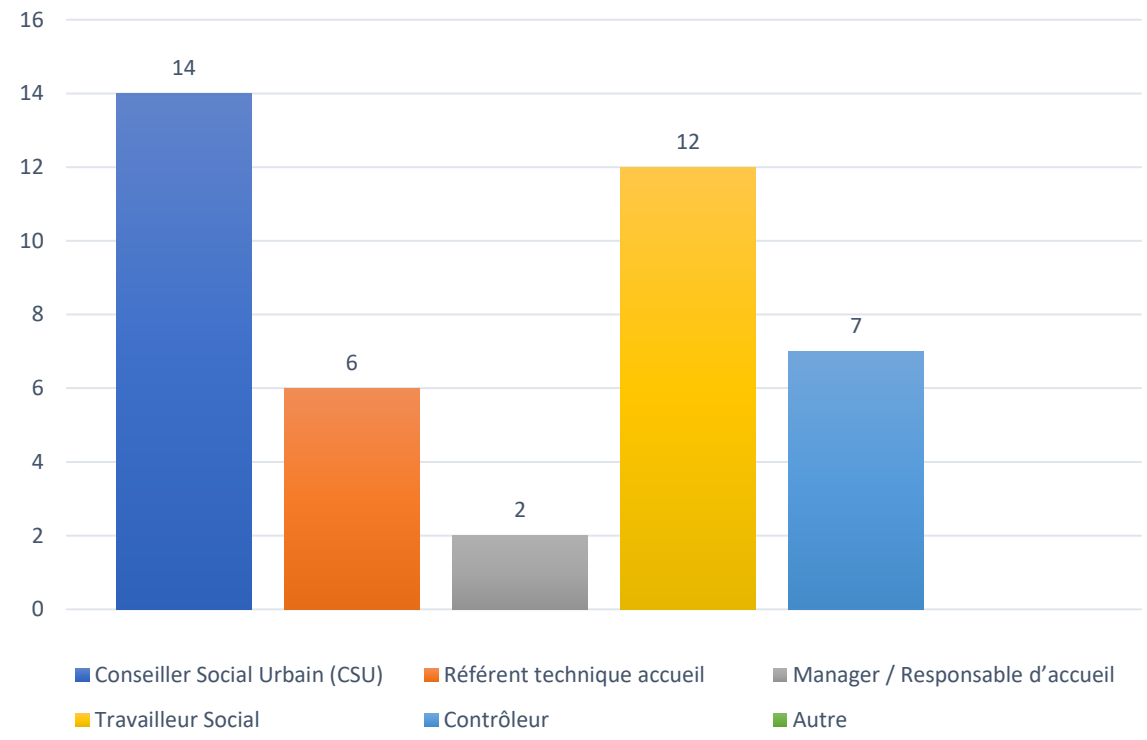
5.3. Souhaitez-vous ajouter un commentaire libre sur la façon dont l'espace actuel impacte votre relation avec les allocataires ?

1.2 Graphiques des résultats

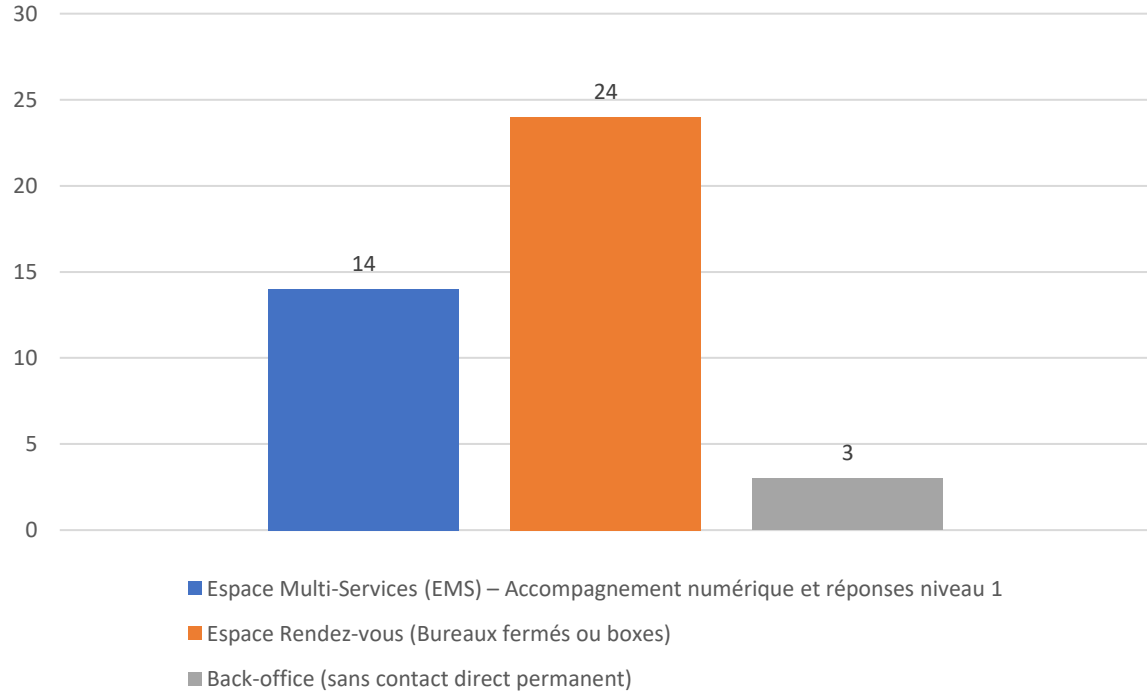
Les réponses aux questionnaires sont retranscrites dans les graphiques qui suivent. Les réponses, qui sont les plus majoritaires, ressortent visuellement. En découle des priorités à intégrer dans le projet en adéquation avec la politique nationale d'accueil physique de la CAF.
Cela ne concerne que les questions avec un choix de réponses données.

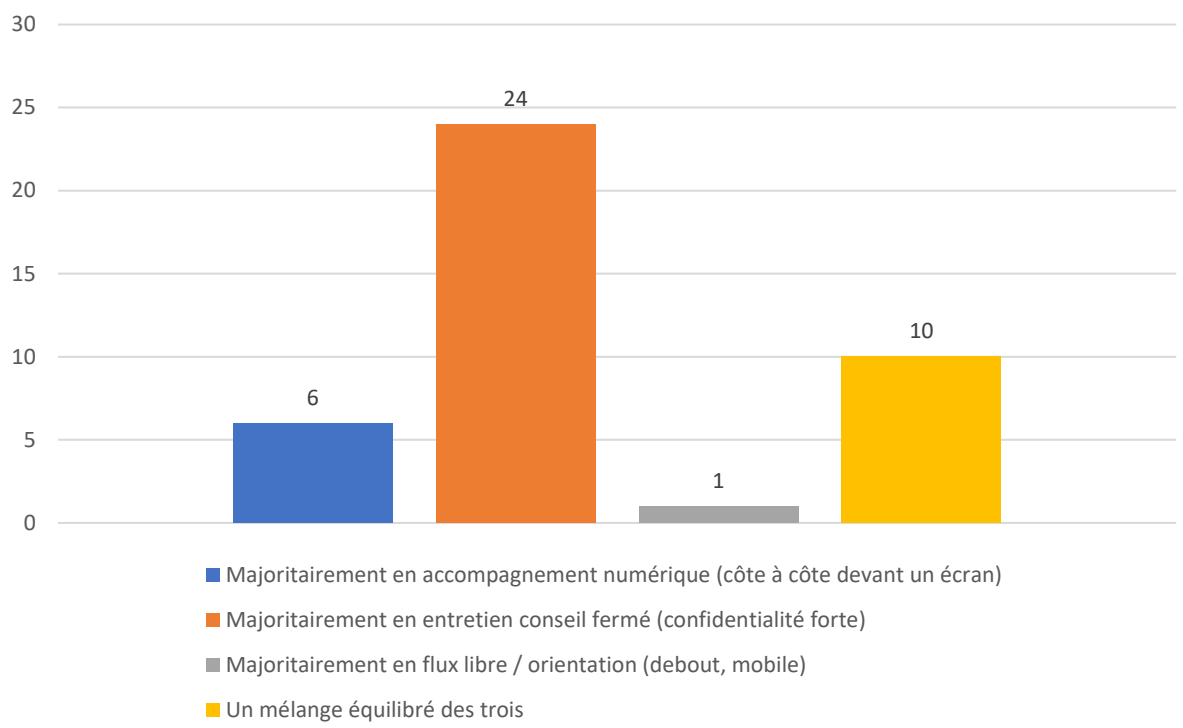
1. VOTRE PROFIL & VOTRE ACTIVITÉ :

1.1. Quelle est votre fonction principale ?

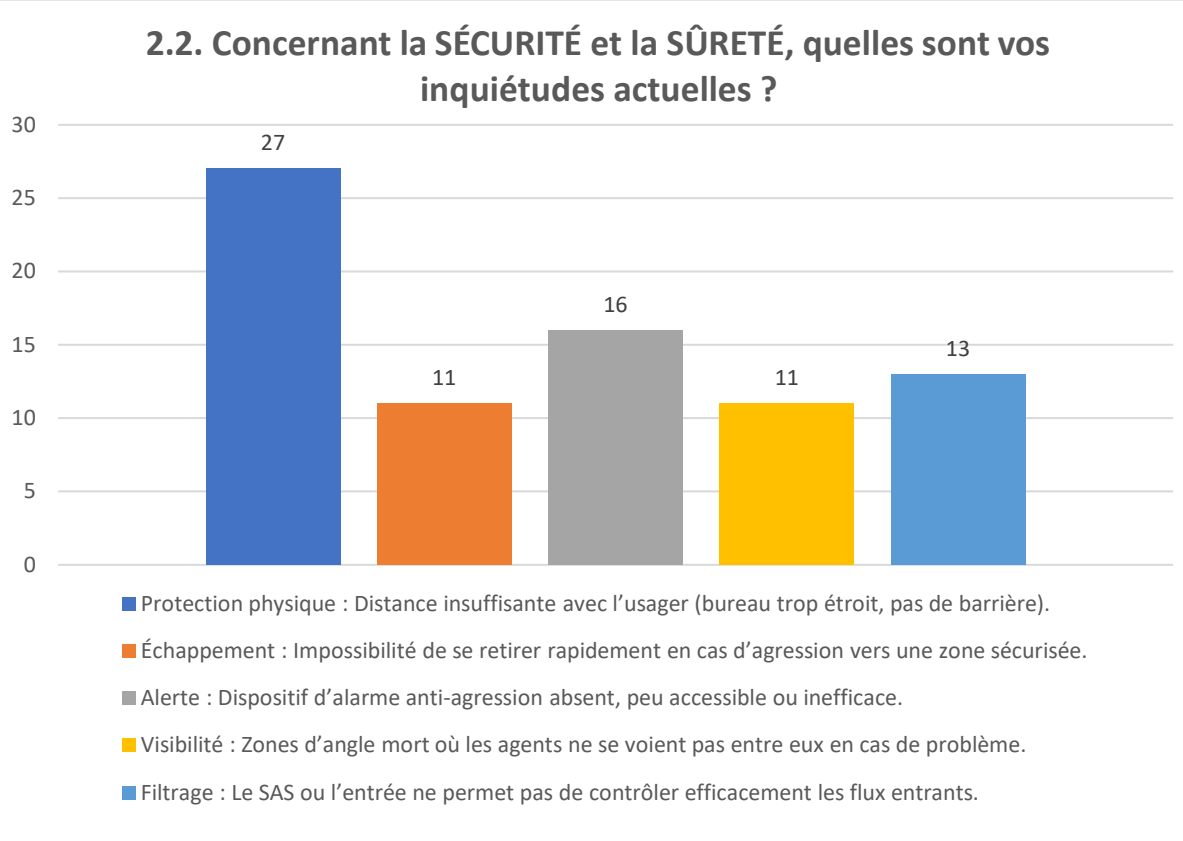


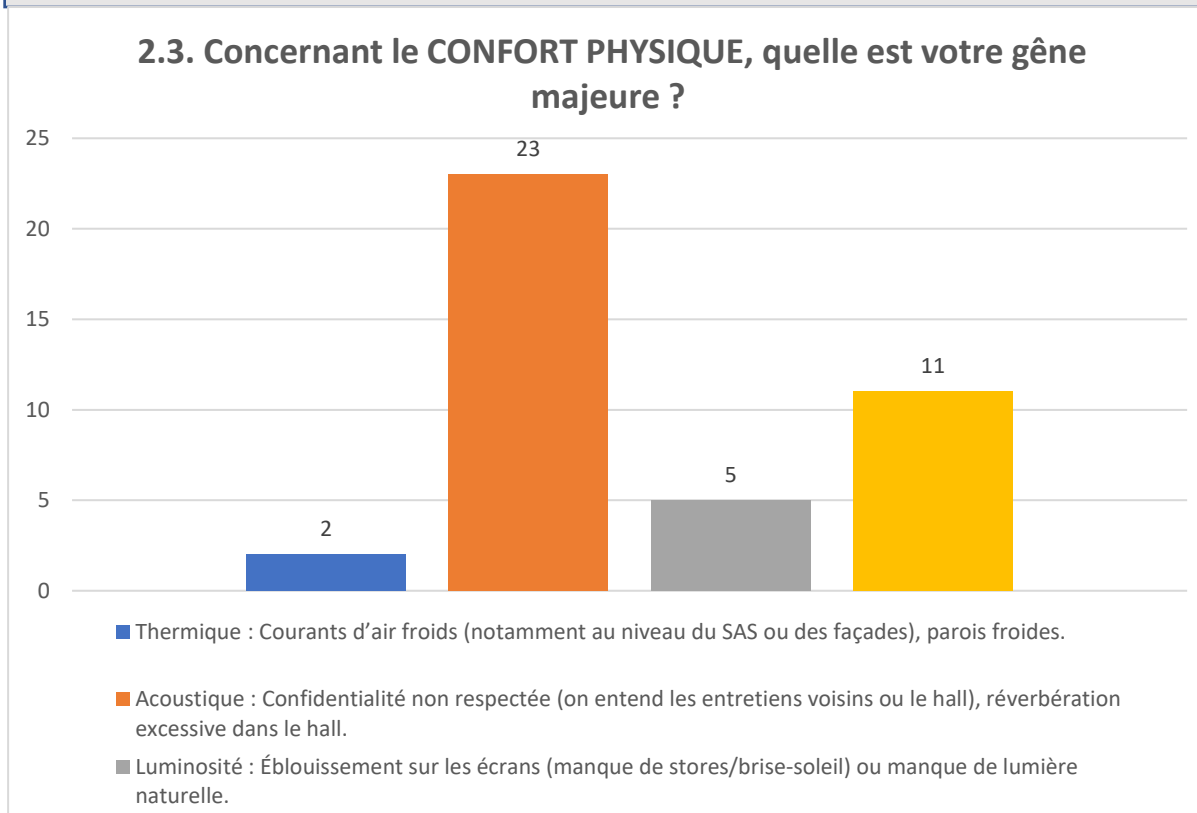
1.2. Dans quel espace exercez-vous principalement aujourd'hui ?



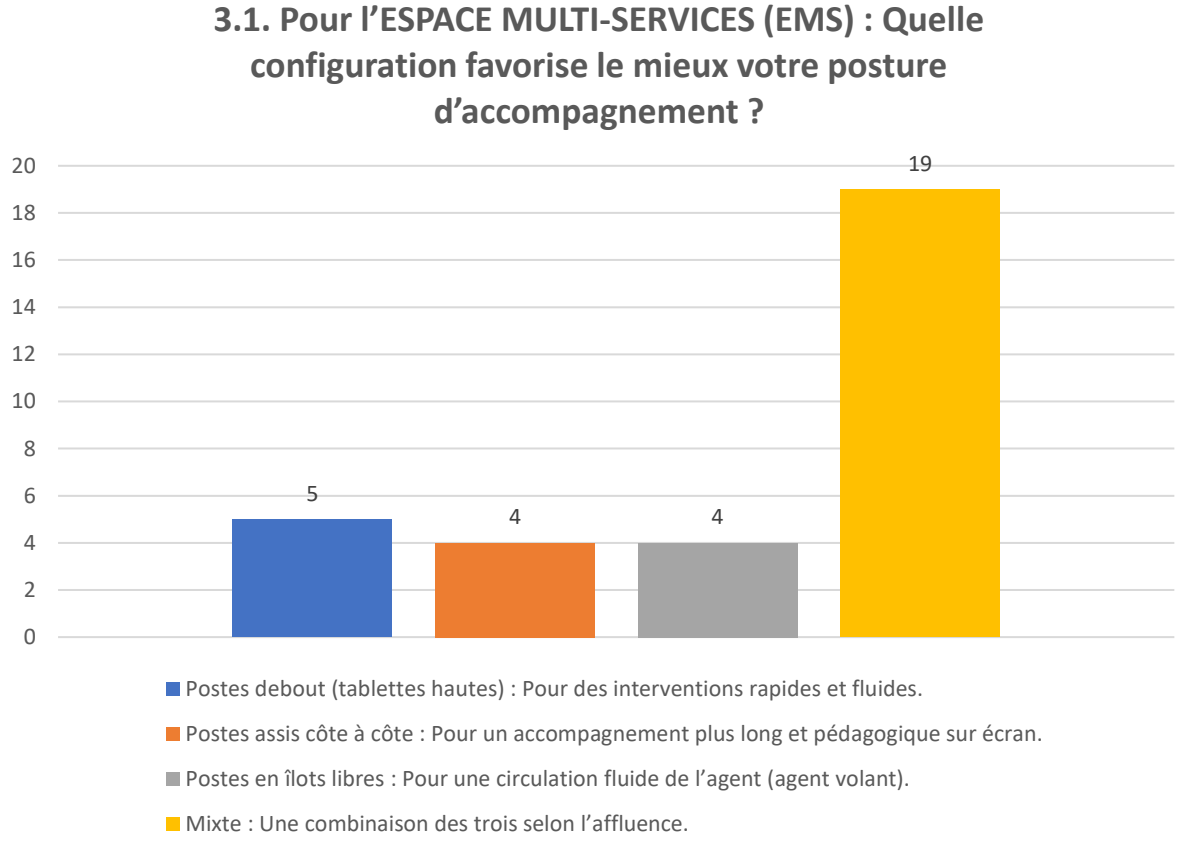


2. DIAGNOSTIC DE L'EXISTANT : CONFORMITÉ & VÉCU :

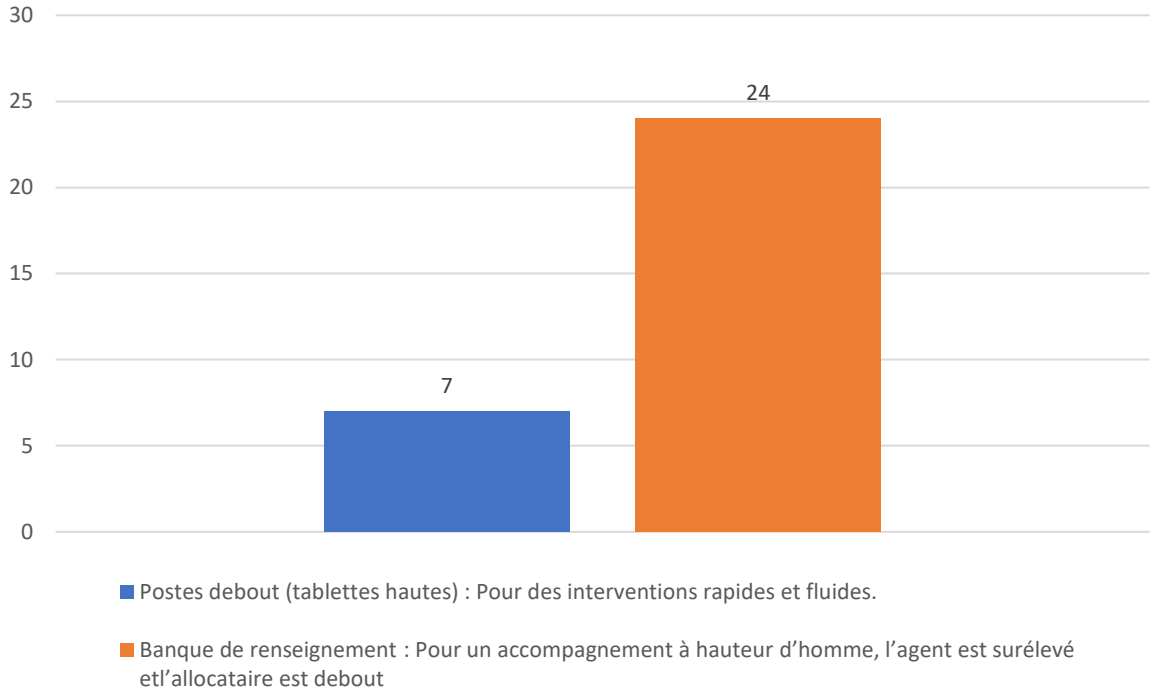




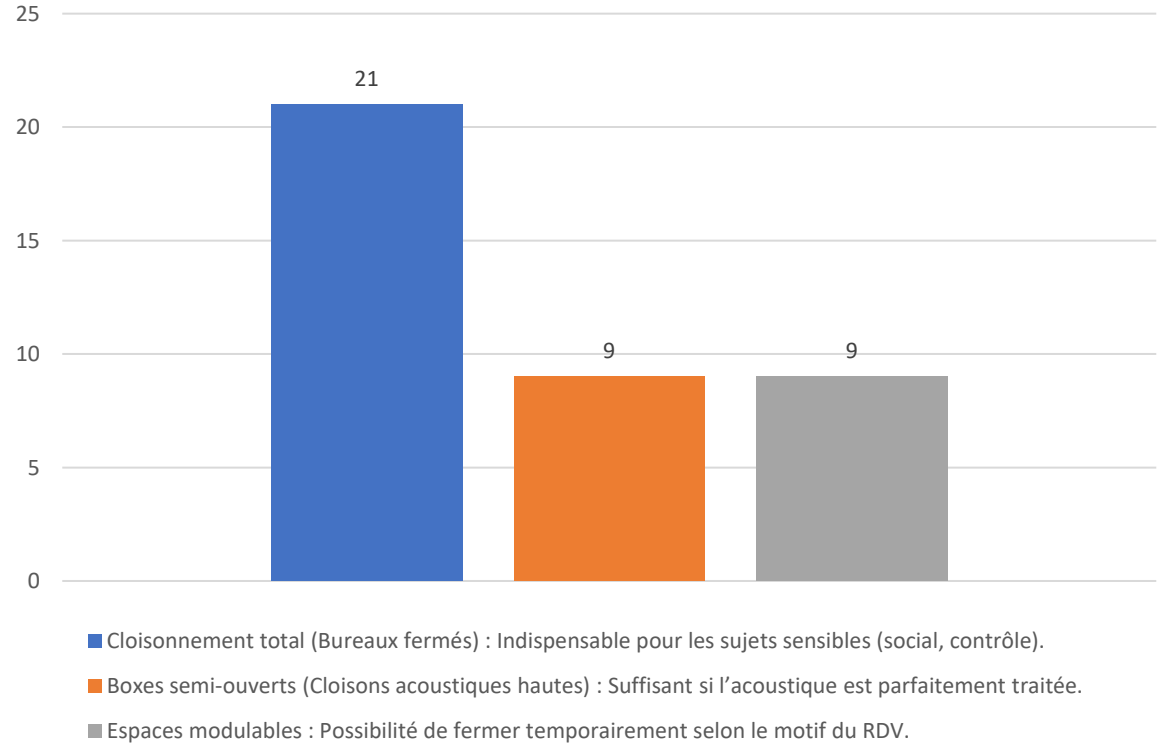
3. LA NOUVELLE DOCTRINE : EMS & RENDEZ-VOUS



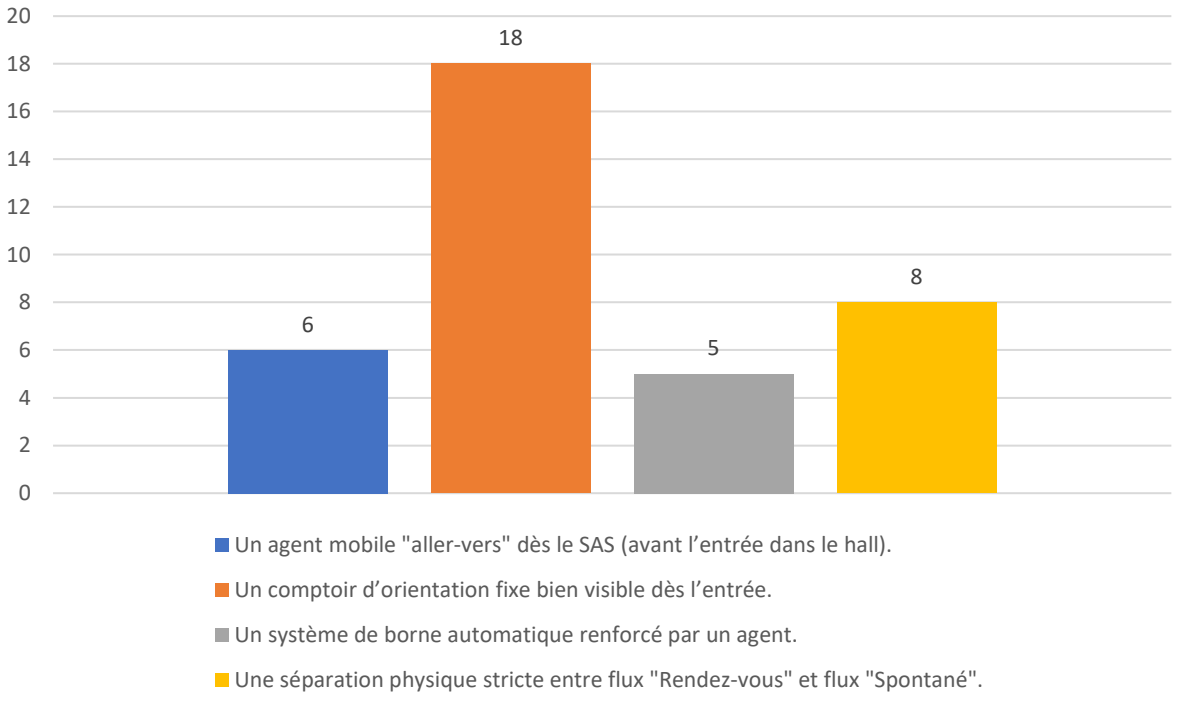
3.2 Pour l'ESPACE RENSEIGNEMENTS : Quelle configuration favorise le mieuxvotre posture d'accompagnement ?



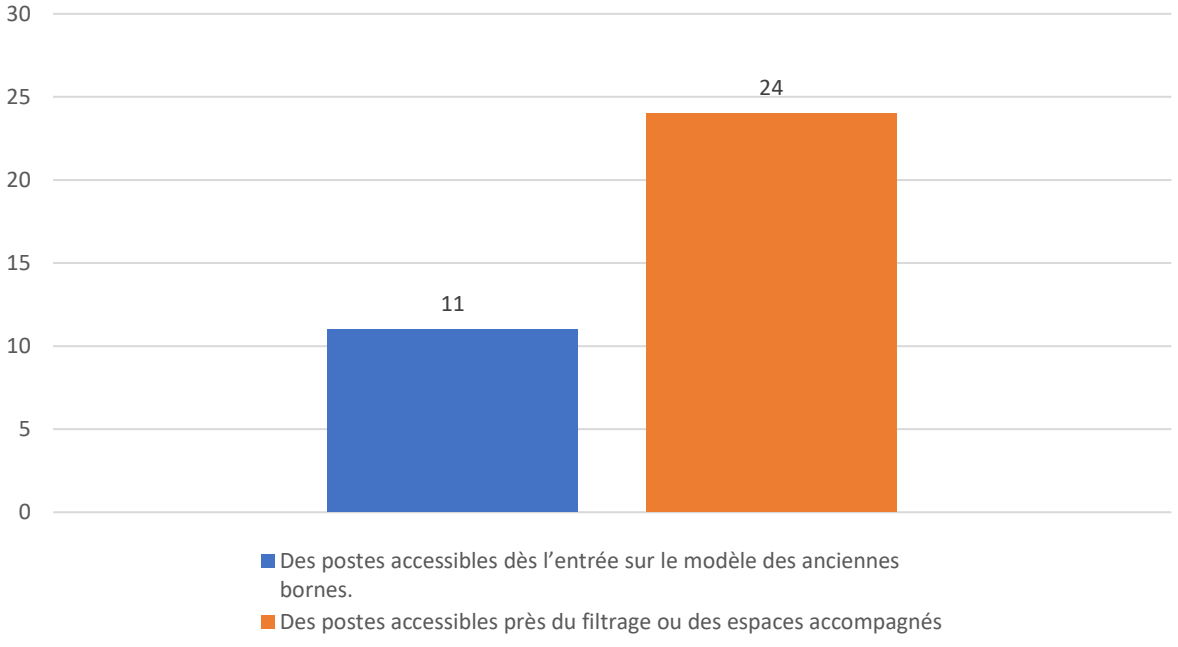
3.3. Pour l'ESPACE RENDEZ-VOUS : Quel niveau de confidentialité est indispensable pour vos entretiens ?



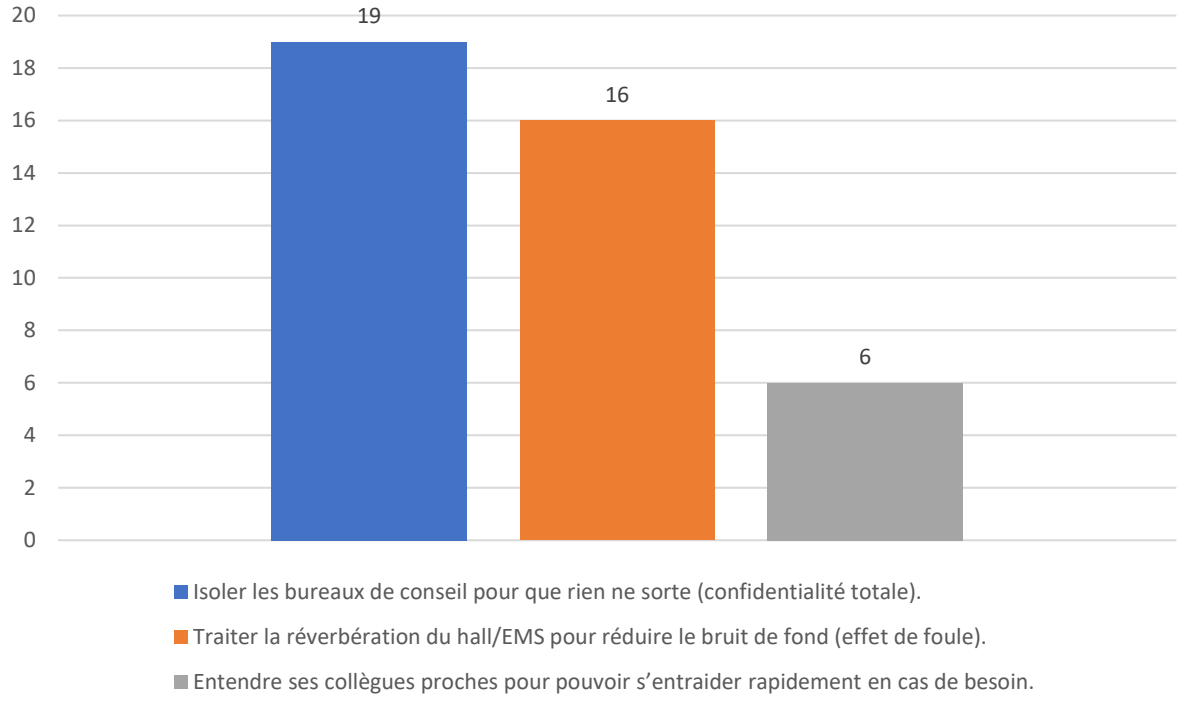
3.4. Le "Filtrage" et l'Orientation en entrée : Selon vous, comment optimiser ce premier contact pour désengorger les flux ?



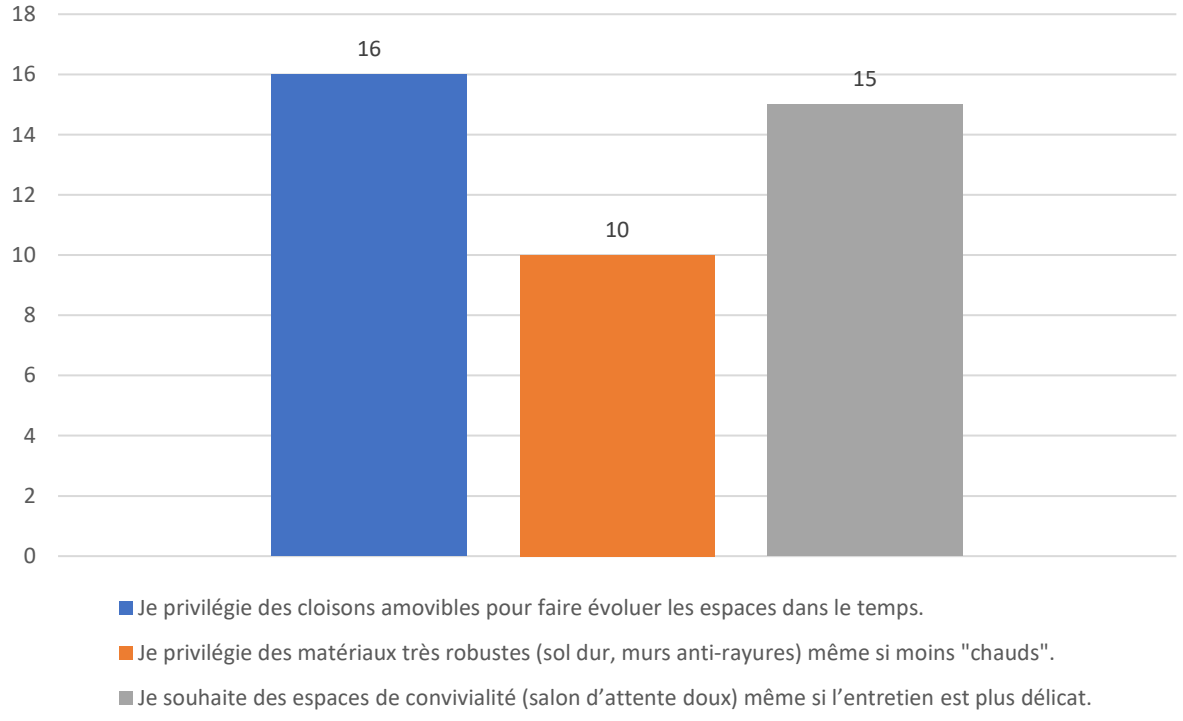
3.5. L'accès en libre-service pour les allocataires : selon vous, comment la mise àdisposition de postes informatiques peut être organisée ?



4.1. Concernant l'ACOUSTIQUE : Quel est votre besoin prioritaire ?



4.2. Concernant la MODULARITÉ et les MATÉRIAUX (Normes anti-vandalisme / entretien) :



1.3 Les réponses majoritaires

1. VOTRE PROFIL & VOTRE ACTIVITÉ :

1.1. Quelle est votre fonction principale ?

- 14 Conseiller Social Urbain, travaillent sur les EMS.
- 12 Travailleurs Sociaux, travaillent dans les boxes.
- 7 Contrôleurs, travaillent dans les boxes.
- 6 Référents technique accueil, travaillent dans les boxes et 1 en back-office.
- 2 Managers, travaillent en back-office.

1.2. Dans quel espace exercez-vous principalement aujourd'hui ?

- 24 dans les bureaux fermés.
- 14 sur les Espaces Multi-Services.
- 3 en back-office.

1.3. Comment décririez-vous votre activité type avec le public ?

- 24 majoritairement en entretien conseil fermé.
- 10 mélange équilibré des trois.
- 6 accompagnement numérique.
- 1 en flux-libre.

2. DIAGNOSTIC DE L'EXISTANT : CONFORMITÉ & VÉCU :

2.1 Quels sont les 2 points POSITIFS de l'accueil actuel que vous souhaitez absolument conserver ou renforcer ?

- Luminosité.
- Proximité avec les collègues.
- Vue extérieure.

2.2. Concernant la SÉCURITÉ et la SÛRETÉ, quelles sont vos inquiétudes actuelles ?

27 réponses pour la protection physique. Distance insuffisante avec l'usager (bureau trop étroit, pas de barrière).

2.3. Concernant le CONFORT PHYSIQUE, quelle est votre gêne majeure ?

23 réponses concernant l'acoustique. Confidentialité non respectée (on entend les entretiens voisins ou le hall), réverbération excessive dans le hall.

2.4 Racontez-nous une situation récente où l'aménagement des lieux a gêné votre travail ou mis en défaut la confidentialité requise.

- Problème de confidentialité pour des sujets délicats.
- Allocataire qui peut voir les données de l'agent.
- Les espaces amènent les allocataires à se déplacer ou bon leur semble.

3. LA NOUVELLE DOCTRINE : EMS & RENDEZ-VOUS

3.1. Pour l'ESPACE MULTI-SERVICES (EMS) : Quelle configuration favorise le mieux votre posture d'accompagnement ?

19 réponses pour mixte. Une combinaison avec les postes debout / les postes assis côte à côte / les postes en libre-service.

3.2 Pour l'ESPACE RENSEIGNEMENTS : Quelle configuration favorise le mieux votre posture d'accompagnement ?

24 réponses pour la banque de renseignements. Pour un accompagnement à hauteur d'homme, l'agent est surélevé et l'allocataire est debout.

3.3. Pour l'ESPACE RENDEZ-VOUS : Quel niveau de confidentialité est indispensable pour vos entretiens ?

21 réponses pour le cloisonnement total (bureaux fermés). Indispensable pour les sujets sensibles (social, contrôle).

3.4. Le "Filtrage" et l'Orientation en entrée : Selon vous, comment optimiser ce premier contact pour désengorger les flux ?

18 réponses pour un comptoir d'orientation fixe bien visible dès l'entrée.

3.5. L'accès en libre-service pour les allocataires : selon vous, comment la mise à disposition de postes informatiques peut être organisée ?

24 réponses pour des postes accessibles près du filtrage ou des espaces accompagnés.

4. EXIGENCES TECHNIQUES & ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

4.1. Concernant l'ACOUSTIQUE : Quel est votre besoin prioritaire ?

- 19 réponses pour l'isolement des bureaux de conseil pour que rien de sorte (confidentialité totale).
- 16 réponses pour le traitement du la réverbération du hall/EMS pour réduire le bruit de fond (effet de foule)

4.2. Concernant la MODULARITÉ et les MATÉRIAUX (Normes anti-vandalisme / entretien) :

- 16 réponses pour les cloisons amovibles pour faire évoluer les espaces dans le temps.
- 15 réponses pour des espaces de convivialité (salon d'attente doux) même si l'entretien est plus délicat.

4.3 Quels équipements ou aménagements spécifiques vous manquent cruellement aujourd'hui pour respecter les normes d'accessibilité (PMR) ou de sûreté ?

- Un SAS plus sécurisé.
- Revoir les conditions d'accueil des PMR.
- Un espace enfant pour l'attente avec une zone pour les poussettes.

5. LE "PLUS" QUI CHANGERAIT TOUT

5.1. Si vous aviez une "baguette magique" pour transformer l'accueil de la CAF 77 demain, quelle serait la première mesure d'aménagement que vous prendriez ?

- Une meilleure séparation en les agents et les allocataires.
- Des espaces plus confidentiels et doux pour les sujets délicats.
- Salle de pause plus agréable.
- Revoir le bureau des managers pour les entretiens avec les agents.

5.2. Avez-vous des remarques spécifiques concernant la circulation interne (agents vs public) ou la sécurité des accès ?

- Maîtriser les déplacements des allocataires.
- Avoir une meilleure séparation, des espaces bien distincts entre les agents et les allocataires.
- Meilleure visibilité des responsables sur les agents pour une question de sécurité.
- Améliorer la signalétique pour guider les allocataires.

5.3. Souhaitez-vous ajouter un commentaire libre sur la façon dont l'espace actuel impacte votre relation avec les allocataires ?

- Améliorer la confidentialité que ce soit en RDV ou en EMS.
- Mieux organiser les espaces et la signalétique pour gérer les déplacements des allocataires.
- Améliorer la séparation entre les agents et les allocataires.
- Revoir les espaces PMR.
- Créer un espace pour les enfants.

2. Analyse

2.1 Synthèse générale et diagnostic

L'analyse croisée de l'ensemble des 41 questionnaires révèle des défaillances structurelles qui impactent la qualité du service public, le respect du secret professionnel et la sécurité physique des agents.

2.1.1. Les atouts à préserver

Deux éléments font l'unanimité et doivent constituer la base du nouveau projet :

- **La Lumière Naturelle :** Citée massivement comme facteur de bien-être, elle doit être conservée tout en étant maîtrisée (stores/brise-soleil) pour éviter l'éblouissement sur les écrans.
- **La Proximité Collégiale :** Le lien entre agents est vécu comme un facteur de sécurité psychologique et d'entraide. Le futur aménagement ne doit pas isoler les agents, mais permettre une visibilité interne sécurisée.

2.1.2. Les trois problèmes majeurs identifiées

A. La confidentialité / La protection des données

Espace boxes :

C'est le point le plus fréquemment remonté. L'architecture actuelle (portes vitrées ouvertes haut/bas, cloisons basses, réverbération du hall) rend impossible le respect du secret professionnel.

- **Constat :** Les usagers (familles endeuillées, victimes de violences, dossiers de contrôle) ne se confient pas, sont stressés par le regard d'autrui ou entendus par la salle d'attente.
- **Verbatim marquants :**
  - « Lors d'accompagnement social, les personnes ne peuvent pas se confier... tout se voit et tout s'entend. »
  - « Difficile de mener un entretien avec une famille endeuillée manque de confidentialité. »

Espace Multi-Services (EMS) :

La configuration des postes, notamment en Espace Multi-Services (EMS), expose les données sensibles (RGPD).

- **Constat :** Les postes d'accompagnement numérique ont aussi un problème de confidentialité entre allocataire / allocataire mais aussi entre agent / allocataire.
- **Verbatim marquants :**
  - *« En ESA, les allocataires sont placés par 3 devant chaque ordi mais il n'y a aucune confidentialité »*
  - « Les allocataires se mettent à côté de nous et regardent notre écran... potentiellement sur les informations confidentielles. »

B. La sécurité et de la sûreté

Le sentiment de vulnérabilité est partagé par tous.

- **Constat :**
  - Absence de SAS de filtrage efficace.
  - Circulation libre des usagers dans les zones de travail (« le public se balade »),
  - Mobilier non fixé (risque de projectile).
  - Alarmes absentes ou inefficaces.
- **Verbatim marquants :**
  - « Les agents sont exposés. Il faudrait que l'on soit proche des sorties au moindre problème. »
  - « Le SAS n'est pas du tout adapté en termes de sécurité, le mobilier n'est pas fixe. »
  - « Privilégier du mobilier fixé au sol pour éviter qu'ils servent de projectiles. »

C. L'ergonomie

La configuration des postes, notamment en Espace Multi-Services (EMS), génère de la fatigue physique.

- **Constat :** Chaises inadaptées, hauteurs de bureaux non ergonomiques, éblouissement.
- **Verbatim marquants :**
  - « Les chaises sont trop hautes pour les personnes qui ont des difficultés à se déplacer. »

2.2 Synthèse par typologie de métiers

Les besoins divergent selon la nature de la relation à l'usager. Un aménagement unique est impossible, le projet doit proposer un zonage fonctionnel.

2.2.1 Travailleurs Sociaux (TS)

- **Mission :** Accompagnement social profond, gestion de crises humaines (deuil, exclusion, violences).
- **Problème principale :** L'atteinte à la dignité des usagers et l'impossibilité éthique de travailler dans un environnement « ouvert ». Le bruit est vécu comme une agression pour des publics fragiles (hypervigilance).
- **Besoins spécifiques :**
  - Confidentialité absolue : Bureaux fermés du sol au plafond, isolation phonique certifiée (aucun son ne doit sortir).
  - Ambiance : Nécessité de rendre le lieu plus apaisant (mobilier doux, canapés, plantes) pour créer un climat de confiance.
  - Éloignement : Ces bureaux doivent être physiquement éloignés du hall bruyant et de la salle d'attente générale.
- **Verbatim clé :** « C'est inhumain », « Nos familles se retrouvent en situation de gêne voire de stress ».

2.2.2 Conseillers Service à l'Usager (CSU) & Référents Techniques

- **Mission :** Accueil, orientation, accompagnement numérique, fort turnover d'usagers.
- **Problème principale :** L'envahissement de l'espace de travail, la fatigue vocale (bruit de fond) et le risque de violation de données par lecture latérale d'écran.
- **Besoins spécifiques :**
  - Posture : Banques de renseignement surélevées ou postes debout pour marquer la limite et fluidifier.
  - Protection : Séparateurs opaques entre agents et usagers, filtres de confidentialité sur écrans.
  - Acoustique de hall : Traitement de la réverbération globale pour permettre la communication sans crier.

- Modularité : Espaces capables de s'adapter aux pics d'affluence (îlots mobiles).

- **Verbatim clé :** « Les agents sont exposés », « Il n'y a pas de distinction entre employés et allocataires ».

2.2.3. Contrôleurs

- **Mission :** Vérification de droits, enquêtes, contextes souvent contentieux.
- **Douleur principale :** Le risque d'agression physique et le manque de maîtrise de l'environnement immédiat.
- **Besoins spécifiques :**
  - Sécurité passive : Mobilier lourd fixé au sol, parois de protection transparentes mais robustes.
  - Échappement : Chaque bureau doit permettre une sortie de secours rapide et sécurisée pour l'agent.
  - Confidentialité formelle : Cloisonnement total pour traiter des dossiers sensibles sans être observé.
- **Verbatim clé :** « Mobilier à fixer pour éviter les projectiles », « Les bureaux ne sont pas assez sécurisés ».

2.2.4. Managers & Responsables

- **Mission :** Supervision, gestion de crise, support RH.
- **Problème principale :** L'impossibilité de protéger leurs équipes et le manque d'espaces dédiés pour leurs propres entretiens (managériaux ou avec usagers complexes).
- **Besoins spécifiques :**
  - Visibilité : Voir les flux et les équipes sans être en angle mort, tout en restant protégés.
  - Outils d'alerte : Systèmes d'alarme discrets et portatifs.
  - Espaces de décompression : Zones de pause calmes pour les agents, distinctes des zones de circulation.
- **Verbatim clé :** « Risque pour leur santé (TMS) », « Le SAS n'est pas adapté ».

2.3 Préconisations pour les maîtres d'œuvre

Ce cahier des charges fonctionnel doit guider la conception des futurs espaces. Les solutions techniques proposées doivent répondre impérativement aux enjeux de confidentialité, de sécurité et d'ergonomie.

2.3.1. Architecture et Cloisonnement

- **Bureaux d'Entretien :**
  - Exigence : Cloisonnement total du sol au plafond. Interdiction des ouvertures en partie haute ou basse sur les zones de circulation ou d'attente.

- Acoustique : Traitement acoustique des parois (indice d'affaiblissement moyen). Pour une question de sécurité, lors de situation conflictuelle, les collègues peuvent entendre qu'il y a un problème. Objectif : intelligibilité depuis l'extérieur pour une conversation classique.
- Implantation : Créer un secteur « calme » dissocié du hall principal, accessible uniquement sur rendez-vous filtré.

- **EMS :**
  - Utiliser des cloisons acoustiques ou des séparateurs opaques pour les postes de conseil, tout en maintenant une visibilité entre collègues pour la sécurité.

2.3.2. Sécurité des Accès et Gestion des Flux (Sûreté)

- **SAS de Filtrage :**
  - Conception d'un sas d'entrée sécurisé obligatoire avant l'accès aux zones de travail. Ce sas doit permettre un tri visuel et physique des flux.
  - Intégrer un comptoir d'orientation dès la sortie du sas pour canaliser les usagers avant qu'ils ne pénètrent dans le hall.
- **Circulation :**
  - Séparation physique stricte entre les circulations « Public » et les circulations « Agents ».
  - Limitation de la libre circulation des usagers dans les zones de bureaux (guidage par mobilier ou cloisons basses).
- **Mobilier et Équipements :**
  - Ancrage : Tout mobilier lourd (armoires, banques d'accueil, tables de réunion) doit être fixé au sol ou aux murs.
  - Alarmes : Prévoir des infrastructures pour des boutons d'alerte discrets et portatifs (système type badge) dans tous les espaces de réception.
  - Échappement : Vérifier que chaque bureau dispose d'une issue de secours accessible à l'agent sans passage par la zone usager.

2.3.3. Ergonomie, RGPD et Confort

- **Protection des Données (RGPD) :**
  - Conception de postes de travail avec des écrans orientés pour éviter la lecture latérale (angle mort pour l'usager).
  - Prévoir l'installation de filtres de confidentialité sur l'ensemble des écrans en zone ouverte.
  - Utilisation de banques surélevées pour les espaces de renseignement rapide afin de créer une distance physique naturelle.
- **Confort Physique :**
  - Lumière : Installation de stores ou brise-soleil automatisés pour gérer l'éblouissement sans priver de lumière naturelle.

- Accessibilité (PMR) : Conception de circulations larges, portes automatiques, et sanitaires accessibles sans aide. Prévoir des zones de dépose pour poussettes et un espace d'attente dédié aux enfants (pour libérer la parole des parents).
- Sièges : Choix de chaises ergonomiques et adaptées aux personnes à mobilité réduite ou en surpoids.

2.3.4. Ambiance et Matériaux

- Durabilité et Chaleur : Privilégier des matériaux robustes (sols résilients, murs anti-rayures, facilement nettoyables) pour les zones de fort passage, mais intégrer des éléments « doux » (bois, tissus, plantes, éclairage chaud) dans les bureaux de travail social pour humaniser le lieu.
- Modularité : Privilégier des systèmes de cloisons amovibles pour permettre une évolution des espaces dans le temps, tout en garantissant l'étanchéité acoustique quand elles sont en place.

CONCLUSION

Le projet de réhabilitation de la CAF 77 ne doit pas viser une modernisation esthétique standard, mais une **refonte fonctionnelle centrée sur la protection**. L'architecture doit devenir un outil de travail : elle doit **garantir le secret** (par le cloisonnement), **assurer la sécurité** (par le filtrage et l'ancrage) et **faciliter la relation** (par l'ergonomie et l'apaisement des ambiances).