



Loire-Atlantique

CPAM de Loire-Atlantique

Caisse primaire d'assurance maladie de Loire-Atlantique (CPAM)

Parmi les 30 entreprises les plus importantes du 44
Composée de 1 100 salarié.e.s sur 2 sites principaux,
dont 750 au siège sur l'île de Nantes (Beaulieu)



-> UN PROJET GLOBAL DE RÉNOVATION DU SITE

2 ambitions fortes pour le projet de rénovation :

- Répondre à un enjeu environnemental majeur
- Répondre à un enjeu organisationnel : travail hybride et collaboratif

-> Le bruit est l'une des principales remontées des collaborateurs et collaboratrices, avec les températures

Le contexte :

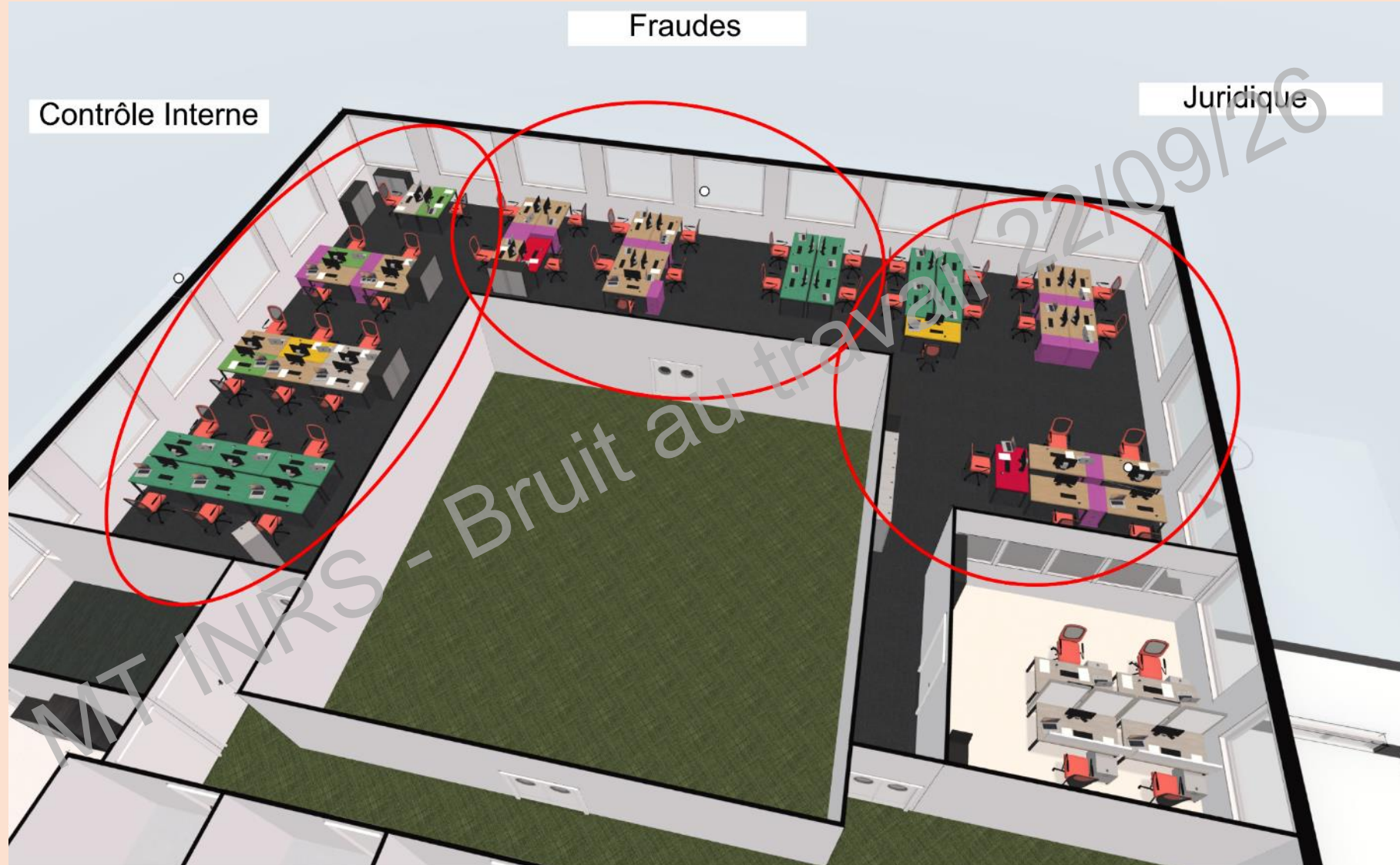
Dans le cadre d'une réorganisation de la Direction comptable & financière :

- Regroupement de 3 services sur un même plateau
- Passage en bureaux partagés (flex-office)

Espace **partagé** entre :

- **Contrôle interne** : maîtrise des risques financiers et de non-qualité lors du contrôle des dossiers avant paiement.
> *concentration*
- **Fraudes** : investigations sur pièces ou sur le terrain - contrôle des assurés et professionnels de santé.
> *communication importante entre collaborateurs pour le partage d'expérience*
- **Juridique** : gestion des contestations liées notamment aux arrêts de travail/maladies professionnelles, prestations en espèces et divers remboursements hors fraudes.
> *besoin de concentration et de communication avec un partage sur les dossiers*

Le contexte :



De nouvelles problématiques apparaissent

Caractéristiques des espaces :

- Acoustique supposée adaptée (sol, murs et plafond)
- Eclairage adapté (lumière naturelle et artificielle)
- Densité d'occupation et taux de flex-office

Premières problématiques identifiées :

- Niveau sonore trop élevé
- Coexistence de plusieurs métiers sur un même plateau en bureaux partagés

Sensation d'inconfort :

- Remontées par l'équipe managériale sur l'inconfort acoustique des salariés
- Sollicitations de solutions demandées par la Commission santé, sécurité et conditions de travail (CSSCT)

Une démarche partenariale

Intervention de l'INRS dans le cadre d'une étude de recherche, en collaboration avec les partenaires de prévention.



Diagnostic : mesurer et écouter pour caractériser

Approche subjective

- questionnaire auprès des collaborateurs
- perception de l'environnement sonore

Approche objective

- bruit ambiant
- temps de réverbération (TR)
- décroissance spatiale de la parole (D_{2s})
- atténuation de la parole
- mesures selon la norme NF ISO22955

Les principaux enseignements

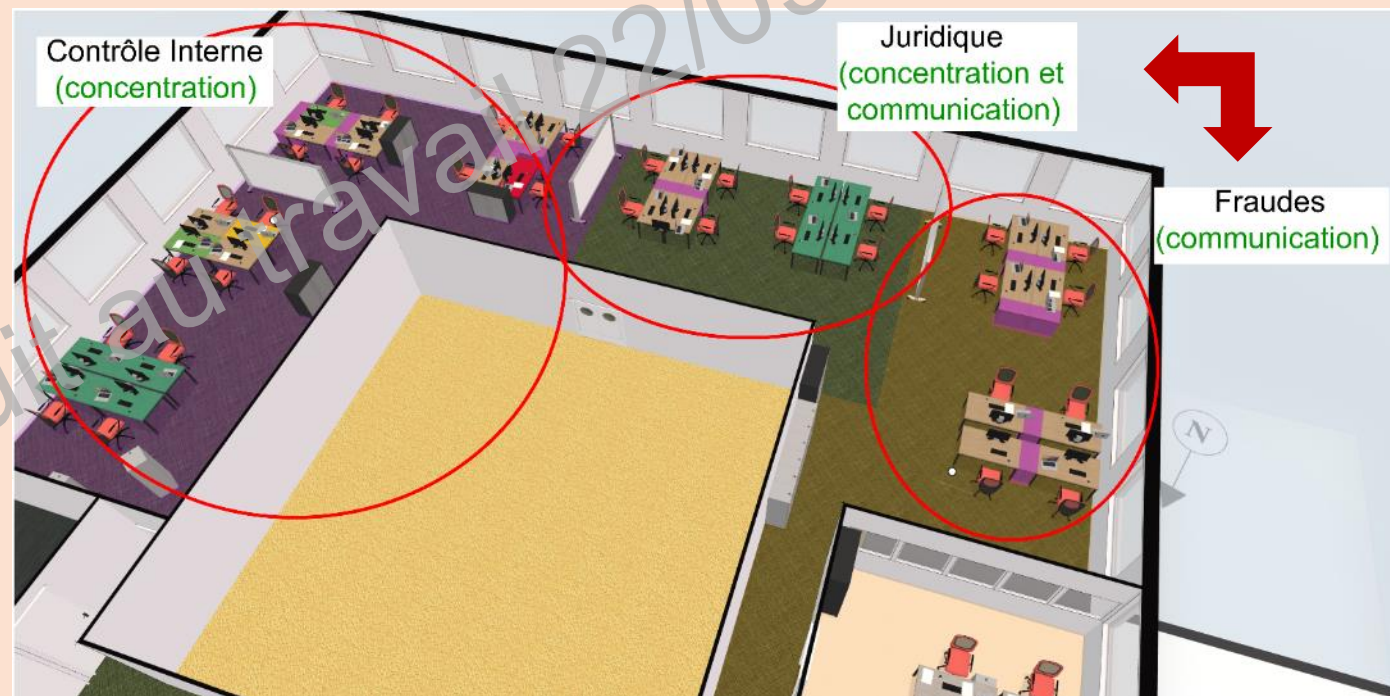


Les principaux enseignements

Ce que nous pensions	Ce que l'étude a montré
Le problème vient du niveau sonore	Le problème vient surtout de la parole
L'acoustique semblait adaptée (sol, plafond...)	Il faut la compléter par un traitement acoustique adapté
Ajouter des panneaux suffit	Il faut aussi revoir l'affectation des espaces selon l'activité
Ajouter des panneaux suffit	Il faut aussi revoir la densité d'occupation des espaces
Même solution partout	Solution à adapter selon les activités

Les recommandations

- Regrouper les activités similaires
- Marguerites de 4 positions de travail
- « Cloisonnettes » acoustiques sur les positions de travail
- « Séparations » acoustiques pour délimiter les espaces ou services
- Matériaux absorbants adaptés
- Densité de positions maîtrisée
- Amélioration du plafond
- Réflexion sur les circulations sur le plateau



Ce qui doit changer dans notre manière d'aménager

Avant :

-> nous raisonnions surtout sur le mobilier et les surfaces.

Aujourd'hui :

- ✓ analyse des activités et comprendre les usages ;
implication des collaborateurs ;
- ✓ besoins de l'activité communication / concentration ;
- ✓ recommandations acoustiques et associer mesures et perception ;

→ L'aménagement est un équilibre entre acoustique, organisation du travail et usages.

Outil pour imaginer les aménagements



MAVIMPLANT



MT INRS - Bruit au travail 22/09/26

