

OBJECTIFS

- a. Permettre et faciliter à tous les usagers l'accès sécuritaire à tous les services publics nécessaires au bien-être et à l'autonomie : téléphone, guichet automatique, comptoir, salle d'essayage, vestiaire, fontaine.
- b. Tout objet faisant saillie du mur et dont l'arête avant se situe entre 450 et 1980 mm du sol ne doit pas faire saillie de plus de 100 mm sur une voie piétonnière : trottoir, corridor.



SUJETS DE LA FICHE-CONSEILS

1. Informations
2. Comptoir d'affaires
3. Téléphone adapté
4. Guichet automatique
5. Accessoires
6. Salle d'essayage
7. Vestiaire
8. Fontaine

1. Informations



Un comptoir de service accessible permet au client d'y déposer et d'y prendre des choses, d'y remplir des documents s'il y a lieu et surtout d'avoir un contact visuel avec l'employé et ainsi obtenir un service respectueux. Le comptoir avec partie abaissée permet

l'accès direct aux enfants, aux personnes de petite taille, aux personnes en fauteuil roulant et même aux personnes à mobilité réduite pour qui la disponibilité d'une chaise à proximité peut être fort appréciée.

Dans le cas de rénovation où le comptoir doit être aménagé, mais que la structure ne le permet pas, une solution de rechange consiste à installer une tablette rétractable permettant à l'utilisateur d'accéder à une surface de travail avec un dégagement pour les genoux.

Comme mesure temporaire, il est également possible de mettre à la disposition de la clientèle une planchette à pince permettant d'écrire.

2. Comptoir d'affaires*

Tous les comptoirs de service au public de plus de 2 m de longueur doivent posséder au moins une section sans obstacle.

- **Hauteur** : La surface doit être à au plus 865 mm au-dessus du sol, idéalement située entre 730 et 860 mm au-dessus du sol.

- **Dégagement sous le comptoir** :

Largeur : 760 mm

Hauteur : 685 mm

Profondeur : 485 mm

- Assurer la présence d'un système visuel et auditif de gestion des files d'attente.
- Bien éclairer le visage du préposé.
- Éviter d'installer une vitre entre le préposé et le client pour faciliter la communication.
- Prévoir des équipements pour malentendants et l'endroit pour les demander.
- Identifier le guichet où une communication adaptée est disponible pour les personnes sourdes ou malentendantes.



- Identifier le guichet où un système d'amplification FM ou infrarouge est disponible pour les personnes malentendantes.
- Éclairage : 200 lux minimum.
- Éviter les sources d'éblouissement sur la surface où l'on écrit.
- Identification de la présence et de la localisation par une signalisation appropriée.
- Garder un accès d'une largeur minimale de **865 mm** ainsi qu'une surface de travail adéquate à l'arrière du comptoir **pour permettre à une personne en fauteuil roulant d'y travailler.**

* L'application de ces critères est laissée à la discrétion du gestionnaire.

3. Téléphone adapté

Si plusieurs types de téléphone sont installés dans un endroit donné, un appareil doit être accessible aux personnes à mobilité réduite et un autre aux personnes malentendantes.

- Dégagement minimum devant le téléphone : **760 mm de largeur sur 1500 mm de profondeur.**
- Dégagement sous la tablette : **685 mm de hauteur sur 350 mm minimum de profondeur.**
- Tablette pour recevoir l'annuaire téléphonique : **500 mm minimum de largeur sur 350 mm de profondeur.** Placé à **685 mm de hauteur.**
- Hauteur maximale de la fente à monnaie : **1200 mm.**



4. Guichet automatique

- Situé dans un local accessible de l'extérieur.
- Faciliter l'approche de face au guichet.
- Dégagement nécessaire à la base de l'appareil : **300 mm de hauteur sur 900 mm de largeur sur 400 mm de profondeur.**
- Hauteur maximale pour insertion de la carte et réception du reçu : **1220 mm.**
- Prévoir un comptoir accessible pour écrire.
- Éclairage : **200 lux.**
- Identifier la présence et la localisation par une signalisation appropriée.



5. Accessoires

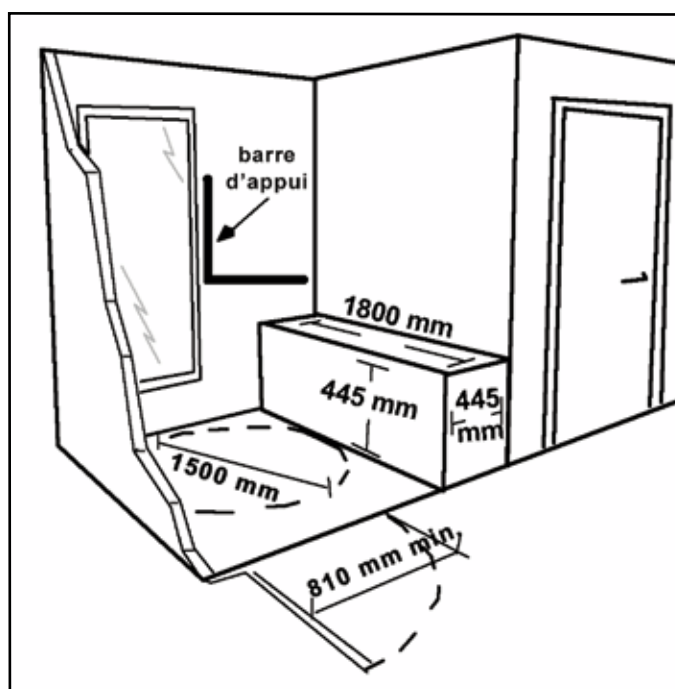
- Installez la manette de paiement direct à proximité du comptoir de façon à ce que la personne puisse la saisir elle-même.
- Si un crayon est disponible pour la clientèle, installez-le à proximité de la partie abaissée.
- Installez une chaise à proximité, à la disposition des personnes à mobilité réduite.
- Pour les comptoirs d'accueil et de renseignements, un appareil d'amplification de la voix (Pocket Talker) peut avantageusement être utilisé avec les personnes ayant une déficience auditive. Affichez le pictogramme pour signaler que vous offrez ce service.

6. Salle d'essayage

- Passage libre de 810 mm de largeur minimum et porte ouvrant vers l'extérieur.
- Espace de pivotement intérieur de 1500 mm.
- Prévoir au moins une cabine accessible dans toute aire commerciale.
- 2 crochets formant une saillie d'au plus 25 mm, le premier fixé à 1200 mm et le second à 1600 mm.
- Barre d'appui (voir Fiche-conseils 05 — Salle de bains)
- Identification de la présence et de la localisation par une signalisation appropriée.

Banc:

Hauteur : 445 mm
Largeur : 1800 mm
Profondeur : 445 mm



7. Vestiaire

- Dégagement de 1500 mm prévu devant les casiers.
- Hauteur des pôles à vêtements à 1500 mm maximum.
- 2 crochets formant une saillie d'au plus 25 mm, le premier fixé à 1200 mm et le second à 1600 mm.
- Indice tactile au sol pour la canne blanche pour éviter de se frapper la tête sur les cintres ou la tablette.

8. Fontaine

Prévoir au moins une fontaine accessible aux personnes à mobilité réduite à chaque étage du bâtiment.

- Encastré ou avec saillie n'excédant pas 100 mm.
- **Espace libre sous la fontaine** : au moins 760 mm de largeur sur au moins 230 mm de profondeur sur 685 mm de hauteur.
- **Hauteur de la surface de la fontaine** : au plus 865 mm.
- Bec à une hauteur d'au plus 915 mm du sol et situé à l'avant de l'appareil.
- Commande située à l'avant de la fontaine, actionnée par une seule main, sans avoir à exercer de serrage, de pincement ou de torsion du poignet ni d'effort de préhension.
- Jet dirigé parallèlement à l'avant de l'appareil.
- Si la saillie excède 100 mm, signaler au sol par un point de repère détectable par une canne blanche.



Source

Articles du Code de construction du Québec-Chapitre 1, Bâtiment, et Code du bâtiment-Canada 2005 (modifié) [CCQ 3.8.3.14 1)], [CCQ 3.8.3.14 2)], [CSA 4.6.1.2], [CCQ 3.8.3.14 3)], [CSA 4.6.1.3], [CCQ 3.8.3.15], [CSA 4.5.2], [CCQ 3.8.3.16] et [CSA 4.2].

Fiches complémentaires

Fiche-conseils 01 : Généralités

Fiche-conseils 05 : Salle de bains

