

# COMPTOIR ET SERVICES PUBLICS

## FICHES-CONSEILS ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE

### OBJECTIFS

- Repérer facilement les différents services offerts dans un lieu : comptoir d'accueil, de renseignements, d'inscription ou de transaction, téléphone, guichet automatique, salle d'essayage, vestiaire, fontaine.
- Accéder à tous les services offerts dans un lieu de manière autonome et en toute sécurité.
- Avoir suffisamment d'espace pour s'approcher et utiliser aisément les équipements, accessoires et dispositifs de manœuvre.



### 1 Généralités

- Un comptoir de service accessible à tous permet à l'utilisateur de s'y arrêter, de communiquer avec l'employé, de donner, recevoir ou remplir des documents, de faire un paiement et surtout d'avoir un contact visuel avec l'employé et ainsi obtenir un service respectueux.
- Le comptoir accessible à tous permet également l'accès direct aux enfants, aux personnes de petite taille, aux personnes en fauteuil roulant ainsi qu'aux personnes âgées et aux personnes à mobilité réduite qui aiment s'asseoir pour effectuer certaines activités.



Description : comptoir de service, Maison de la culture, secteur de Gatineau

## 2 Comptoir de service

- Tous les comptoirs de service au public, peu importe leur longueur, devraient être accessibles tant du côté visiteurs que du côté employés.
- Idéalement, toute la surface du comptoir devrait être basse et comporter un dégagement en dessous, sur toute la largeur et toute la profondeur (comptoir universel pour tous).
- Si la fonction du comptoir exige qu'un comptoir haut soit aménagé, une section plus basse accessible doit être prévue. La conception du comptoir doit faire en sorte que la partie accessible soit bien intégrée à l'ensemble.
- Le comptoir universel ou la section accessible doit :
  - ▶ avoir une surface à au plus 865 mm au-dessus du sol, idéalement entre 730 et 860 mm au-dessus du sol;
  - ▶ comporter un dégagement en dessous d'au moins :
    - 685 mm de hauteur (idéalement 700 mm);
    - 760 mm de largeur (idéalement toute la largeur du comptoir);
    - 485 mm de profondeur (idéalement toute la profondeur du comptoir).
  - o comporter une aire de manœuvre d'au moins 1500 mm (idéalement 1800 mm) de chaque côté.
- Le passage permettant à l'employé de se rendre derrière le comptoir doit offrir une largeur libre d'au moins 800 mm.
- Prévoir un appareil d'amplification de la voix (Pocket Talker) pour communiquer avec les personnes ayant une déficience auditive. Signaler la présence de cet appareil.
- Éviter d'installer une vitre entre l'employé et l'utilisateur pour faciliter la communication.
- Si la fonction du comptoir exige qu'une vitre soit prévue, prévoir un système d'amplification pour les personnes malentendantes. Signaler la présence du système d'amplification.

### 2 Comptoir de service

- Prévoir un bon éclairage de chaque côté du comptoir de manière à ce que le visage de l'employé soit bien visible.
- Prévoir un système de gestion des files d'attente avec distributeur de numéros facilement manipulable et facile à comprendre, et système d'appel avec informations sonores et visuelles.
- Si un crayon est disponible pour la clientèle, le placer à proximité d'une partie accessible du comptoir.
- Prévoir une chaise à proximité de tout comptoir.



Description : comptoir d'accueil, Théâtre de l'Île, secteur de Hull

### 3 Téléphone

- Tous les téléphones doivent comporter un système d'amplification pour personnes malentendantes.
- Idéalement, les téléphones devraient être placés sur une table dégagée en dessous et une chaise devrait être placée à proximité.
- Si le téléphone est installé au mur :
  - ▶ la fente à monnaie et le combiné téléphonique doivent être situés à 1200 mm de hauteur;
  - ▶ un espace doit être dégagé en dessous d'au moins :
    - 685 mm de hauteur (idéalement 700 mm);
    - 760 mm de largeur (idéalement 800 mm);
    - la profondeur du téléphone.
  - ▶ si une tablette est installée sous le téléphone, le dessus doit être à une hauteur de tout au plus 865 mm du sol :
    - un dégagement doit être prévu en dessous d'au moins : – 685 mm de hauteur (idéalement 700 mm);
    - 760 mm de largeur (idéalement 800 mm); – 305 mm de profondeur.
    - un dégagement de 250 mm de largeur sur 250 mm de hauteur doit être prévu entre le dessus de la tablette et le dessous du téléphone.
- Une aire de manœuvre d'au moins 1500 mm (idéalement 1800 mm) doit être prévue devant les téléphones (centrée sur l'appareil), qu'ils soient installés sur une table ou au mur.

#### 4 Guichet automatique et dispositif interactif libre-service

- Faciliter l'approche de face à l'appareil. Prévoir un dégagement en dessous d'au moins :
  - ▶ 685 mm de hauteur (idéalement 700 mm);
  - ▶ 760 mm de largeur (idéalement 800 mm);
  - ▶ 485 mm de profondeur (idéalement 610 mm).
- Installer la manette de paiement direct à proximité du comptoir de façon à ce que la personne puisse la saisir elle-même.
- Les guichets automatiques doivent être conformes à la norme CSA-B651.1.
- Les dispositifs interactifs libre-service doivent être conformes à la norme CSA-B651.2.
- Toutes les fonctions ou commandes doivent être situées à l'intérieur des hauteurs précisées dans la norme CSA-B651.
  - ▶ Les commandes « à atteindre et manipuler » (ex. : fente pour carte, sortie pour casque d'écoute) devraient être situées à 1050 mm tout au plus.
  - ▶ Les commandes « sans manipulation » (ex. : bouton) doivent être situées à 1200 mm tout au plus.
  - ▶ La limite horizontale pour la préhension doit être de 350 mm tout au plus.
- Toutes les fonctions et tous les dispositifs à manipuler (fentes, boutons, etc.) doivent être signalés de façon visuelle et tactile.
- Toute information divulguée électroniquement de façon visuelle doit être reproduite de façon sonore.
- Prévoir un comptoir ou une tablette à proximité pour écrire ou déposer ses effets.
- Identifier la présence et la localisation.

## 5 Salle d'essayage

- Prévoir au moins une salle d'essayage accessible dans tout magasin.
- Prévoir une aire de manœuvre d'au moins 1500 mm de diamètre (idéalement 1800 mm) à l'extérieur et à l'intérieur de la salle. Aucun élément ne doit empiéter dans l'aire de manœuvre (banc, battement de la porte, etc.).
- La porte doit offrir une largeur libre d'au moins 800 mm.
- Si la porte ouvre vers l'extérieur, prévoir une poignée de tirage horizontale, côté intérieur de la porte, près des charnières.
- Prévoir un banc d'une profondeur de 450 mm et de 430 mm de hauteur dégagé en dessous.
- Prévoir une barre d'appui horizontale et une barre d'appui verticale sur la paroi latérale du banc (voir la fiche-conseils 05 – Salle de toilette).
- Prévoir quelques crochets installés à tout au plus 1200 mm du sol.
- Signaliser la présence et identifier la salle d'essayage accessible.



### 6 Vestiaire

- Prévoir une aire de manœuvre d'au moins 1500 mm de diamètre (idéalement 1800 mm) devant quelques sections de casiers, les séchoirs, les comptoirs, les équipements et les appareils.
- Prévoir un espace pour le stationnement des poussettes et des aides à la mobilité (quadriporteur, fauteuil roulant) qui ne sont pas utilisées dans l'aire d'activité sportive.
- Les casiers doivent offrir une poignée facile de préhension et facilement manipulable; elle doit être de couleur contrastante avec celle du casier.
- Les caractères formant le numéro du casier doivent être de couleur contrastante avec le fond, être assez gros et être en relief.
- Prévoir des casiers de mi-hauteur, car ils offrent un meilleur accès à des personnes assises, de petite taille et aux enfants.
- Prévoir un crochet additionnel à 1200 mm tout au plus du plancher lorsqu'il s'agit de casiers de pleine hauteur.
- Prévoir des casiers de couleurs différentes par secteur pour faciliter le repérage.



## 7 Fontaine

- Chaque groupe de fontaines doit comporter au moins une fontaine accessible.
- Les fontaines doivent être encastrées dans une alcôve. Sinon, si elles sont situées dans un corridor, le long de la ligne de déplacement, elles doivent être détectables avec la canne blanche (voir la fiche-conseils 01 – Généralités).
- Prévoir une aire de manœuvre d'au moins 1500 mm de diamètre (idéalement 1800 mm) devant la fontaine.
- Le bec doit être à une hauteur d'au plus 865 mm du sol et situé à l'avant de l'appareil.
- La commande doit être automatique ou 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.
- Un espace libre doit être prévu sous la fontaine d'au moins :
  - ▶ 685 mm de hauteur;
  - ▶ 760 mm de largeur (idéalement 800 mm);
  - ▶ 485 mm de profondeur (idéalement 610 mm).

## 8 Solutions compensatoires

- Dans un contexte où le comptoir est existant, une solution consiste à installer une tablette rétractable permettant à l'utilisateur d'accéder à une surface dégagée en dessous.
- Comme mesure temporaire, il est également possible de mettre à la disposition de la clientèle une planchette à pince permettant d'écrire.