

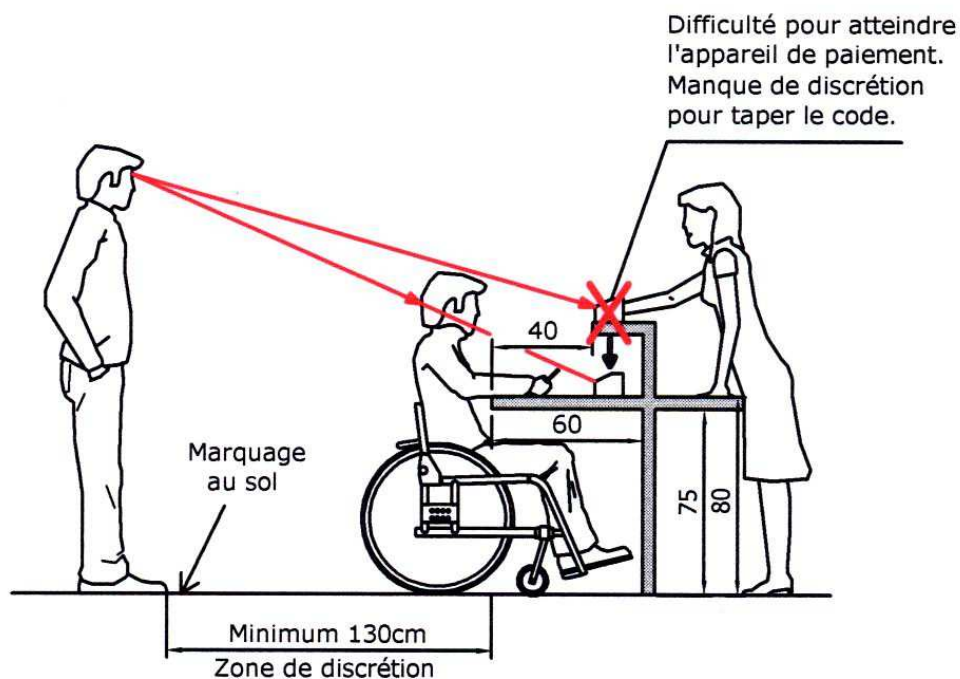
Nombre :

- Un guichet adapté par zone de guichet.

Dimensions :

- Tablette horizontale :
- Hauteur face supérieur : 80cm.
- Hauteur face inférieure : 75cm.
- Profondeur : 60cm minimum.

D'après l'article 415/6
du CWATUP

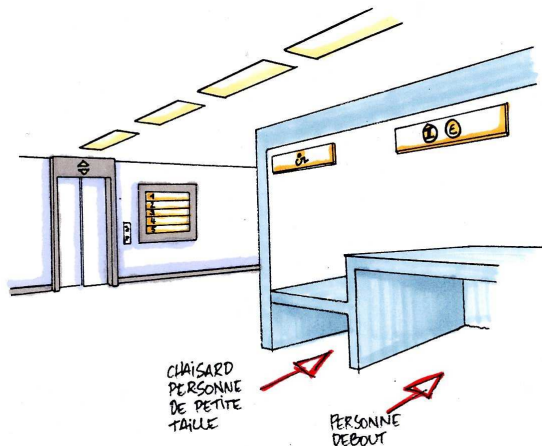


Guichets ouverts



Guichets d'accueil :

- Situé face à la porte d'entrée ou perpendiculairement à celle-ci ;
- C'est le lieu central à partir duquel les personnes sont orientées vers les différentes fonctions du bâtiment ;
- Pour les personnes aveugles, doubler les informations en braille.



Bureaux :

- Tous les bureaux destinés à recevoir des patients doivent être conformes aux normes de l'art.415/6.

Information orale :

- Formation du personnel à la langue des signes.

Documents écrits :

- Toute information destinée au grand public (documents d'admission, règlement...) doit être disponible sur formats adaptés pour aveugles et malvoyants (braille, cassette audio, grands caractères, disquettes et cd-rom...) ;
 - L'information disponible sur Internet ou sur borne interactive doit être accessible aux personnes aveugles et malvoyantes ;
 - Les claviers numériques (bancontact, téléphone...) ont les chiffres « 1 à 9 » disposés en carré alignés de gauche à droite ; le chiffre « 5 » central est pourvu d'un repère en relief. La touche « zéro » se situe sous celle du « 8 ».
- Les informations qui s'affichent sont doublées d'une synthèse vocale.

Finitions :

Le comptoir d'accueil doit avoir :

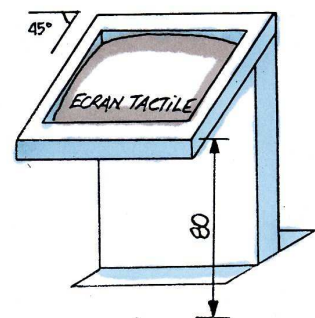
- une finition mate (non réfléchissante ou brillante) ;
- une signalisation dont la police de caractère est déterminée en fonction de la distance ;
- un éclairage général et/ou dirigé d'une intensité lumineuse suffisante ;
- être d'une couleur contrastée avec l'environnement immédiat.

Ce qui existe :

- *Conseillé*



Guichet ouvert, bien éclairé. Les deux interlocuteurs sont au même niveau. Des parois séparent les différents guichets pour plus de discrétion lors d'un paiement.



Borne accessible aux personnes en chaise roulante ou de petite taille. Elle doit être doublée d'un système vocal pour les personnes aveugles.

- *Déconseillé*



Le panneau de protection représente un obstacle pour le positionnement des personnes en chaise roulante.

Service des urgences :

- Etablir une procédure pour répondre aux appels (fax, sms, e-mails...). La demande doit immédiatement être prise en charge de jour comme de nuit ;
- Si aucun membre du personnel présent dans le service ne parle la langue des signes, il doit être possible de faire appel à une personne extérieure qui la maîtrise.

Dans certains cas, des guichets vitrés sont nécessaires pour des raisons de sécurité.

Finitions :

- Un vitrage antireflet aide les personnes malvoyantes à communiquer ;
- Un hygiaphone ou un amplificateur vocal est nécessaire pour tout le monde et particulièrement pour les personnes malentendantes ;
- Une sonnerie d'appel avec témoin lumineux confirme la demande.

Comportement :

- Parler face à l'interlocuteur en le regardant pour aider les personnes sourdes ou malentendantes à avoir une meilleure lecture labiale.



Emplacement :

- Les guichets sont placés correctement par rapport aux sources lumineuses (éclairage, fenêtres, ...) pour éviter l'éblouissement sur les vitres et l'effet de contre-jour.

