

## Fiche n°3 : accueillir le public



Temps de lecture 3 minutes

Après avoir mis en place les solutions proposées dans les fiches n°1 et 2 pour rendre accessible à tous l'entrée de votre établissement, qu'en est-il de l'accueil ?

Tout d'abord, avez-vous un poste d'accueil ? si oui, est-il visible depuis l'entrée ? accessible à tous ?

**Dans le cas où vous possédez un poste d'accueil, voici les obstacles à résoudre pour le rendre accessible à tous :**



### **1<sup>er</sup> obstacle : la visibilité :**

Le point d'accueil de votre établissement devra être facilement repérable et utilisable par une personne en situation de handicap :

- Les informations sonores devront être relayées par des informations visuelles afin d'être compréhensibles par tous, notamment par les personnes malentendantes.
- L'éclairage du poste d'accueil devra être renforcé et atteindre un niveau de 200lux (le lux est une unité de mesure de l'éclairement), sans éblouissement ni contre-jour
- Il conviendra d'installer une bande de guidage contrastée au sol entre la porte d'entrée et l'accueil si ce dernier n'est pas facilement repérable depuis l'entrée (exemple ci-contre)





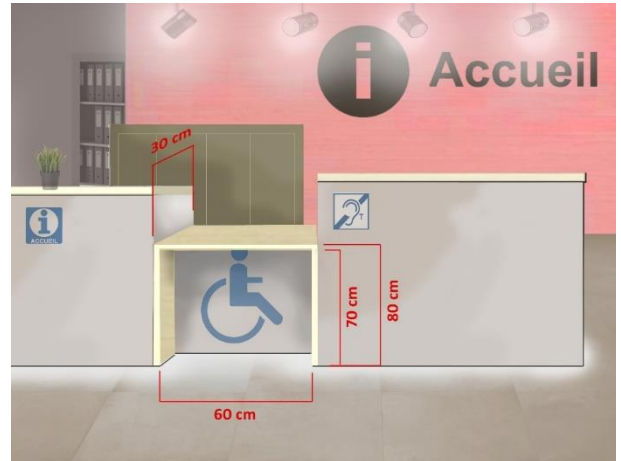
## **2<sup>e</sup> obstacle : la banque d'accueil :**

La banque d'accueil de votre établissement devra être utilisable en position « assise » et en position « debout » et permettre une communication visuelle en face à face entre le personnel et le public.

S'il est nécessaire d'écrire, lire ou utiliser un clavier, une partie de la banque d'accueil devra avoir les dimensions suivantes (voir ci-contre):

- une hauteur maximale de 0,80 m
- un vide en partie inférieure d'au moins 0,30 m de profondeur, 0,60 m de largeur et 0,70 m de hauteur

Si votre mobilier n'est pas accessible, vous pourrez poser une tablette (les dimensions devront être les même que ce qui vient d'être énoncé plus haut). Cette tablette pourra également être rabattable afin d'utiliser moins d'espace.



## **3<sup>e</sup> obstacle : la boucle à induction magnétique (BIM)**

Si votre établissement remplit une mission de service public, l'installation d'une BIM est obligatoire.

Elle est destinée au public malentendant appareillé et facilite la qualité d'écoute en filtrant les sons parasites et amplifiant le son. Il existe des modèles portatifs comme celui présenté ci-contre.

La BIM devra être signalée à l'accueil par un pictogramme.



## **Sitographie :**

[https://www.cohesion-territoires.gouv.fr/sites/default/files/2019-07/guide\\_erp-ipo-e\\_exe2\\_150dpi\\_version\\_mise%20en%20ligne-min.pdf](https://www.cohesion-territoires.gouv.fr/sites/default/files/2019-07/guide_erp-ipo-e_exe2_150dpi_version_mise%20en%20ligne-min.pdf)