

Marque d'Etat TOURISME & HANDICAP

CAHIER DES CHARGES SPECIFIQUE « RESTAURATION » GUIDE ILLUSTRÉ



Le présent cahier des charges annule et remplace la version « septembre 2013 ». Il est applicable à compter du 1^{er} janvier 2016.

Le présent cahier des charges s'applique aux bar, bistro, brasserie, cafétéria, crêperie, pizzeria, restaurant, salon de thé, sandwicherie, snacks et tables d'hôtes, et tout établissement servant des repas.

Outre les caractéristiques spécifiques décrites ci-après, il convient d'appliquer dans ces établissements les exigences du cahier des charges « Caractéristiques générales ».

Il est rappelé que lors de toute évaluation il est impératif de remplir en premier lieu la grille afférente au cahier des charges « Caractéristiques générales ».

Table des matières :

Les compléments au cahier des charges « Caractéristiques générales » se rapportent directement au numéro correspondant. Il est donc normal que les numéros ne se suivent pas.

1. Complément au cahier des charges « Caractéristiques générales » - Prestations d'accueil et services	3
1.2. La sensibilisation du personnel	3
1.3. L'accueil du public	3
1.4. L'information du public.....	4
1.4.1. Dans les cafétérias et self-services	4
1.6. La sécurité	5
2. Caractéristiques spécifiques aux Restaurants.....	5
2.1. Les caractéristiques des menus	5
2.2. Les caractéristiques des équipements et des aménagements	6

LEGENDE :

Les commentaires formulés en bleu et encadré sont des éléments explicatifs pour mieux appréhender le critère concerné

Les photos ou croquis encadrés en rouge les mauvais exemples à ne pas suivre

Les photos ou croquis encadrés en vert sont les bonnes pratiques à suivre

Pour les cafés, hôtels, restaurants et discothèques



Guide d'accueil téléchargeable sur :

www.developpement-durable.gouv.fr

1. Complément au cahier des charges « Caractéristiques générales » - Prestations d'accueil et services

1.2. La sensibilisation du personnel



R+ Le personnel doit être sensibilisé à l'utilité des échanges écrits avec les clientèles déficientes auditives.



R+ Le personnel doit être sensibilisé à une description orale adaptée – élocution et débit – pour le choix des plats : lecture du menu, de la carte et des tarifs, description de la composition des plats, etc.



R+ Le personnel doit être sensibilisé à la nécessité d'indiquer la position du plat, du verre, de la bouteille et à la description du contenu de l'assiette en les associant à la position des heures d'une montre.

Le personnel doit pouvoir donner assistance pour le pré-découpage des plats.

1.3. L'accueil du public



R+ Lors de l'accueil, une aide au placement doit être proposée.



R+ Il doit être proposé aux personnes souffrant d'une déficience visuelle d'être placées dos à la fenêtre.



Dans la mesure du possible, il convient de proposer aux personnes malentendantes une table ronde dans l'endroit le plus calme, à l'abri des bruits de fond. Le placement en périphérie de la salle, éloigné de la sonorisation et dos au mur, est préférable pour les personnes appareillées.

1.4. L'information du public



R+ Le site Internet doit indiquer toute information utile au respect des critères du présent cahier des charges et aux besoins des personnes handicapées en général.



R+ Lors de la réservation, si la personne s'identifie, il convient d'être en mesure d'indiquer la place de stationnement adaptée la plus proche, la qualité du cheminement depuis cette place, ou si une dépose-minute est possible devant le restaurant. Dans le cadre de documents écrits, ils doivent être rédigés en grands caractères (type Arial, corps minimum 16). Ils doivent être proposés en version facile à lire et à comprendre (une idée par phrase et par paragraphe, en français simplifié -bannir les propositions-, phrase composée d'un sujet, d'un verbe et d'un complément, en lettres bâton -caractères sans sérif-, documents accompagnés d'illustrations, ...).

1.4.1. Dans les cafétérias et self-services



R+ Une aide doit être prévue pour porter les plateaux et accompagner les personnes handicapées à leur place.



R+ Le personnel doit pouvoir aider à la composition du plateau.



R+ Une aide du personnel pour l'utilisation des machines et des automates (machines à café, presse-agrumes, grille-pain, etc.) doit être prévue.

1.4.2. Dans les restaurants



R+ Le paiement à table doit être proposé.

1.6. La sécurité



Dans les restaurants, la présence d'une alarme lumineuse dans les cabinets d'aisance est obligatoire à partir d'une capacité d'accueil supérieure à 100 personnes en sous-sol et à 200 personnes en rez-de-chaussée et en étages.

2. Caractéristiques spécifiques aux Restaurants

2.1. Les caractéristiques des menus



R+ Le menu ou la carte doivent être proposés en caractères agrandis (type Arial, corps minimum 16) et contrastés et sans surcharge de fond. Si le menu est indiqué sur une ardoise, l'écriture doit être lisible et agrandie.



R+ Dans les self-services et les cafétérias il convient de proposer des menus simplifiés avec des photos ou des illustrations.



Il est recommandé de proposer le menu, y compris la carte des vins, sur un lecteur audio, sur une tablette ou sur une carte en braille.

2.2. Les caractéristiques des équipements et des aménagements



R+ Les personnes en fauteuil roulant doivent pouvoir être accueillies dans les mêmes conditions que les personnes valides.

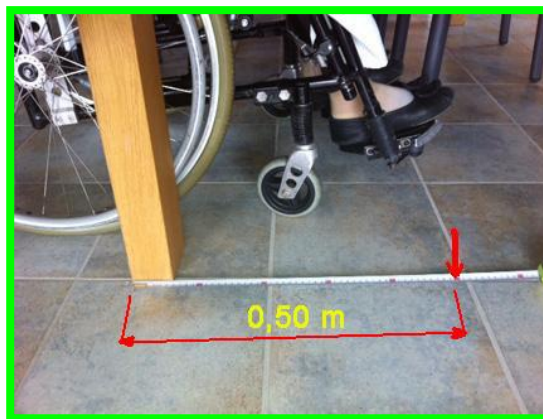
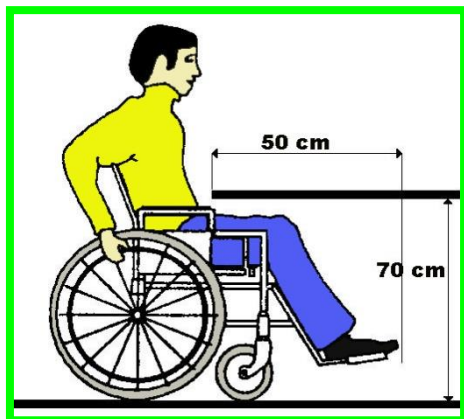
A cette fin :

- un cheminement praticable est aménagé pour desservir des emplacements accessibles et les sanitaires,
- le nombre d'emplacements accessibles est d'au moins 2 jusqu'à 50 places et d'un emplacement supplémentaire par tranche ou fraction de 50 places en sus,
- les emplacements accessibles doivent être proposés sur différentes tailles de tables,
- les emplacements accessibles doivent être proposés sur les différents espaces du restaurant lorsque ce dernier y propose des prestations de nature différente.



R+ Les emplacements accessibles doivent être caractérisés par un espace libre d'au moins 0,70 m sous les tables pour permettre à une personne en fauteuil roulant de s'attabler sans difficulté et d'au moins 0,50 m de profondeur sur toute la hauteur quel que soit le type de pieds des tables.

La hauteur supérieure du plateau de la table est d'environ 0,74 / 0,75 m



R+ Dans les self-services et les cafétérias, les ustensiles (couverts, assiettes, verres, etc.) doivent être visibles et facilement atteints par les personnes en fauteuil roulant ou de petite taille.

La majorité des produits proposés doivent être visibles et facilement atteints par les personnes en fauteuil roulant ou de petite taille.



R+ Un nombre suffisant d'équipements en libre-service (type machines à café, jus de fruits ...) doit être accessible pour bénéficier correctement de la prestation proposée.





R+ Les self-services dont les rails présentent des ruptures de niveau doivent proposer des équipements, du type chariot individuel, pour compenser ces difficultés d'accès.

