

Fiche pratique

Salle de restaurant

Pour garantir un accueil de qualité dans tout établissement touristique ou culturel, la sensibilisation, et mieux, la formation du personnel sont déterminantes ([voir Cahier Pratique Comment Accueillir une Personne à Besoins Spécifiques](#) à paraître).

Circulaire interministérielle n°DGUHC 2007-53 du 30 novembre 2007.

Annexe 8 - page 31 : établissements et installations recevant du public assis.

Circulation

Outre les éléments qui doivent être adaptés comme en tous lieux (entrée, cheminements et sanitaires), les espaces de circulation doivent faire l'objet d'attentions particulières de la part du restaurateur. D'une largeur de 90cm, libres de tout obstacle et bien contrastés, ils permettent d'atteindre la salle sans encombre et sans déranger d'autres convives, les tables, le buffet ou le self et les éventuels services annexes mis à disposition.

La table

Certaines personnes handicapées motrices et certaines personnes âgées ont des difficultés de préhension, il convient d'éviter la vaisselle trop lourde avec des manches de couverts/pieds de verres trop fins ou trop épais.

Pour assurer un bon contraste et un confort d'usage lors du repas, on opte pour une vaisselle et du linge de table offrant un bon contraste entre les couverts, assiettes, verres et la table (ainsi, on évitera les nappes à carreaux par exemple).

Pour rendre l'usage d'une table confortable, il convient de respecter les dimensions suivantes:

- hauteur sous la table de 70 cm minimum, en faisant attention aux petits rebords qui peuvent réduire la hauteur et faire très mal aux genoux des personnes en fauteuil. (Une astuce : avoir un jeu de cales permettant de rehausser une table en particulier pour les personnes en fauteuil électrique), hauteur du dessus du plateau de 80 cm maximum.
- Attention à la place disponible sous la table en largeur, elle doit permettre à une personne en fauteuil de s'installer confortablement (80 cm de largeur), de même en profondeur, il faut envisager de ne pas buter sur les pieds de table.

- En cas de pied central, il est recommandé qu'il y ait une distance de 60cm entre le bord du plateau de la table et le pied ; les pieds croisés au sol sont à proscrire.

Menu

Encore plus développées chez les personnes handicapées, les intolérances et allergies alimentaires sont fréquentes. Proposer des menus sans sel, sans gluten, sans sucre ajouté, sans lactose (etc.) peut apporter une réelle plus-value au restaurant. De même, une capacité à mixer ou hacher les mets s'avère indispensable dans l'accueil de la clientèle handicapée.

Proposer une carte des plats en Braille (une carte reprenant la même disposition et pagination permet au personnel de suivre et de conseiller le client aveugle braille) et une carte en gros caractères, permet aux personnes handicapées visuelles de faire leur choix en toute autonomie. Le personnel en charge du service doit prendre le temps de détailler le menu à la clientèle non voyante – surtout si elle ne lit pas le Braille : lecture du menu et des tarifs. Sur le site internet, proposer au téléchargement (format doc ou rtf) les plats à la carte et les menus, ces informations sont alors lues par synthèse vocale.

Proposer un menu illustré par des images/photos des plats permet une bonne communication entre serveur et client.

Le service

Le personnel doit posséder les bons réflexes pour guider une personne handicapée ([voir Cahier Pédagogique Comment Accueillir une Personne à Besoins Spécifiques](#)).

En cas de buffet, la présentation des denrées permet que celles-ci soient à portée de main pour les personnes en fauteuil ou de petite taille. Elles doivent être visibles et préhensibles. La formule buffet n'étant pas facile pour les clients en fauteuil, il est utile de prévoir une aide technique et/ou humaine facilement mobilisable pour préparer et porter les plateaux (pensez aux familles avec enfants en bas âges).

Pour un self-service, couloir de circulation : largeur (140cm minimum), hauteur du rail (80cm), hauteur disponible sous le rail (70cm minimum).

A noter que la loi impose 2 emplacements accessibles pour 50 places et 1 emplacement par tranche de 50 places supplémentaires. Il est conseillé de répartir les emplacements accessibles dans l'ensemble de la salle.

A l'arrivée du client, il est possible de lui demander s'il souhaite s'installer à côté de la fenêtre ou plutôt dans un endroit à la lumière tamisée les besoins étant variés (photosensibilité ou besoin important de lumière).

Il est utile de pouvoir moduler la luminosité naturelle par des rideaux ou stores et artificielle par des lampes d'appoint par exemple.

Les personnes ayant des difficultés de vision se repèrent beaucoup avec des informations sonores, le brouhaha peut être perturbant, elles seront donc installées dans la zone la plus calme, la mieux insonorisée de la salle de restaurant.

Au moment de l'installation du client, le serveur utilise le repère d'un cadran de montre pour indiquer où sont situés les éléments sur la table (verre, sel et poivre), de même, au moment de servir, pour signaler les aliments dans l'assiette.

Les buffets ne sont pas accessibles en autonomie aux personnes non-voyantes. Il faudra donc prévoir une forte sensibilisation du personnel pour assister ces clients.

Mettre à disposition des tables rondes permet de favoriser la lecture labiale et/ou la communication en LSF, cela permet de ne pas se quitter du regard pour converser. Un environnement calme et sans nuisance est à privilégier. Il convient d'être particulièrement attentif en cas de musique d'ambiance : celle-ci doit être évitée ou mise en sourdine pour les personnes malentendantes.

La disponibilité du personnel et l'efficacité de la signalétique ([voir fiche 4.4](#)) sont utiles à une personne handicapée mentale pour apprécier ce moment.

La décoration et l'ambiance des locaux lui permettent également de se sentir à l'aise.

Les buffets peuvent être sources d'inconfort pour les personnes handicapées mentales qui sont parfois effrayées par une trop grande variété de mets et rencontrent des difficultés pour choisir. Là encore, une signalétique adaptée ([voir fiche 4.4](#)), une bonne organisation des denrées et une aide humaine sensibilisée permettent à la personne handicapée mentale de bénéficier de l'offre en toute sérénité.