

[Fiches pratiques](#)[Aménager son établissement](#)[Accessibilité](#)

Comment optimiser la qualité du service rendu dans son restaurant ?

Le 12 mars 2017

Pour garantir un accueil de qualité dans tout établissement touristique ou culturel, la sensibilisation, et mieux, la formation du personnel sont déterminantes

Informations ressources

Filières

[Hébergement](#)[Restauration](#)[Sites de visite](#)

Actions

[Améliorer vos équipements et vos services](#)

Informations accessibilité

Accessibilité - type de handicap

[Handicap auditif](#)[Handicap mental](#)[Handicap moteur](#)[Handicap visuel](#)

Accessibilité

[Cheminement](#)[Espace de repos](#)

Accessibilité

[Eclairage](#)

Ce site utilise des cookies dits « techniques » nécessaires à son bon fonctionnement, des cookies de mesure d'audience (génération des statistiques de fréquentation et d'utilisation du site afin d'analyser la navigation et d'améliorer le site), des cookies de modules sociaux (en vue du partage de l'URL d'une page du site sur les réseaux sociaux), des cookies publicitaires (partagés avec des partenaires) et des cookies Youtube. Pour plus d'informations et pour en paramétrer l'utilisation cliquez sur "Paramétrer les cookies". Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences.

[Signalétique](#)[Mobilier / Revêtement](#)

Accessibilité - Dispositif d'accueil

[Braille](#)[Document adapté](#)[Site Internet](#)[Médiation/visite](#)

Descriptif

1. [Aménagements intérieur](#)
2. [Le mobilier](#)
3. [Le menu](#)
4. [Le service](#)

Aménagements intérieur

A consulter :

Arrêté du 8 décembre 2014 :

- Article 6 : [Dispositions relatives aux circulations intérieures horizontales](#)
- Article 9 : [Dispositions relatives aux revêtements des sols, murs et plafonds](#)

Les espaces de cheminement sont 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 Signalétique : La disponibilité du personnel et l'efficacité de la signalétique sont utiles à une personne handicapée mentale pour apprécier ce moment.

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

[Retour en haut de page](#)

Le mob

Certains cli
Dans ce cas,
Préferer une
nappes à car

Ce site utilise des cookies dits « techniques » nécessaires à son bon fonctionnement, des cookies de mesure d'audience (génération des statistiques de fréquentation et d'utilisation du site afin d'analyser la navigation et d'améliorer le site), des cookies de modules sociaux (en vue du partage de l'URL d'une page du site sur les réseaux sociaux), des cookies publicitaires (partagés avec des partenaires) et des cookies Youtube. Pour plus d'informations et pour en paramétrer l'utilisation cliquez sur "Paramétrer les cookies". Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences.

[Retour en haut de page](#)

Le menu

A consulter :

« [Trucs pour adapter vos textes pour les personnes malvoyantes](#) » par la Fondation des aveugles du Québec.

Cahier Pédagogique Comment Accueillir une Personne à Besoins Spécifiques

Les intolérances et allergies alimentaires sont fréquentes chez les personnes ayant un handicap.

1. Pour ajouter une plus-value à votre restaurant : proposer des menus sans sel, sans gluten, sans sucre ajouté, sans lactose (etc.)
2. Une capacité à mixer ou hacher les mets s'avère indispensable dans l'accueil de la clientèle à besoins spécifiques.
3. 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).
4. Proposer une documentation adaptée : une carte en gros caractères, permet aux personnes handicapées visuelles de faire leur choix en toute autonomie.
5. 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.
6. 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.
7. Proposer un menu illustré par des images/photos des plats permet une bonne communication entre serveur et client surtout si ce dernier à un faible niveau de lecture ou est étranger.

[Retour en haut de page](#)

Le service

A consulter :

Testez le module de sensibilisation en ligne, [Réflexe Accessibilité](#) sur l'Accueil des personnes à besoins spécifiques. Le guide « [Général](#) » édité par le guide du Restaurant. Plus de 200 illustrations d'histoires de lieux ou de situations

regroupé
toutes les

Testez le
personne

Arrêté du

Ce site utilise des cookies dits « techniques » nécessaires à son bon fonctionnement, des cookies de mesure d'audience (génération des statistiques de fréquentation et d'utilisation du site afin d'analyser la navigation et d'améliorer le site), des cookies de modules sociaux (en vue du partage de l'URL d'une page du site sur les réseaux sociaux), des cookies publicitaires (partagés avec des partenaires) et des cookies Youtube. Pour plus d'informations et pour en paramétrer l'utilisation cliquez sur "Paramétrer les cookies". Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences.

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

Formule buffet

Les plats sont à portée de main pour les personnes en fauteuil ou de petite taille.

Prévoir une aide technique et/ou humaine facilement mobilisable pour préparer et porter les plateaux (pensez aux familles avec enfants en bas âges).

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.

1. Quota place adaptée :
 - 2 emplacements accessibles pour 50 places et 1 emplacement par tranche de 50 places supplémentaires.
 - Répartir les emplacements accessibles dans l'ensemble de la salle.
2. Il est utile de pouvoir moduler l'éclairage naturel par des rideaux ou stores et artificielle par des lampes d'appoint par exemple.

Un environnement calme et sans nuisance est à privilégier.

1. Proposer aux personnes ayant des difficultés de vision de les installer dans la zone la plus calme, la mieux insonorisée de la salle de restaurant.
2. Indiquer aux clients ayant déficience visuelle où sont situés les éléments sur la table (verre, sel et poivre) en utilisant le repère d'un cadran de montre pour indiquer.
3. Mettre à disposition des tables rondes qui favorisent la lecture sur les lèvres et/ou la communication en langue des signes, cela permet de ne pas se quitter du regard pour converser.
4. 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.
5. Une signalétique adaptée, une bonne organisation des plats et une aide humaine permettent à la personne handicapée mentale de bénéficier de l'offre en toute sérénité.

[Retour en haut de page](#)

Réglementation

*Arrêté du 8 décembre 2014 *fixant les dispositions prises pour l'application des articles R. 111-19-7 à R. 111-19-11 du code de la construction et de l'habitation et de l'article 14 du décret n° 2006-555 relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public situés dans un cadre bâti existant et des installations existantes ouvertes au public*

- Article 10 :
- Article 9 :
- Article 6 :
- Article 14 :

Ce site utilise des cookies dits « techniques » nécessaires à son bon fonctionnement, des cookies de mesure d'audience (génération des statistiques de fréquentation et d'utilisation du site afin d'analyser la navigation et d'améliorer le site), des cookies de modules sociaux (en vue du partage de l'URL d'une page du site sur les réseaux sociaux), des cookies publicitaires (partagés avec des partenaires) et des cookies Youtube. Pour plus d'informations et pour en paramétrer l'utilisation cliquez sur "Paramétrer les cookies". Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences.

*Circulaire in

* « [10 recom](#)

[Retour en haut de page](#)

[Retrouvez ici les autres fiches pratiques](#)

Nombre de pages

3 pages

Ressources

Ce site utilise des cookies dits « techniques » nécessaires à son bon fonctionnement, des cookies de mesure d'audience (génération des statistiques de fréquentation et d'utilisation du site afin d'analyser la navigation et d'améliorer le site), des cookies de modules sociaux (en vue du partage de l'URL d'une page du site sur les réseaux sociaux), des cookies publicitaires (partagés avec des partenaires) et des cookies Youtube. Pour plus d'informations et pour en paramétrer l'utilisation cliquez sur "Paramétrer les cookies". Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences.