



CAHIER DES CHARGES

RESTAURATION



SOMMAIRE

| | |
|--|------------|
| Preliminaire | p.1 |
| Les caracteristiques de la Restauration | p.2 |
| 1.1 La reservation et l'accueil | p.2 |
| 1.2 Dans les cafeteriats et self-services | p.2 |
| 1.3 La sensibilisation du personnel | p.2 |
| 1.4 Les caracteristiques des menus | p.3 |
| 1.5 Les caracteristiques des equipements et aménagements | p.3 |

Le présent document se substitue au précédent cahier :
2.3 Caractéristiques particulières - restauration;

En gras, les critères incontournables.

La lettre **R** permet de distinguer ceux directement issus de la réglementation :

R+ : valeur maximale de la réglementation

R++ : valeur dépassant la maximale réglementaire

R- : valeur minimale ou atténuée prévue dans la réglementation.

Les critères nécessitant des aménagements (à la baisse ou à la hausse) seront précisés, au fil du temps et des retours d'expérience, dans la doctrine de la marque (ex-jurisprudence).

Les caractéristiques de la restauration

Le présent cahier des charges s'applique aux restaurants, bars, cafétérias et tables d'hôtes. Outre les caractéristiques particulières décrites ci-après, il convient d'appliquer dans ces établissements les exigences du cahier des charges « Caractéristiques générales ».

1. Réservation et accueil



R+ Indiquer sur le site Internet 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.



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



R+ Proposer 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.

2. Dans les cafétérias et self-services :



R+ Prévoir une aide pour porter les plateaux et accompagner à la place.



R+ Prévoir une aide du personnel à la composition du plateau.



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



R+ Proposer le paiement à table.

3. Sensibilisation du personnel



R+ Sensibiliser le personnel à l'utilité des échanges écrits avec les clientes malentendantes.



R+ Sensibiliser le personnel 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++ Sensibiliser le personnel 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

4. Caractéristiques des menus



R+ Proposer le menu ou la carte en caractères agrandis 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 d'enregistrer le menu sur un lecteur audio.

5. 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 se caractérisent 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.



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++ 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.