

RESTAURATION visualmundi.be/fiches-de-situations/restauration

Dernière mise à jour : 30 / 06 / 2017 - Avant de partager ce document, vérifiez s'il n'y a pas une version plus récente.

Les personnes sourdes et malentendantes aiment, comme tout le monde, d'aller **bien manger dans un restaurant** où elles sont **bien installées**, dans un cadre agréable qui permet la communication.

Or, beaucoup de restaurants **sont bruyants et sombres** et les gens y sont serrés autour de tables trop petites ou mal disposées.

A cela s'ajoute aussi parfois le stress des serveurs qui les empêche de bien communiquer avec les personnes sourdes et malentendantes. Or, souvent, il suffit de **simples aménagements** et d'une **sensibilité à la communication**, pour que le restaurant devienne plus agréable.

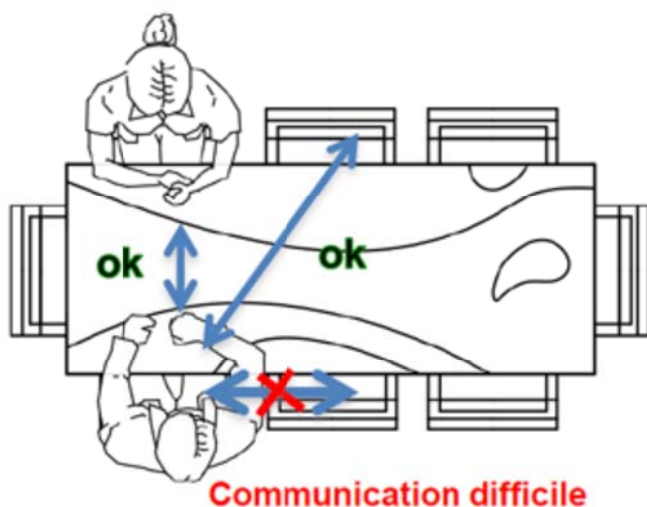
Bon nombre de ces conseils sont aussi valables pour tous les services HORECA en général, y compris les vendeurs ambulants ou au comptoir.

AGENCEMENT DES LIEUX

Les tables

Les personnes sourdes et malentendantes ont besoin, pour communiquer, que ce soit par la lecture labiale ou par une langue signée, d'être **face les unes par rapport aux autres**. Elles ont ainsi besoin de bien pouvoir **voir toutes les personnes de la tablée**. Elles ont **besoin d'espace** aussi pour **s'exprimer en langue signée**.

Lorsqu'il y a seulement 2, 3 ou 4 personnes à table, on peut encore rester sur des tables carrées.



Au-delà de 4 personnes, il est plus judicieux de proposer **une grande table ronde**. Vous pouvez envisager d'avoir une grande table ronde, ou ovale et large, dans votre restaurant, qui peut accueillir de 8 à 10 personnes ou plus, et permettre aux personnes sourdes de s'y installer. Si vous n'avez pas de table ronde à votre disposition, vous pouvez élargir la largeur de la table en mettant deux rangées de tables côte à côte et en faisant asseoir les gens tout autour. Si elles ont apprécié le repas, le service, l'éclairage, et repéré l'existence de cette table, elles pourraient bien y revenir en groupe ! Vous pouvez même d'emblée leur proposer la table ronde ou l'aménagement si elles réservent.

L'éclairage

Beaucoup de restaurants aiment garder une lumière douce et feutrée. En général, l'éclairage, qui est suffisant, ne pose pas de problème mais dans certains restaurants où on recherche une ambiance particulière, l'éclairage est trop faible pour rendre **la communication confortable** pour une personne sourde/malentendante. Elle voit moins bien **les lèvres, les expressions ou les signes** de la ou des personne(s) qu'elle a en face d'elle et se fatigue plus vite.

Vous pouvez

- **Prévoir une lampe** portative (type halogène de salon), que vous apporterez auprès de la table en question.
- **Demander aux personnes** si elles souhaitent que vous augmentiez l'éclairage.
- Prévoir un éclairage progressif que vous pouvez augmenter et diminuer selon les besoins.
- Toujours éclairer un peu plus votre restaurant, de façon permanente. Un restaurant trop sombre, vu de la rue, peut ne pas être engageant pour un public sourd/malentendant.
- Eviter de disposer des tables loin de l'éclairage principal du restaurant ou prévoir un éclairage supplémentaire pour ces tables. Tout le monde en profitera.

Essayez d'éviter aussi les contre-jours.

Vous pouvez placer les chaises horizontalement aux fenêtres, et non perpendiculairement. Cela évite que des personnes ne se retrouvent le dos à la fenêtre.

Vous pouvez éviter aussi qu'un éclairage trop bas n'éblouisse quelqu'un.

La sécurité

Comme partout ailleurs, vous pouvez penser vos **systèmes de sécurité adaptés** aux personnes sourdes et malentendantes. Les alarmes sonores peuvent être couplées d'alertes lumineuses. Pour en savoir plus c'est [ici](#).

Pensez que **les alertes doivent être visibles de petits coins reculés** du restaurant, comme les toilettes, donc si vous pouvez l'intégrer dès la conception du restaurant, c'est mieux ! Arrangez-vous aussi pour que les verrous des toilettes ne coincent pas, aucun client n'aime y être enfermé, encore moins une personne sourde/malentendante.

Si vous engagez du personnel sourd/malentendant, celui-ci doit aussi pouvoir en profiter en cuisine.

SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES

Les menus et le service

L'accès aux menus et aux services du restaurant doit être **clair et facile à comprendre**.

Certaines personnes sourdes/malentendantes ont des difficultés à bien maîtriser le français et évitent de demander des explications aux serveurs sur les plats servis. Si vous pouvez accompagner le menu de **photos des plats** servis, c'est bien. C'est souvent utilisé dans les restaurants qui accueillent des touristes étrangers, mais en fait tout le monde aime profiter de cela.



RESTAURATION visualmundi.be/fiches-de-situations/restauration

Dernière mise à jour : 30 / 06 / 2017 - Avant de partager ce document, vérifiez s'il n'y a pas une version plus récente.

Rien n'est indispensable, mais vous pouvez aussi utiliser la technologie. Voici quelques idées :

- Intégrer votre **menu dans une tablette** qui a aussi une fonction d'appel du serveur intégrée. Le top du top, c'est quand les plats sont expliqués en langue des signes ! Vous aurez un succès fou si vos autres services sont bons !
- Placer des **boutons d'appel des serveurs aux tables** (cela se fait beaucoup à l'étranger. En Belgique c'est plus rare).

Dans certains restaurants, on passe la **commande au comptoir** et puis on doit attendre qu'elle soit disponible et ensuite aller la chercher.

- On peut utiliser des numéros sur les tickets de commande qui sont ensuite **affichés sur un grand écran** quand la commande est disponible.
- On peut aussi donner à la personne, **un vibreur**, qu'elle emporte à table et qui vibrera quand la commande sera disponible. C'est idéal, pour tout le monde, et pour les personnes sourdes/malentendantes aussi.

Les réservations

Pour les sourds et malentendants, réserver par téléphone est rebutant ! N'hésitez pas à proposer un **système de réservation en ligne sur votre site Internet, ou par SMS ou encore par e-mail**. Et n'oubliez pas de confirmer la réservation. On a déjà vu de nombreuses personnes sourdes/malentendantes, annuler ou refuser d'envisager un éventuel plan restaurant parce qu'un tel restaurant n'est pas réservable en dernière minute ou sans l'aide d'une personne extérieure.

SOLUTIONS HUMAINES

Le service

Qui n'a jamais été dans un restaurant où le service était exécrable ? Eh bien imaginez-vous que pour les personnes sourdes/malentendantes, c'est encore plus fréquent. Beaucoup de **serveurs se sentent mal à l'aise face à une personne qui ne s'exprime pas oralement ou dont l'expression orale n'est pas très intelligible**. Et pourtant, dans un métier qui implique du contact avec le public, être **sensibilisé au handicap** est une condition minimum.

Il arrive souvent que le serveur ne comprenne pas bien la personne sourde/malentendante et amène la mauvaise boisson ou le mauvais plat par rapport à ce qui a été commandé. Vous pouvez **écrire ou faire écrire la commande et montrer votre écrit**. N'hésitez pas à vous servir de votre bloc-notes ! Vous pouvez aussi, pour vous faire comprendre, **mimer ou montrer** ce que vous voulez dire, à l'aide d'images (sur la carte par exemple).

Nous sommes aussi convaincus qu'un restaurant qui accueille des personnes handicapées et adapte son service sera mieux perçu qu'un restaurant qui ne fait pas d'efforts.

RÉFÉRENCES

- La brochure [« Les sourds et l'architecture : quels sont les aménagements possibles ? »](#) fournit aussi des renseignements sur l'aménagements des restaurants/transports en commun/d'un logement.
- Votre restaurant est particulièrement accessible ? N'hésitez pas à demander un audit à [Access-I](#) pour renforcer sa visibilité.

RESTAURATION visualmundi.be/fiches-de-situations/restauration

Dernière mise à jour : 30 / 06 / 2017 - Avant de partager ce document, vérifiez s'il n'y a pas une version plus récente.

- Si vous désirez apprendre la langue des signes de Belgique francophone, voici [un espace](#) qui explique ce qu'il faut savoir à ce propos (formules de cours, écoles et associations, supports de cours,...).