DIRECTIVES DE L'EXPO 2005
A L'INTENTION
DES PARTICIPANTS OFFICIELS

GL 4-8

Directives relatives à l'accessibilité des manifestations et des établissements de restauration

(août 2004)

EXPO
2005 AICHI
JAPAN

L'Association japonaise pour l'Exposition Internationale de 2005

L'Association japonaise pour l'Exposition Internationale de 2005 publiera des directives à l'intention des participants officiels, qui couvriront tous les aspects de l'Exposition, de la préparation des constructions modulaires à l'exploitation au quotidien des pavillons.

Les directives seront numérotées de façon séquentielle comme suit : GL1-1, GL1-2, GL1-3, puis GL2-1, GL2-2, GL2-3, etc., sachant que GL est l'abréviation de "Guidelines" en anglais et que le premier chiffre rappelle le Règlement Spécial de l'EXPO 2005 AICHI auquel lesdites directives se rapportent. Ainsi toutes les directives commençant par GL1 sont fondées sur le Règlement Spécial No.1, celles commençant par GL2 , sur le Règlement Spécial No.2 et ainsi de suite.

Les directives seront publiées au fur et à mesure des besoins, et non dans l'ordre numérique. Ainsi, les "Directives GL4-1 relatives aux aménagements sur les constructions modulaires allouées aux participants officiels" seront publiées parmi les premières puisqu'elles contiennent des informations dont les participants auront besoin très tôt pour planifier et concevoir leurs projets d'exposition dans leur pavillon respectif. Les participants officiels sont priés de suivre ces directives au moment de leurs préparatifs et sont invités à prendre contact avec le groupe d'assistance aux participants officiels, dont les coordonnées sont indiquées ci-dessous, pour toute demande de clarification ou pour toute question concernant les directives.

Groupe d'assistance aux participants officiels
Association japonaise pour l'Exposition Internationale de 2005

Adresse :	Iino Building 7F 2-1-1 Uchisaiwaicho, Chiyoda-ku Tokyo 100-0011 Japon
E-mail :	ofipat@expo2005.or.jp
Tél. :	+81-3-5521-1612
Fax. :	+81-3-5521-1613

Sommaire

1. Introduction ····· 1

2. Manifestations ····· 1

(1) Informations relatives aux manifestations ····· 1

(2) Entrée ····· 2

(3) Places accessibles aux spectateurs ····· 3

(4) Contenu des manifestations ····· 4

(5) Formation du personnel ····· 5

3. Services de restauration ····· 5

(1) Informations relatives aux établissements ····· 5

(2) Entrée ····· 6

(3) Places accessibles à la clientèle ····· 7

(4) Commandes ····· 8

(5) Formation du personnel ····· 8

1. Introduction

Les présentes Directives relatives à l'accessibilité des manifestations et établissements de restauration (ci-après dénommées les “Directives”) ont été élaborées afin que toutes les parties concernées, dont les Participants officiels, prennent en considération le fait que tous les visiteurs de l’Exposition Internationale de 2005, Aichi, Japon (ci-après dénommée "l'Exposition"), y compris les personnes âgées ou handicapées, puissent avoir accès dans le confort et la sécurité aux manifestations, ainsi qu'aux établissements de restauration proposés sur le site.
Le contenu de ces Directives indique l'orientation à suivre, mais l'attention des parties concernées ne doit pas se limiter à ces quelques exemples. Nous les encourageons au contraire à mettre en place des mesures originales et novatrices.
Nous vous remercions de votre compréhension quant à l'esprit de ces Directives, et vous prions de bien vouloir prendre une part active à la réalisation de manifestations et d'établissements de restauration accessibles à tous.
S'agissant de la conception des installations dans lesquelles prendront place les manifestations et services de restauration, veuillez vous référer au document GL4-5 "Normes pour concevoir des aménagements accessibles à tous ("barrier-free") sur le site".

2. Manifestations

(1) Informations relatives aux manifestations

Le principe de base est que tous les visiteurs, y compris les personnes âgées ou handicapées, doivent pouvoir participer agréablement aux manifestations. Cependant, il est possible que certains visiteurs, selon la nature du handicap dont ils sont porteurs, ne puissent y participer, ou que leur participation nécessite une quelconque étape de préparation. De ce fait, dans le cadre de l'information relative aux manifestations, il est important de prêter attention notamment à la fourniture d'éléments permettant aux visiteurs de juger aisément de la possibilité ou non, pour une personne âgée ou handicapée, de participer à un événement, et de savoir quelle préparation lui serait éventuellement nécessaire pour pouvoir y prendre part.

Concrètement, des mesures telles que celles-ci peuvent être envisagées:

1) Si des espaces réservés aux spectateurs âgés ou handicapés ont été prévus, signaler leur existence préalablement à la manifestation.
2) Lorsque des dispositions ont été prises pour proposer aux spectateurs âgés ou handicapés un service d'interprétariat en langage des signes, un sous-titrage, des appareils de traduction et autres, le faire savoir avant la manifestation.
3) Si l'entrée des poussettes fait l'objet de certaines restrictions, faire connaître leur existence préalablement à la manifestation.
4) Le cas échéant, prévenir de l'existence de stimuli dus à une forte luminosité, à des bruits ou à des vibrations pendant la manifestation.
5) Indiquer par avance la durée de la manifestation, les pauses éventuellement prévues, ...
6) Au moment de l'élaboration des documents imprimés donnant des indications sur l'organisation des manifestations et destinés à être distribués, prévoir une mise en page prenant en considération les personnes malvoyantes ou âgées; par ailleurs, éviter l'utilisation de termes confus ou particulièrement abscons et imprimer en caractères bien lisibles (police de 16 points au minimum) des informations telles que l'intitulé de l'événement, les horaires, les coordonnées du service de renseignements concerné, le nom du lieu où se déroulera l'événement, etc.

- Exemples d'annonces:
<Informations concernant des restrictions de participation ou d'usage>
"Du fait de leur âge ou de la nature du handicap dont ils sont porteurs, la participation de certains visiteurs fait l'objet de restrictions (l'utilisation par certains visiteurs est règlementée)."
"L'entrée est interdite aux visiteurs de moins de XXX ans."
"Des places ont été réservées à l'usage des personnes se déplaçant en fauteuil roulant."
"Les visiteurs souhaitant avoir accès à des places réservées aux personnes en fauteuil roulant doivent demander au préalable une réservation."

<Indications quant la mise à disposition de services particuliers>
"Des services d'interprétariat en langage des signes, de sous-titrage ou d'appareils d'interprétariat ont été mis en place."
"Des systèmes d'audio-guidage, fonctionnant par infrarouge et présentant un résumé de la manifestation sont à votre disposition (en japonais, anglais, …)"
"Nos interprètes bénévoles peuvent vous décrire le déroulement de la manifestation."

<Informations concernant les restrictions d'entrée pour les poussettes>
"Aux heures de grande affluence, l'accès peut être interdit aux poussettes."
"L'entrée est interdite aux poussettes."
<Annonces relatives à des stimuli lumineux, sonores, etc.>
"La mise en scène comporte des effets spéciaux basés sur des flashs ou des flammes, de l'eau, de la fumée, etc."
"Durant une partie de la manifestation, le volume sonore est accru."

(2) Entrée

Lorsque des informations relatives à des interdictions ou autres doivent être communiquées au moment de l'entrée des visiteurs, il est important de veiller à ce que tous, sans exception, reçoivent lesdites informations, et de donner des explications claires concernant les espaces réservés aux spectateurs âgés ou handicapés, si de tels espaces ont été prévus.

Concrètement, des mesures telles que celles-ci peuvent être envisagées:

1) Lorsqu'il existe des espaces réservés aux spectateurs âgés ou handicapés, prévoir des panneaux d'information faciles à comprendre ou un guidage par des membres du personnel.
2) Dans la mesure du possible, faire emprunter aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant qui pénètrent dans les lieux le même parcours que les autres visiteurs.
3) Si l'accès des poussettes est interdit, prévoir un système permettant de gérer les conséquences de cette interdiction, avec un espace pour entreposer les voitures d'enfant ainsi qu'une personne chargée de s'en occuper.
4) Si un guidage vocal est prévu à l'entrée, l'accompagner des mêmes informations sur un support écrit.

- Exemples de dispositifs mis en place:
"Parallèlement aux panneaux d'information, nous avons mis en place un guidage et une assistance par des membres du personnel."
"Ayant été contraints de faire emprunter aux visiteurs en fauteuil roulant un parcours différent de celui des autres visiteurs pour entrer, nous avons prévu pour ces personnes un accompagnement par des membres du personnel."

“Nous avons aménagé un vestiaire pour les appareils photographiques et autres objets que les visiteurs ne sont pas autorisés à emporter à l'intérieur .”
“Lorsque les files d'attente s'allongent à l'entrée de la manifestation, des membres du personnel et des panneaux d'affichage informent les visiteurs de la durée de l'attente.”

(3) Places accessibles aux spectateurs

Il n'est pas souhaitable que les espaces destinés aux spectateurs âgés ou handicapés soient regroupés dans des zones de la salle spécifiquement délimitées. Cependant, lorsqu'une telle disposition ne peut être évitée, la conception de ces espaces doit permettre aux accompagnants ou aux familles des personnes concernées de profiter à leurs côtés de la manifestation.

De plus, dans le cas où des informations seraient fournies aux personnes à qui elles sont susceptibles de faire défaut à cause de problèmes visuels ou auditifs, il est important que ces espaces réservés soient conçus de telle façon que les personnes concernées puissent facilement bénéficier de ces informations. Par ailleurs, il est impératif de veiller à ce que la circulation puisse se faire en toute sécurité sur la voie d'accès aux espaces réservés, et à prévoir un système de guidage facile à comprendre.

Concrètement, des mesures telles que celles-ci peuvent être envisagées:

1) Accompagner individuellement les visiteurs jusqu'aux espaces réservés aux spectateurs âgés ou handicapés, si de tels espaces sont proposés.
2) Prévoir des sièges pour les accompagnants dans les espaces réservés aux spectateurs en fauteuil roulant, si de tels espaces sont proposés.
3) Lorsqu'un service d'interprétariat en langage des signes ou de sous-titrage est prévu, réserver un espace pour les personnes ayant besoin de ces dispositifs.
4) Si les sièges des spectateurs sont fixés, prévoir des sièges mobiles ou amovibles pour les spectateurs en fauteuil roulant.
5) Si les sièges des spectateurs sont fixés, penser aux personnes ayant besoin de matériel paramédical (appareils médicaux portables tels que bouteilles à oxygène; cannes, ...) ainsi qu'aux visiteurs handicapés qui seront accompagnés d'un chien d'assistance.
6) Si les sièges sont numérotés, penser aux personnes souffrant de déficience visuelle et prévoir en conséquence la grosseur des caractères ainsi que leurs couleurs, les indications correspondantes en Braille, etc.
7) Sur la voie d'accès aux sièges des spectateurs, utiliser par exemple des panneaux pour attirer l'attention des visiteurs sur l'existence d'une différence de niveau ou d'une forte déclivité, lorsque cela est nécessaire.
8) Prévoir une luminosité suffisante sur la voie d'accès aux sièges des spectateurs et prêter attention au matériau recouvrant le sol ainsi qu'à ses couleurs, pour le bien des personnes malvoyantes.
9) Lorsque la pose de panneaux d'information est prévue sur la voie d'accès aux sièges des spectateurs, être attentif à la grosseur des caractères, à l'emplacement des panneaux ainsi qu'à leur éclairage.

- Exemples de dispositifs relatifs aux sièges des spectateurs:
“Nous avons prévu des sièges à l'usage des accompagnants, qui sont situés à côté des places réservées aux personnes en fauteuil roulant.”
“Ces services ayant été mis en place, nous avons posé des panneaux «sièges pour langage des signes» ou encore «sièges à boucle magnétique».”

“Nous avons situé les espaces réservés aux personnes âgées et handicapées près des allées, ainsi qu'au premier ou au dernier rangs.”
“Nous avons pensé aux personnes malvoyantes et avons été très attentifs au contraste entre la couleur des caractères et celle de l'arrière-plan, à la réverbération ainsi qu'à l'emplacement des projecteurs.”
“Nous avons veillé à ce que les caractères imprimés et les indications en Braille ne se chevauchent pas sur les panneaux indiquant les sièges des spectateurs.”
“Outre les aménagements tactiles au sol (bandes de guidage), nous avons disposé sur le parcours des panneaux de signalisation tels que «Attention à la marche» pour prévenir les visiteurs en cas de nécessité.”
“Nous avons prévu un éclairage en continu au niveau du sol.”
“Nous avons évité l'utilisation sur le sol de certains motifs (lignes verticales par exemple) et couleurs susceptibles de faire croire une différence de niveau.”
“Nous avons veillé à bien choisir l'emplacement des panneaux d'information (notamment en hauteur) ainsi que des dispositifs d'éclairage. De plus, nous avons par exemple adapté la grosseur des caractères à la distance qui sépare les panneaux de visiteurs empruntant le parcours à pied.”

(4) Contenu des manifestations

Il est essentiel que le contenu des manifestations soit compréhensible par tous les visiteurs, y compris les personnes âgées et handicapées.

Concrètement, des mesures telles que celles-ci peuvent être envisagées:

1) Dans le cas où la manifestation comporte des commentaires oraux ou prend la forme d'une conférence, veiller à ce que ces informations ne fassent pas défaut aux personnes souffrant d'une déficience auditive.
2) Dans le cas où la manifestation comporte des explications écrites ou prend la forme d'une conférence, ou encore s'il est nécessaire d'en expliquer le déroulement, veiller à ce que les personnes souffrant d'une déficience visuelle puissent avoir accès à l'information grâce, par exemple, à des appareils prévus à cet effet.
3) Dans le cas où la manifestation comporte des explications ou prend la forme d'une conférence dans une langue donnée, veiller à ce que les locuteurs d'autres langues puissent avoir accès à l'information grâce, par exemple, à des appareils prévus à cet effet.
4) Au moment de l'élaboration de documents imprimés présentant le contenu des manifestations, prévoir une mise en page prenant en considération les personnes malvoyantes ou âgées; par ailleurs, éviter l'utilisation de termes confus ou particulièrement abscons.

- Exemples de mesures spéciales relatives au contenu de manifestations:

“Nous avons prévu de proposer pendant la manifestation une traduction en langage des signes ou des sous-titrages.”
“Des commentaires sont apparus sur l'écran et ces informations ont été communiquées oralement aux personnes malvoyantes grâce à des appareils appropriés.”
“L'utilisation d'appareils permettant une information orale des visiteurs étant difficile à mettre en place, des guides bénévoles assurent cette tâche.”
“Grâce à des appareils fournissant oralement une traduction des commentaires dans des langues étrangères, ces informations sont communiquées dans des langues autres que celle utilisée dans le cadre de la manifestation.”

“L'utilisation d'appareils permettant de fournir aux visiteurs une traduction des commentaires dans des langues étrangères étant difficile à mettre en place, des guides bénévoles assurent cette tâche.”
“Les sous-titres ne sont pas une transcription exacte du texte original mais un résumé; par ailleurs, les termes difficiles sont accompagnés d'une explication.”
“Les informations écrites seront rédigées en phrases simples et courtes, avec un vocabulaire simple.”

(5) Formation du personnel

Il est souhaitable que le personnel amené à intervenir dans le cadre des manifestations bénéficie d'une formation préalable afin de pouvoir accueillir avec naturel et sans s'imposer l'ensemble des visiteurs, y compris les personnes âgées et handicapées.

Concrètement, une formation telle que décrite ci-dessous pourrait être envisagée:

1) Lors de la formation relative au contenu de leur tâche proposée aux personnels concernés par l'accueil, le guidage, la progression des visiteurs, la sécurité etc., dispenser également une formation sur la façon de se comporter avec les personnes âgées ou handicapées.
2) Choisir des personnes âgées ou handicapées en tant que formateurs pour les stages de formation relatifs à l'accueil des personnes à mobilité réduite.
3) Concevoir un plan de guidage pour une évacuation d'urgence applicable à tous les visiteurs, et dispenser à ce propos une solide formation au personnel.

- Exemples de formations efficaces:
“Nous avons inclus l'accueil des personnes âgées ou handicapées dans le programme de formation de notre personnel.”
“Nous avons mis en place une formation incluant non seulement la théorie, mais aussi la pratique et la mise en situation.”
“Nous avons élaboré pour le personnel un guide sur l'accueil des personnes âgées ou handicapées et avons procédé à des exercices de simulation.”
“Dans les annonces diffusées en cas d'urgence, nous demandons notamment aux visiteurs de s'entraider et d'apporter leur aide aux personnes âgées ou handicapées qui se trouveraient à proximité.”

3. Services de restauration

(1) Informations relatives aux établissements

Le principe de base est que tous les visiteurs, y compris les personnes âgées ou handicapées, doivent pouvoir utiliser agréablement les services de restauration. Cependant, il est possible que certains visiteurs, selon la nature du handicap dont ils sont porteurs, ne puissent les utiliser, ou que leur utilisation nécessite une quelconque étape de préparation. De ce fait, il est important de mettre en place une politique active d'information pour permettre aux visiteurs âgés ou handicapés, susceptibles de rencontrer des difficultés dans l'utilisation des établissements proposant des services de restauration, de choisir aisément et par avance les établissements dans lesquels ils pourront se rendre.
De plus, il convient de fournir à ces visiteurs des informations leur permettant de savoir quelle préparation leur serait éventuellement nécessaire pour pouvoir utiliser ces services.

Concrètement, des mesures telles que celles-ci peuvent être envisagées:

1) Si la fourniture préalable d'informations concernant les établissements de restauration est prévue, penser à inclure les informations nécessaires aux personnes âgées ou

handicapées.

2) Si l'entrée des poussettes fait l'objet de certaines restrictions, faire connaître leur existence à l'avance.
3) Au moment de l'élaboration des documents imprimés donnant des indications sur les établissements de restauration, prévoir une mise en page prenant en considération les personnes malvoyantes ou âgées; par ailleurs, éviter l'utilisation de termes confus ou particulièrement abscons.

- Exemples de présentation des établissements de restauration:
  "Dans certains établissements, vous pourrez réchauffer vos aliments pour régime alimentaire spécial ou utiliser un mixeur."
  "Les visiteurs devant suivre un régime alimentaire spécial et ayant apporté leur propre repas sont les bienvenus dans les établissements si les personnes qui les accompagnent utilisent les services de restauration."
  "Pour connaître la composition des plats proposés sur les menus, veuillez vous adresser aux membres du personnel de chaque établissement."
  "Dans ce restaurant, vous pourrez réchauffer des aliments en sachet sous vide. Pour ce faire, veuillez vous adresser au personnel."
  "Dans ce restaurant, vous pourrez utiliser un mixeur ou un robot ménager."
  "Dans ce restaurant, vous pourrez utiliser une prise électrique."
  "Nous pouvons vous fournir de l'eau chaude pour la préparation des biberons."
  "Nous tenons à votre disposition des menus en Braille."
  "Nous tenons à votre disposition des menus en diverses langues (XXX, XXX)."
  "Nous tenons à votre disposition des menus indiquant la présence de produits allergènes dans la composition des plats."
  "L'entrée est interdite aux poussettes."

(2) Entrée

Lorsque des informations relatives à des interdictions ou autres doivent être communiquées au moment de l'entrée des visiteurs dans les établissements, il est important de veiller à ce que tous, sans exception, reçoivent lesdites informations.

Concrètement, des mesures telles que celles-ci peuvent être envisagées:

1) Dans la mesure du possible, faire emprunter aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant et pénétrant dans l'établissement le même parcours que les autres visiteurs
2) Si l'accès des poussettes est interdit, prévoir un système permettant de gérer les conséquences de cette interdiction, avec un espace pour entreposer les voitures d'enfant ainsi qu'une personne chargée de s'en occuper
3) Si un guidage vocal est prévu à l'entrée, l'accompagner des mêmes informations sur un support écrit

- Exemples de dispositifs mis en place:
  "Ayant été contraints de faire emprunter aux visiteurs en fauteuil roulant un parcours différent de celui des autres visiteurs pour entrer dans l'établissement, nous avons prévu pour ces personnes un accompagnement par des membres du personnel."

“Nous avons aménagé un espace pour entreposer les poussettes, leur accès à l'intérieur de l'établissement étant interdit.”
“Lorsque les files d'attente s'allongent à l'entrée de l'établissement, des membres du personnel et des panneaux d'affichage informent les visiteurs de la durée de l'attente.”

(3) Places accessibles à la clientèle

Il n'est pas souhaitable que les places destinées aux clients âgés ou handicapés soient regroupées dans une zone spécifiquement délimitée de l'établissement. Cependant, lorsqu'une telle disposition ne peut être évitée, la conception de cet espace doit permettre aux accompagnants ou aux familles des personnes concernées de profiter à leurs côtés des services de restauration.

Par ailleurs, selon le type de service proposé, si le client est amené à se servir lui-même, il est nécessaire de concevoir les installations de telle façon que les personnes à mobilité réduites puissent également y avoir accès.

De plus, dans le cas où des informations seraient fournies aux personnes à qui sont susceptibles de faire défaut à cause de problèmes visuels ou auditifs, il est important que ces places réservées soient conçues de telle façon que les personnes concernées puissent facilement bénéficier de ces informations.

Il convient de prévoir des ustensiles de table qui soient facilement utilisables aussi par des personnes âgées ou handicapées; par ailleurs, l'installation de sanitaires doit être conçue en pensant à ces personnes.

Concrètement, des mesures de ce type peuvent être envisagées:

1) Accompagner individuellement les clients jusqu'aux places réservées aux personnes âgées ou handicapées, si l'on n'a pu éviter de créer des zones spécifiques.
2) Ne pas refuser l'accès des chien d'assistance pour personnes handicapées, conformément à la Loi japonaise du 1er octobre 2003 sur les chiens d'assistance pour personnes handicapées.
3) Si certaines places sont réservées aux clients âgés ou handicapés, concevoir l'espace de telle façon que les accompagnants ou les familles puissent bénéficier des services de restauration à leurs côtés.
4) Etre attentif à la hauteur des comptoirs, à la pose de mains courantes, etc.
5) Apporter une aide individuelle aux personnes handicapées ou âgées rencontrant des difficultés pour se servir elles-mêmes
6) Dans le cas où des informations et des annonces sont diffusées oralement à l'intérieur de l'établissement, prévoir également une diffusion sur support écrit pour les personnes souffrant d'une déficience auditive.
7) Faciliter la communication avec les personnes souffrant d'une déficience auditive ou s'exprimant dans une langue étrangère en utilisant un support écrit au moment du paiement
8) Lorsque de petites assiettes de service sont disposées sur les tables, veiller à choisir des assiettes qui ne se renversent pas et ne glissent pas, mais sont facilement utilisables par des enfants ou des personnes souffrant d'un handicap physique; proposer également des cuillères, fourchettes, pailles, etc.
9) Prendre en considération le fait que les installations sanitaires doivent pouvoir être utilisées par des clients se déplaçant à l'aide de fauteuils électriques ou par de jeunes enfants.

- Exemples de mesures proposées quant aux places accessibles à la clientèle:
“Notre personnel apporte son assistance aux personnes handicapées ou âgées entrant dans l'établissement.”

“Une autorisation ou des restrictions à l'accès à l'établissement étant imposées, nous avons placé à l'entrée un panneau d'information facile à comprendre.”
“Nous avons prévu des sièges mobiles pour les personnes en fauteuil roulant.”
“A la demande des clients accompagnés de jeunes enfants ou de personnes souffrant d'un handicap mental, nous avons aménagé des salons particuliers ou des box.”
“Nous mettons des chaises pour enfant à la disposition des clients accompagnés de jeunes enfants.”
“Nous appellerons oralement les clients patientant dans la salle d'attente, mais nous pouvons prêter des vibreurs aux personnes qui le souhaitent .”

“Nous utilisons des caisses enregistreuses à double affichage de façon à ce que le client puisse aussi s'assurer visuellement de la somme à payer.”
“Nous avons choisi des assiettes de service dont la forme assure une grande stabilité.”
“Nous avons prévu des serviettes humides pour les clients entrant dans l'établissement. Par ailleurs, des sanitaires ont été aménagés au même étage.”

(4) Commandes

Lors de la mise au point des menus, veiller à ce que leur contenu soit compréhensible pour tous les clients, y compris les personnes âgées ou handicapées. Etre particulierement attentif aux clients souffrant d'un handicap sur le plan de la communication.

Concrètement, des mesures telles que celles-ci peuvent être envisagées:

1) S'agissant de l'indication des menus, prendre en considération les personnes malvoyantes ainsi que celles qui s'expriment dans une langue étrangère.
2) En ce qui concerne la commande, trouver un mode de communication facile à comprendre pour l'interlocuteur, par exemple en récapitulant la commande passée.
3) Au moment de l'élaboration de documents imprimés tels que les menus, prévoir une mise en page prenant en considération les personnes malvoyantes ou âgées; par ailleurs, éviter l'utilisation de termes confus ou particulièrement abscons.

- Exemples de mesures relatives aux commandes:
“Nous avons fait imprimer des menus en Braille, mais aussi en diverses langues (XXX, XXX). Nous avons également élaboré un tableau récapitulatif indiquant la présence de produits allergènes dans la composition des plats.”
“Sur le menu, nous avons attribué un numéro à chaque plat pour que la commande puisse être passée à l'aide de ces numéros.”
“Pour confirmer le contenu de la commande auprès de clients malentendants, nous utilisons la communication écrite ou désignons les plats sur la carte.”
“Dans la mesure du possible, nous avons rédigé des phrases simples et courtes pour décrire les plats, et les termes difficiles sont accompagnés d'une explication.”

(5) Formation du personnel

Il est souhaitable que le personnel amené à travailler dans les établissements de restauration bénéficie d'une formation préalable afin de pouvoir accueillir avec naturel et sans s'imposer l'ensemble des visiteurs, y compris les personnes âgées et handicapées.

Concrètement, une formation telle que décrite ci-dessous pourrait être envisagée:

1) Lors de la formation relative au contenu de leur tâche proposée aux personnels concernés par l'accueil et le guidage, dispenser également une formation sur la façon de se comporter avec les personnes âgées ou handicapées.

2) Choisir des personnes âgées ou handicapées en tant que formateurs pour les stages de formation relatifs à l'accueil des personnes à mobilité réduite.
3) Concevoir un plan de guidage pour une évacuation d'urgence applicable à tous les visiteurs, et dispenser à ce propos une solide formation au personnel.

- Exemples de formations efficaces:
  "Nous avons inclus l'accueil des personnes âgées ou handicapées dans le programme de formation de notre personnel."
  "Nous avons mis en place une formation incluant non seulement la théorie, mais aussi la pratique et la mise en situation."
  "Nous avons élaboré pour le personnel un guide sur l'accueil des personnes âgées ou handicapées et avons procédé à des exercices de simulation."
  "Dans les annonces diffusées en cas d'urgence, nous demandons notamment aux visiteurs de s'entraider et d'apporter leur aide aux personnes âgées ou handicapées qui se trouveraient à proximité."