



## FICHE 32

# Accueillir personnel et clientèle en situation de handicap

## DESCRIPTIF

De manière générale, le terme handicap désigne l'incapacité d'une personne à vivre et à agir dans son environnement en raison de déficiences physiques, mentales, ou sensorielles. Il se traduit la plupart du temps par des difficultés de déplacement, d'expression ou de compréhension chez la personne atteinte (<https://www.handicap.fr/>). Le restaurant peut agir pour faciliter l'accueil du personnel et d'une clientèle en situation de handicap.

### Accueillir une clientèle en situation de handicap

- Respecter les normes d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite (handicapés, malvoyants), ce qui facilite également l'accès aux seniors, aux familles avec poussette et aux personnes à la mobilité restreinte temporairement.
- Si le restaurant dispose d'un parking, réservier des places pour les personnes en situation de handicap.
- Communiquer sur les services et activités mis en place au sein du restaurant et de la destination, notamment en cas de Label « Destination pour tous » qui valorise les collectivités proposant aux personnes handicapées et à ceux qui les accompagnent une offre touristique cohérente et globale.

### Recruter et/ou maintenir dans l'emploi des personnes en situation de handicap

- Publier les offres d'emploi auprès de divers organismes spécialisés dans le handicap.
- Faire appel aux agences AGEFIPH ou Cap Emploi Entreprise pour une analyse des postes de travail de l'établissement et des compétences requises pour identifier les postes adaptés aux personnes en situation de handicap.

Le lien avec les agences spécialisées dans l'emploi de personnes handicapées est un facteur de succès pour accueillir des salarié.e.s en situation de handicap. Elles disposent des connaissances sur les enjeux propres à l'emploi de personnes handicapées et peuvent promouvoir la capacité d'accueil et la motivation de l'entreprise. Ces agences travaillent avec les entreprises qu'elles savent prêtes à accueillir des travailleurs handicapés (TH) comme salarié.e.s ou stagiaires adultes en Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel (PMSMP). Lors d'un entretien, il convient de décrire le poste, tâches et rythme de travail de façon précise pour anticiper les contraintes du/de la candidat(e) par rapport à la description.

### Sensibiliser le personnel

- Faciliter l'inclusion des personnes en situation de handicap en sensibilisant le personnel à l'aide de livrets informatifs, de manière ludique grâce à des mises en situation, en utilisant le tutorat, ou en organisant/s'associant à des événements handisport.



#### POINTS DE VIGILANCE

- Éviter les idées reçues en formant le personnel aux différentes dimensions du handicap.
- S'appuyer sur des structures ressources pour s'informer, échanger avec travailleurs handicapés et entreprises engagées.



#### BÉNÉFICES ATTENDUS

- Fournir un emploi au personnel touché par une inaptitude/restriction d'aptitude.
- Développer les pratiques managériales.
- Accueillir toute clientèle grâce aux dispositifs mis en place pour celle en situation de handicap.



## INVESTISSEMENT



- Coût salarial lié au temps passé pour le recrutement, la formation et la sensibilisation.
- Coûts d'aménagement des lieux, qui dépendent de la situation initiale de l'établissement.



## RETOUR SUR INVESTISSEMENT

- Variable selon l'accessibilité des bâtiments pour les personnes à mobilité réduite.
- <1 an pour les autres investissements.



## GAINS

- Capter une clientèle en situation de handicap.



## AIDES

- AGEFIPH : aides financières relatives à l'accueil, intégration et évolution professionnelle des personnes handicapées, aides techniques et humaines à la compensation du handicap.

## RÉFÉRENCE RÉGLEMENTAIRE

Depuis la **Loi n° 2005-102 du 11 février 2005** (égalité des droits et des chances, participation et citoyenneté des personnes handicapées), les entreprises > 20 salariés doivent employer au moins 6 % de travailleurs handicapés.

**À partir de 2020**, l'Obligation d'emploi de travailleurs handicapés évolue, le seuil concerné reste identique.

**Loi n° 2008-496 du 27 mai 2008** portant des dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations.

## Pourquoi Pas – Dinard (35)

Emploi d'une personne en situation de handicap 3 demi-journées par semaine depuis 3 ans.

## Emeraude ID – Lannion (22)

La majorité des employés du service de restauration sont des personnes en situation de handicap. L'association Emeraude ID réunit 200 personnes avec pour mission :

- De promouvoir les intérêts des travailleurs handicapés.
- De développer des actions en faveur de la mission sociale et économique du secteur protégé, adapté et d'insertion.
- D'assurer le développement d'activités en faveur de toute personne en difficulté sociale et/ou professionnelle.

## CRITÈRES RÉFÉRENTIEL

### « Exemplarité environnementale dans la restauration commerciale »

C 57 : service à la clientèle

C 69 : égalité dans l'embauche



## POUR ALLER PLUS LOIN

- Label Tourisme & Handicap, marque d'État attribuée aux professionnels du tourisme qui s'engagent dans une démarche de qualité ciblée sur l'accessibilité aux loisirs et aux vacances pour tous : [www.entreprises.gouv.fr/tourisme-handicap](http://www.entreprises.gouv.fr/tourisme-handicap)
- L'AGEFIPH (Association de gestion du fonds pour l'insertion des personnes handicapées), avec ses 14 délégations régionales, assure une mission de service public visant à soutenir le développement de l'emploi des personnes handicapées. En lien avec des partenaires dont Cap Emploi, présent dans tous les départements, elle propose gratuitement des services, aides financières et conseils pratiques pour les entreprises (recrutement, intégration, maintien dans l'emploi) et les personnes en situation de handicap. Informations et contacts régionaux : [www.agefiph.fr/](http://www.agefiph.fr/)