



U M I H UNION DES MÉTIERS ET
DES INDUSTRIES DE L'HÔTELLERIE

Service juridique, des affaires réglementaires et européennes

Circulaire juridique n°27-19

Du 27/08/2019

ACCESSIBILITE

Dernières évolutions sur la formation obligatoire et la largeur des couloirs dans les bars/restaurants

Mise à jour sur l'accessibilité des CHR, notamment en matière de formation/sensibilisation et rétablissement d'une disposition antérieure qui avait disparue.

Suivez-nous sur www.umih.fr



Formation du personnel

Nous vous rappelons nos circulaires juridiques n°42-17, 30-17, 19-15 qui font le point en la matière.

Suite à des réunions à la Délégation Ministérielle à l'Accessibilité (DMA), l'Umih est intervenue dans le cadre de nouvelles dispositions concernant l'obligation à la formation ou la sensibilisation à l'accueil des personnes handicapées pour les professionnels en contact avec les usagers ou les clients dans les établissements recevant du public des CHRD.

Cette formation, ou a minima cette sensibilisation, est indispensable pour garantir une égale qualité d'accueil de tous. Ainsi, un nouveau guide a été réalisé en concertation notamment avec l'Umih, les ministères concernés et les associations.

L'objectif de ce guide est d'aider les entreprises CHRD ou entités soumises à l'obligation de formation et/ou sensibilisation.

Nous vous précisons que la sensibilisation et la formation ne concernent pas seulement le « personnel d'accueil » mais tout le « **personnel en contact** », comme mentionné dans la loi de ratification du 5 août 2015.

Pour les ERP de Vème catégorie, rien ne change, il s'agit toujours de sensibilisation mais dorénavant pour tout le personnel en contact avec les personnes handicapées (lecture attentive de la plaquette accueil figurant dans notre circulaire juridique n°19-15).

Pour les autres ERP, nous rappelons qu'une formation est obligatoire. Cependant, elle n'est pas soumise à un formalisme particulier et peut dès lors être constituée des éléments suivants :

- rappel réglementaire,
- vocabulaire simple (FALC),
- rapporter les principes,
- répondre et s'adapter à la clientèle,
- mise en situation, utilisation de matériel, jeux de rôles,
- techniques et postures d'accueil et d'accompagnement adaptés aux différents profils de public,
- fiches regards croisés,
- outils mis à disposition (crt),
- e-learning...

Il s'agit de donner du sens à cette formation et expliquer la finalité, afin d'aller au-delà de la représentation restrictive mais commune du « fauteuil ».

Pour les salariés intérimaires, les extras, les saisonniers, une bonne sensibilisation pourrait suffire en insistant sur le comportement avec la personne, comment lui répondre et l'orienter par exemple, la qualité du service doit être assurée. Une formation à distance de trois heures pourrait ainsi suffire.

Il serait possible d'avoir un référent-formateur-relais au sein de l'établissement qui serait formé et vers qui l'on pourrait se tourner. En effet, pour limiter les coûts, il paraît utile et efficace de former des formateurs internes et de s'organiser ensuite au sein de l'entreprise.

Enfin, pour conclure, le guide a pour objectif de fixer les attendus minimaux de la formation ; il s'agit d'un **guide ministériel** et aucune obligation n'est imposée. La loi n'impose pas de certification et la forme de la formation est libre.

Le **guide/référentiel** est disponible sur le site du ministère sur le lien suivant :

<https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/laccessibilite-des-etablissements-recevant-du-public-erp#e3>. Vous le trouverez également en pièce jointe.

Rétablissement de la largeur des couloirs à 0,60m pour les restaurants et les débits de boissons

L'**arrêté du 8 décembre 2014** relatif à l'accessibilité des personnes handicapées **des établissements recevant du public situés dans un cadre bâti existant** et des installations existantes ouvertes au public ne disposait pas dans sa version consolidée sur le site de Legifrance du dernier alinéa de l'article 6 qui avait disparu en raison d'une erreur matérielle.

Après de nombreuses interventions de l'Umih auprès de la DGALN/DHUP depuis plus de deux ans, nous avons enfin retrouvé la version consolidée complétée.

Un arrêté du 27 février 2019 est venu modifier diverses dispositions relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées notamment dans les ERP existants (figurant en annexe).

L'article 6 sur les dispositions relatives aux circulations intérieures horizontales de **l'arrêté du 8 décembre 2014 relatif à l'accessibilité des personnes handicapées des établissements recevant du public situés dans un cadre bâti existant et des installations existantes ouvertes au public** est modifié comme suit :

Après le dernier alinéa du II (Caractéristiques minimales), est ajoutée la phrase suivante :

« Dans les restaurants et les débits de boissons, les autres allées ont une largeur au moins égale à 0,60 m. ».