



Registre Public d'accessibilité



V1 - septembre 2026

Kaz Tourist' de l'Entre Deux





Sommaire

● Introduction	2
● Fiche synthèse accessibilité ERP	3
● Accessibilité de l'établissement	
○ Venir jusqu'à la Kaz Tourist'	5
○ Stationnement	6
○ Cheminement extérieur et intérieur	7
○ Espace accueil	8
○ Espace boutique	9
○ Toilettes	10
● L'équipe d'accueil	
○ Trombinoscope	11
○ Formation du personnel : résumé des savoirs	12
○ Offre adaptée et autre services	15
● Nous contacter	16
● Numéros utiles	17
● Annexes	17
○ Attestations de formation	



Introduction

Les gestionnaires d'ERP (*établissements recevant du public*) doivent mettre à disposition du public un document simple et compréhensible par tous : le registre public d'accessibilité. Ce document permet de communiquer sur le niveau d'accessibilité des prestations proposées par l'établissement. Il comprend également les pièces administratives et techniques relatives à l'accessibilité de l'établissement aux personnes handicapées. On y trouve aussi la description des actions de formation du personnel chargé de l'accueil des personnes handicapées.

Texte de référence : Décret du 28 mars 2017 relatif au registre public d'accessibilité et modifiant diverses dispositions relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public et des installations ouvertes au public

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2017/3/28/LHAX1702913D/jo/texte>

Par ailleurs, notre bureau est désormais référencé sur la plateforme nationale ACCESLIBRE, permettant à chacun d'accéder facilement aux informations d'accessibilité de nos sites. Cette initiative s'inscrit dans notre volonté de rendre notre territoire toujours plus accueillant et accessible à tous : [FICHE ACCESLIBRE](#)

Fiche synthèse accessibilité ERP



Accessibilité de l'établissement





Bienvenue

→ Le bâtiment et tous les services proposés sont accessibles à tous

☐ oui ☐ non

 → Le personnel vous informe de l'accessibilité du bâtiment et des services

☐ oui ☐ non



Formation du personnel d'accueil aux différentes situations de handicap

→ Le personnel est sensibilisé. ☐
C'est-à-dire que le personnel est informé de la nécessité d'adapter son accueil aux différentes personnes en situation de handicap.

→ Le personnel est formé. ☐
C'est-à-dire que le personnel a suivi une formation pour un accueil des différentes personnes en situation de handicap.

→ Le personnel sera formé. ☐



Matériel adapté

→ Le matériel est entretenu et réparé ☐ oui ☐ non

→ Le personnel connaît le matériel ☐ oui ☐ non



Contact :



Consultation du registre public d'accessibilité :



☐ à l'accueil



☐ sur le site internet

N° SIRET :

Adresse :



**Certaines prestations
ne sont pas
accessibles**



 **1.**

 Ce service sera accessible le : ☐

 Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation) ☐

 Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :
☐ oui ☐ non

 **2.**

 Ce service sera accessible le : ☐

 Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation) ☐

 Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :
☐ oui ☐ non

 **3.**

 Ce service sera accessible le : ☐

 Ce service ne sera pas accessible  (voir l'autorisation) ☐

 Une aide peut être disponible à la demande ou sur réservation :
☐ oui ☐ non



Accessibilité de l'établissement

Pour venir jusqu'à la Kaz Tourist':

En voiture, depuis Pierrefonds, prendre la route de Pierrefonds (RD26), jusqu'aux panneaux de ville de l'Entre - Deux, se garer au niveau des 2 places PMR de stationnement (voir ci - dessous)

En bus, prendre la ligne STA (ligne adaptée) du réseau CARSud. Descendre à l'arrêt "gare routière". Puis reprendre une navette (Géranium, 38 ou 39) jusqu'à l'arrêt : **Office de Tourisme**

Renseignements : 0262 22 11 00

Depuis le littoral, la ligne S5 du réseau CAR JAUNE vous amène au village

Information du service PMR CAR JAUNE sur le site internet.

Domicilié-e sur la CASud, possibilité de réserver votre voyage avec le Service Handi'BusCASUD

<https://www.casud.re/au-quotidien/se-deplacer/le-transport-handibus>

Du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h à 15h30

02 62 55 49 59, 0262 55 40 60

Par mail à l'adresse handibus@semittel.re

Toutes les informations sur le réseau complet : <https://www.carsud.re/>



Stationnement

Il y a 2 places de stationnement publiques réservées aux PMR.



L'une est située à 30m de la porte d'entrée de la Kaz Tourist'. L'autre à 35m.

Les largeurs de place sont de 3,30 m sur 5m de long. Le marquage au sol et la signalétique verticale sont présents.

Depuis les 2 places de parking, il faut monter par le bateau de trottoir près des toilettes, puis emprunter le trottoir et suivre les panneaux.





Cheminement vers la porte d'entrée

Dès lors que vous êtes sur le trottoir, suivre la signalétique PMR, en se dirigeant vers l'entrée principale du jardin, aller jusqu'au choca au milieu.

Il n'y a pas de sonnette.

Suivre à nouveau la signalétique et aller vers la droite pour se rendre à l'entrée PMR sur la droite du bâtiment.

Aucun obstacle n'est à hauteur du visage.

Le cheminement extérieur dans le jardin est au minimum de 1,20 m de large.



Cheminement intérieur

La porte d'entrée réservée aux PMR est sur la droite du bâtiment.

Il n'y a pas de sonnette.

Le passage utile est de 90 cm et représente une légère pente inférieure à 4%.



C'est une double porte battante s'ouvrant vers l'intérieur toujours ouverte.

Les chiens guides sont autorisés.

Le cheminement dans la Kaz Tourist' est au minimum de 1,10 m de large et amène vers un espace d'accueil.

Espace accueil

Notre espace d'accueil est "créolisé" : la banque d'accueil est une grande table en bois.

Une tablette surélevée permet de conseiller les personnes en fauteuil roulant.



Les présentoirs de documentation sont situés entre 80cm et 1.50m de hauteur.

Demander de l'aide pour les produits en hauteur.

Une très grande carte du village est affichée au mur et lisible par tous (sauf handicap visuel).

Une transcription sur papier est réalisée au besoin.

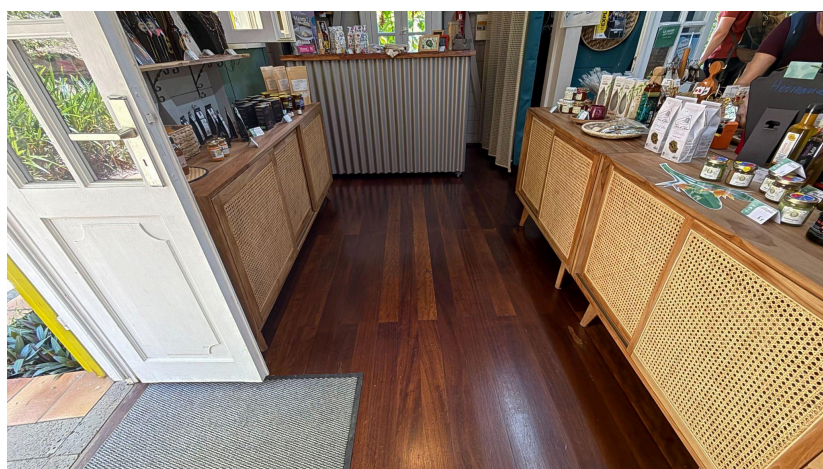
La banque d'accueil est suffisamment éclairée.

Il existe plusieurs brochures adaptées :

- Ce présent registre imprimé et disponible à l'accueil
- Le Guide de l'Accessibilité de l'offre adaptée du territoire est disponible (QR code ci - après)
- Une brochure en FALC est disponible sur demande



Espace boutique





L'espace d'accueil est partagé avec un espace boutique. Des comptoirs présentant des articles (bijoux, livres...) sont à hauteur de visage pour des personnes à mobilité réduite.

Dans la boutique, des souvenirs (artisanat et produits du terroir) de l'Entre Deux et de la Réunion sont vendus.

Toilettes

Des toilettes publiques accessibles aux PMR se situent à 30 m à l'extérieur de la porte d'entrée de la Kaz Tourist'. Elles se situent proches des places de parking. Demander la clef à l'agent d'accueil à l'intérieur. Puis ramener la clef.



L'équipe d'accueil

Le personnel est sensibilisé à l'accueil des personnes en situation de handicap.

3 personnes à l'accueil de la Kaz Tourist' de l'Entre-Deux ont suivi cette formation. Leur photo est ci-après.

1 personne se charge du dossier pour former les nouveaux dans l'équipe.

L'ensemble de l'équipe peut renseigner quel que soit le handicap de la personne accueillie.

Trombinoscope de l'équipe sensibilisée



OTiSUD

Anne TURPIN



OTiSUD

Larissa BARDIL



OTiSUD

Stéphane RIVIERE

Formation du personnel : résumé des savoirs



RÉSUMÉ SENSIBILISATION HANDICAP



Comment accueillir et renseigner au mieux une personne porteuse de handicap ? Voici quelques clés pour accompagner au mieux chaque visiteur et adapter son accueil à ses besoins spécifiques. Le bon sens reste de mise et l'empathie primordial: restons naturels et à l'écoute, comme avec n'importe quel visiteur.



Accueil: Savoir être et savoir faire



01

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS GÉNÉRAUX



- Considérez la personne en situation de handicap comme une personne ordinaire. Adressez-vous à elle directement.
- Montrez-vous disponible, attentif, à l'écoute et patient.
- Soyez naturel. Ne dévisagez pas la personne.
- Ne l'infantilisez pas.
- Ne vous formalisez pas de certaines attitudes ou certains comportements
- Proposez votre aide, ne l'imposez pas.
- Posez des questions.
- Ne pas culpabiliser si dans la conversation on utilise involontairement des expressions courantes comme « ça roule », « ça marche », « tu vois » etc...
- Indiquer à la personne qu'elle est prioritaire.
- Si une personne est attirée à l'accueil des personnes en situation de handicap, lui mettre un badge.
- Si un de vos collègues est plus à l'aise, confiez-lui le client.
- Ayez à disposition un moyen de communication écrite.
- Les chiens guides et d'assurances doivent être admis dans tous les lieux ouverts au public sans surcoût.

02

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS SPÉCIFIQUES: HANDICAP MOTEUR



- Assurez-vous que les espaces de circulation sont suffisamment larges, dégagés et libres de tout obstacle.
- Proposez un siège si possible.
- Informez la personne du niveau d'accessibilité de l'environnement ou des services proposés pour qu'elle puisse juger si l'établissement convient à ses besoins et capacités, ou si elle aura besoin d'aide ou pas.
- Si vous orientez une personne en situation de handicap physique vers une direction, indiquer un itinéraire adapté. Informer la personne du niveau d'accessibilité de l'environnement.
- Si vous aidez une personne en fauteuil roulant à pousser son fauteuil :
 - Ne vous appuyez pas dessus.
 - Évitez les mouvements brusques.
 - Annoncer les manœuvres.
- Si vous accompagnez une personne en fauteuil roulant, marchez à côté du fauteuil.
- Si vous accompagnez une personne rencontrant des difficultés dans la marche, suivez son rythme et veillez à ne pas la déstabiliser.
- Communiquez à hauteur égale.



RÉSUMÉ SENSIBILISATION HANDICAP



Comment accueillir et renseigner au mieux une personne porteuse de handicap ? Voici quelques clés pour accompagner au mieux chaque visiteur et adapter son accueil à ses besoins spécifiques. Le bon sens reste de mise et l'empathie primordial: restons naturels et à l'écoute, comme avec n'importe quel visiteur.



Accueil: Savoir être et savoir faire



03 ATTITUDES ET COMPORTEMENTS SPECIFIQUES: HANDICAP AUDITIF

- La qualité acoustique des lieux et l'éclairage sont essentielles.
- Positionnez-vous face à la personne.
- Vérifiez que la personne vous regarde pour commencer à parler.
- Parlez distinctement, en adoptant un débit normal, sans exagérer l'articulation et sans crier.
- Privilégiez les phrases courtes et un vocabulaire simple.
- Reformulez votre phrase plutôt que de répéter sans cesse un mot qui n'est pas compris.
- Utilisez le langage corporel pour accompagner votre discours : pointer du doigt, expressions du visage...
- Afin de faciliter la communication utilisez vos documents et proposez de quoi écrire.
- Veillez à afficher, de manière visible, lisible et bien contrastée, les prestations proposées, et leurs prix.
- Pour les personnes appareillées, on peut installer au guichet d'accueil une boucle à induction magnétique* ou un amplificateur de son pour les personnes non appareillées.
- *Obligatoire pour les guichets d'accueil des ERP remplissant une mission de service public ainsi que les ERP de 1^{re} à 4^e catégorie.



04 ATTITUDES ET COMPORTEMENTS SPECIFIQUES: HANDICAP VISUEL

- Présentez-vous oralement.
- Informez la personne des actions que vous réalisez.
- Si la personne est amenée à s'asseoir, guidez sa main sur le dossier et laissez-la s'asseoir elle-même.
- Proposez de faire la lecture ou le résumé d'un document.
- Veillez à concevoir une documentation adaptée en gros caractères (lettres bâton, taille de police minimum 4,5 mm) ou imagée, et bien contrastée
- Si vous avez à faire signer des documents, placez la pointe à l'endroit où la personne doit apposer sa signature.
- Signaler aux personnes disposant d'une canne blanche, les objets qui échapperaient au balayage de leur canne.
- Ne déplacez pas ces affaires.
- S'il faut se déplacer, proposez votre bras mais ne prenez pas le sien, marchez un peu devant pour guider.
- Si la personne a un chien guide d'aveugle ou une canne, placez-vous de l'autre côté.
- Informez la personne sur l'environnement en décrivant précisément et méthodiquement l'organisation spatiale du lieu ; utilisez la technique du cadran d'horloge.





RÉSUMÉ SENSIBILISATION HANDICAP



Comment accueillir et renseigner au mieux une personne porteuse de handicap ? Voici quelques clés pour accompagner au mieux chaque visiteur et adapter son accueil à ses besoins spécifiques. Le bon sens reste de mise et l'empathie primordial: restons naturels et à l'écoute, comme avec n'importe quel visiteur.



Accueil: Savoir être et savoir faire



05

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS SPÉCIFIQUES: HANDICAP MENTAL ET COGNITIF

- Parlez normalement avec des phrases simples et des mots faciles à comprendre.
- En cas d'incompréhension, faites appel à l'image, à la reformulation, à la gestuelle, en utilisant un catalogue, un plan, un dessin par exemple.
- Utilisez une signalétique adaptée et des écrits en FALC « facile à lire et à comprendre »
- Laissez la personne réaliser seule certaines tâches, même si cela prend du temps.
- Ne vous formalisez pas de certaines attitudes, ne faites pas de gestes de crainte ou de mépris.
- Proposez d'accompagner la personne dans son achat et de l'aider pour le règlement.



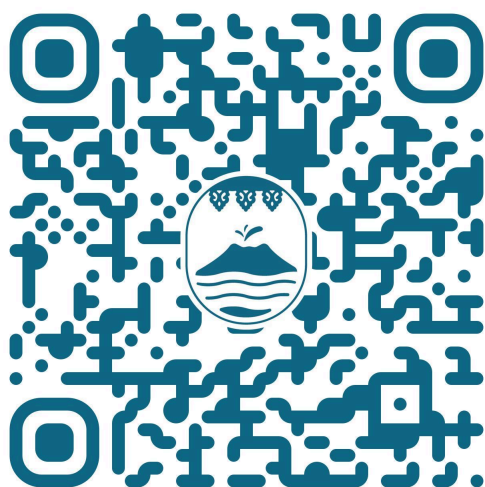
06

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS SPÉCIFIQUES: HANDICAP PSYCHIQUE

- Adopter une attitude rassurante.
- Soyez précis dans vos propos, formulez des phrases courtes avec des mots simples, au besoin répétez calmement.
- Laissez la personne s'exprimer jusqu'au bout et laissez-lui le temps de réaction et d'expression.
- Evitez de la contredire, ne faites pas de reproches et rassurez-la en cas de problème.
- En cas de crise, restez calme, avec son accord faites intervenir un tiers dans la communication pour faire tomber la tension, laissez-lui la possibilité de partir et revenir.



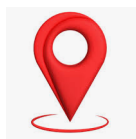
Notre Offre adaptée



Autre services

- Visites guidées possiblement accessibles pour personnes malentendantes avec amplificateur de son.
- Sur réservation. Avec Brigitte de “Au coeur de la Réunion “ 0692 68 98 88
- Des événements l'E2 :
 - Au mois de mai “ENTRE2ZARTS” une animation du village autour de l'artisanat
 - Au mois de juillet, la Fête du Choca, autour de des savoirs - faire traditionnels liés au choca.
- Un point de réservation des activités en fonction de la période (billetterie Monticket.re)
- Du café LE LION à l'achat
- Accès au paiement de certaines prestations d'hébergement (sur demande via Citybreak)

Nous contacter



13 rue Fortuné Hoarau - Entre Deux



9h - 17h



0262 37 37 11



contact@otisud.com



www.siteinternet (en cours de création)

Stéphane RIVIERE, référent Handicap
s.riviere@otisud.com

Pour les prestataires touristiques accessibles
contact@otisud.com

Annabel MIR BEAUDEMOULIN, responsable RSE
a.mir@otisud.com



Numéros utiles

15	SAMU
17	Police Nationale
18	Pompiers
112	Secours Européens - Urgences médicales
114	Urgences personnes malentendantes/ sourdes
3977	Maltraitance personnes en situation de handicap
3237	Pharmacie de Garde
3928	Urgence discrimination
SOS MEDECIN (Sud - Ouest) : 0262 91 20 21	
Centre anti-poison : (33)145 42 59 59 (7h à minuit)	

Annexes

Attestations de formation du personnel

