



Registre Public d'accessibilité



V1 - septembre 2026

Kaz Tourist' de Manapany Les Bains (Saint - Joseph)





Sommaire

● Introduction	3
● Fiche synthèse accessibilité ERP	4
● Accessibilité de l'établissement	
○ Venir jusqu'à la Kaz Tourist'	6
○ Stationnement	8
○ Cheminement extérieur et intérieur	9
○ Espace accueil	10
○ Espace boutique	11
○ Toilettes	12
● L'équipe d'accueil	
○ Trombinoscope	13
○ Formation du personnel : résumé des savoirs	14
○ Offre adaptée et autre services	17
● Nous contacter	18
● Numéros utiles	19
● Annexes	19
○ 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 Saint - Pierre, prendre la RN2 jusqu'au rond-point qui croise la rue Martin Luther King. Descendre vers l'océan, puis à l'intersection prendre à droite et suivre la signalétique sur moins d'1km. Reprendre sur votre gauche vers l'océan, l'allée du four à Chaux. C'est une impasse. Tout au fond, il y a le jardin de la Kaz Tourist' avec une place de stationnement devant la rampe d'entrée.

Pour des raisons de passage des éventuels véhicules de secours (SDIS) :

- ❖ Si vous êtes accompagné(e), le véhicule devra être re-stationné dans le parking au - dessus.
- ❖ Si vous êtes seul(e), le personnel pourrait déplacer votre véhicule et vous le ramener par la suite.





En bus, prendre la ligne 84 ou T5 du réseau CAR JAUNE. Descendre à l'arrêt "Bassin de Manapany".

À la gare routière de Saint-Pierre, vous pouvez aussi demander l'accompagnement PMR de Car Jaune. Il est possible de le réserver au 02 62 81 82 83, du lundi au vendredi de 7 h à 19 h, de préférence au plus tard la veille avant 15 h.

Si vous êtes domiciliés 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 1 place de stationnement réservée aux PMR.

La place de parking est à 5 m de distance de l'entrée de l'office de tourisme.

La place n'est pas matérialisée et il n'y a pas de signalétique horizontale ni verticale. Mais cet emplacement est interdit à la circulation sauf personnel, véhicule transportant un(e) PMR et véhicule de secours. Donc l'espace est "réservé"





Cheminement vers la porte d'entrée

Dès lors que vous êtes arrivés sur la place PMR, se diriger la porte d'entrée en empruntant la pente en dalle de basalte. Les dalles sont plates et ne présentent aucune gêne réglementaire.

La pente est de 3.8%

Il n'y a pas de sonnette.

Mais le personnel d'accueil voit l'ensemble des arrivées





Cheminement intérieur

La porte d'entrée est adaptée aux PMR, d'une largeur de 102 cm.

Il y a une légère marche de moins de 2 cm au sol

Le passage utile est de 102 cm.

Les espaces de rotation sont d'1m50 de diamètre.

Il est possible de circuler dans cet espace d'accueil - boutique.

Les chiens guides sont autorisés.

Espace accueil

Notre espace d'accueil est "créolisé" : la banque d'accueil adaptée est repérable dès l'entrée

Notre personnel est formé à ce type d'accueil.





Un espace de circulation permet de repérer les présentoirs de documentation qui sont situés entre 80cm et 1.50m de hauteur.

(Voir photo ci - après rubrique “espace boutique”)

Demander de l’aide pour les produits en hauteur.

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 notre offre adaptée du territoire (QR CODE ci - après)
- Une brochure en FALC est disponible sur demande



Magazine en français facile
à lire et à comprendre

“BONZOUR”

Le tourisme pour tout le monde



FÉDÉRATION
RÉUNIONNAISE
DE TOURISME



Cette édition a été cofinancée par l'Union Européenne et la Région Réunion.
L'Europe s'engage à La Réunion avec le Fonds Social.

Espace boutique

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



Dans la boutique, vous trouverez des souvenirs du territoire et de la Réunion (artisanat, produits du terroir)



Toilettes

Des toilettes accessibles aux PMR se situent dans ce même bâtiment.

Les toilettes accessibles sont celles de gauche.

Il n'y a pas besoin de clef.



L'équipe d'accueil

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

2 personnes à l'accueil de la Kaz Tourist' de Saint - Joseph 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 vous renseigner quel que soit votre handicap.

Trombinoscope de l'équipe sensibilisée



OTi
du SUD

Rita CLERVILLE



OTi
du SUD

Marie Noëlle SEVERIN

Sont sensibilisées en accueil de personnes en situation de handicap

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 attitrée 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 1re à 4e 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.





PROMOUVOIR
SOUTENIR
INFORMER



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

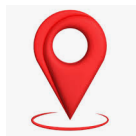


Autre services

- Visites guidées possiblement accessibles en langue des signes avec Christine de Découverte en Terres Signées 0692 33 10 68. Sur réservation.
- Des événements sur Saint Joseph :
 - Au mois de juillet, la journée de la Biodiversité autour de la préservation des milieux fragiles, notamment de l'habitat du Gecko Vert
 - Au mois de septembre, Kouler Zepices
 - Au mois d'octobre - novembre la fête du Safran
- 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



15 Allée du four à Chaux, Manapany les Bains,
97 480 Saint - Joseph



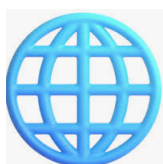
9h - 17h



0262 37 11 11



contact@otisud.com



www.siteinternet (en cours de création)

Marie Noëlle, référent Handicap contact@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

