

ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP (PMR)

// FORMATION INITIALE

DURÉE : 28 OU 35H

Public concerné toute personne souhaitant intégrer une société d'assistance aux personnes à mobilité réduite

Durée 28h ou 35h avec module anglais aéroportuaire

Validation évaluation pratique & QCM de 20 questions

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Être en mesure d'accueillir et de mettre en œuvre les procédures d'accueil des personnes en situation de handicap
- Savoir communiquer efficacement en fonction des typologies de handicap rencontrées
- Connaître les leviers de la sensibilisation de ses collaborateurs afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge du public en situation de handicap
- Identifier les bonnes pratiques en termes d'accueil et de prise en charge.

DÉROULEMENT DU PROGRAMME

Ouverture du stage

- L'accueil
- Le programme.

L'organisation

- Le rôle des organisations officielles (IATA et DGAC)
- Le fonctionnement d'un aéroport et les différents intervenants.

La réglementation

- Le droit des passagers en situation de handicap (PMR)
- Les obligations conformes à la réglementation européenne des différents intervenants
 - » *Les gestionnaires d'aéroport*
 - » *Les transporteurs aériens*
 - » *Les sociétés d'assistance.*

Le handicap

- Les différentes familles de déficience (déficience visuelle, auditive, motrice et mentale)
- Les différents types de chaises
- La prise en charge en fonction du handicap.

Les facteurs humains

- L'environnement
- La connaissance de soi
- La gestion du stress
- Le travail collectif.

L'accueil du passager

- Offrir une image professionnelle
- Adapter sa communication verbale
- Gestion des situations délicates.

Les procédures

- La sûreté et sécurité
- Le jalonnage
- La chronologie de la prise en charge
 - » *Au départ (zone check ou salle d'attente, pif, salle d'embarquement, à bord de l'avion)*
 - » *À l'arrivée*
- Mises en situation multiples.

Anglais aéroportuaire (optionnel)

- Les termes couramment utilisés sur l'aéroport
- Les phrases types nécessaires à la communication avec le passager
- La prononciation.