

ACCUEIL DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

À la fin de cette formation, le stagiaire sera capable de :

- > Être en mesure d'accueillir et de mettre en oeuvre 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.

CONTENU DE LA FORMATION

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.

DUREE
28H

PUBLIC CONCERNE

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

www.cmaciv.com
information@cmaciv.com
+225 87 11 74 69

