



Accueil des publics en situation de handicap dans les transports

CONTEXTE - FINALITE

La possibilité de se mouvoir et de se déplacer librement et de manière autonome dans les transports est un des éléments majeurs de la loi du 11 février 2005, renforcé par la loi du 5 août 2015 et se situe au cœur des réflexions sur la chaîne de déplacement. Cette autonomie facilitée conditionne l'ensemble de la vie sociale d'une personne en perte d'autonomie ou porteuse d'une déficience.

Malgré les aménagements techniques et matériels, l'accueil et l'accompagnement humain restent essentiels pour ces voyageurs afin de leur faciliter l'accès à la mobilité et aux transports.

Cette formation propose d'apporter aux stagiaires une meilleure compréhension des difficultés diverses rencontrées par les personnes en situation de handicap et d'ancrer les bonnes attitudes d'accueil dans les pratiques.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

A l'issue de la formation, les participants auront acquis ou seront en cours d'acquisition des objectifs suivants :

- Identifier et distinguer les grands types de handicap et les difficultés spécifiques qu'ils entraînent pour l'usage des transports en commun.
- Dépasser ses craintes et ses idées préconçues sur le handicap.
- Gérer des situations diverses de communication.
- Faire face à des situations inhabituelles, complexes ou potentiellement conflictuelles liées à la présence d'une personne en situation de handicap.

CONTENU

- Savoirs de base pour différencier les grands types de handicap.
- Les principales difficultés rencontrées au quotidien par les personnes en situation de handicap dans les transports en commun.
- Aspects relationnels et de communication avec les personnes en situation de handicap.
- Développer sa capacité d'écoute, d'accueil et de réactivité.
- Proposer son aide sans l'imposer.
- Les éléments clés d'une « bonne communication » face à une personne en situation de handicap.
- Les « bonnes » attitudes et les comportements inadéquats à éviter.
- Utilisation du matériel spécifique et sécurisation des FR dans les véhicules.

PREREQUIS

Aucun.



PUBLIC CONCERNE

- Conducteurs, bagagistes, professionnels de l'activité commerciale, agents de maîtrise, formateurs interne.

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Pédagogie active et participative afin que les participants soient acteurs dans l'acquisition des apprentissages.
- Apports théoriques, supports écrits et vidéos. Démarche participative. Mises en situation.

EVALUATIONS

- **Pendant la formation :** Validation de la compréhension de chaque objectif par le formateur afin de mesurer la progression de chaque participant.
- **A l'issue de la formation :** Les participants seront invités à renseigner un questionnaire (évaluation à chaud) afin d'évaluer leur satisfaction et un questionnaire d'évaluation des acquis afin de mesurer l'atteinte des objectifs de la formation (la synthèse sera transmise au commanditaire).
- **Evaluation à froid :** 30 jours après la fin de la formation, un questionnaire d'évaluation à froid sera proposé aux participants.
- **Impact sur l'entreprise :** 2 mois après la formation, un questionnaire d'impact de la formation sur l'entreprise sera envoyé pour mesurer les apports de la formation dans la mise en place des nouveaux process.

SANCTION

Attestation de formation individuelle à partir de la feuille d'émargement (transmis au commanditaire).

MODALITES

- En intra / En présentiel.
- 10 personnes par groupe.
- 1 jour de formation en continu sur site.
- Tarif : nous contacter.

Proposition pédagogique susceptible de modification. A valider en l'état ou à faire évoluer en fonction des demandes et besoins du commanditaire.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap : nous contacter.