

ASSISTANCE DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

39 HEURES

ÉLIGIBLE CPF

Public concerné

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

Pré-requis

- notions d'anglais
- casier judiciaire vierge

Financement

- Financement individuel
- FONGECIF
- Financement aidé (Pôle Emploi, FAJ, conseil général, etc.)

Objectifs

- 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.

Programme

Approche métier

- Représentation du handicap
- Identifier les approches sociologiques du handicap
- Présenter les différents types de handicap
- Connaître les 4 grandes familles de déficience
- Connaître les handicaps temporaires ou ponctuels (épilepsie, Alzheimer, diabète, etc.)
- Méthodes d'accompagnement
- Définir les différents niveaux d'accompagnement et d'aide
- Écoute et observation : communication verbale et non verbale
- Prise en charge d'une personne en situation de handicap
- Accueil d'un public en grande difficulté
- Passage sécurité
- Rassurer et savoir répondre aux interrogations
- Mises en situation
- Transfert dans l'avion et à sa sortie
- Méthode de transfert du fauteuil vers le siège
- Aide à retirer un manteau, aide à la descendre et à la montée d'escalier
- Notions d'accessibilité et réflexion sur les espaces d'accueil adaptés.

Formations réglementées

- Module sûreté 11.2.6.2 : personnel accédant sans escorte aux zones de sûreté à accès réglementé.

- Module sûreté 11.2.3.8 : vérification de concordance entre passagers et bagages.

Les attentes des personnes en situation de handicap

- Étude et mise en application des bonnes pratiques en termes d'accueil et de prise en charge
- Rappel de la réglementation (loi de 2005) et des obligations en matière d'accessibilité
- Présentation des typologies de handicap
- Présentation des situations courantes adaptées aux différentes personnes

Définir une communication adaptée

- Les principes d'une communication adaptée ouverte à tous
- Découverte des outils spécifiques d'une communication adaptée aux différents types de handicap
- Présentation des équipements spécifiques.

Mise en situation

- Communiquer avec des personnes en situation de handicap
- Partager le vécu et le ressenti d'une personne en situation de handicap dans ses déplacements.

Marchandises dangereuses DGR 9