

MIEUX CONNAÎTRE LE HANDICAP

dans les transports



Objectifs

- Connaître les grandes typologies de handicap et leurs répercussions.
- Acquérir les bonnes pratiques et les bons réflexes dans les situations d'échange avec des clients en situation de handicap.
- Acquérir quelques repères législatifs.
- Identifier les acteurs du handicap et leur rôle.



De 4 à 12 participants



1/2 journée à 1 journée



En intra entreprise



04 22 91 65 81 >>>

www.gsformation.fr

Votre chargée d'affaires
Sophie JACQUEMET

06 69 53 77 01

sophie.jacquemet@gsformation.fr

MIEUX CONNAÎTRE LE HANDICAP dans les transports



Les objectifs de la formation

Acquérir des connaissances sur le handicap de manière générale afin d'adopter la bonne attitude dans l'accueil et l'accompagnement de clients en situation de handicap dans le transport. Être capable d'échanger sur des pratiques entre collègues afin de participer à l'amélioration de la prestation de service et d'adopter la bonne posture professionnelle.



PUBLIC CONCERNÉ

Tout professionnel amené à transporter ou à accueillir des clients en situation de handicap.



PRÉREQUIS

Aucun



Approche pédagogique

Alternance d'apports théoriques et de mises en situation afin de favoriser l'expression de situations vécues ainsi que les interactions entre participants et le formateur.



MODALITÉ D'ACCÈS À LA FORMATION

Sauf cas particulier, le délai d'accès moyen à la formation est en générale d'un mois après le retour validé du devis et de la convention de formation.



MODALITÉ DE LA FORMATION

En présentiel sur site du client



MÉTHODE D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Les évaluations des acquis théoriques et pratiques sont réalisées en fin de formation sur la base de QCM et de mise en situation.



VALIDATION

Attestation de suivi de formation



SITUATION DE HANDICAP

Dans certain cas des adaptations pourront être mise en place merci de nous consulter en amont par mail à l'adresse suivante : contact@gsformation.fr



DURÉE

1/2 journée à 1 journée selon besoin du client



TARIF

Nous consulter

MIEUX CONNAÎTRE LE HANDICAP dans les transports

LE PROGRAMME



Mieux connaître le handicap

- Qu'est ce que le handicap
- Les différents types de handicap et les répercutions dans la vie quotidienne.
- Connaissance de la clientèle
- Le cadre légal
- Les principaux acteurs



Accueillir un client en situation de handicap

- Adopter la bonne attitude
- Savoir parler du handicap avec la personne
- Les condition favorable pour un accueil adapté (espace, attitude, comportements, posture)
- L'accompagnement à la personne dans l'expression de sa demande de transport
- Repérer les signes de changement de comportement afin de mieux gérer les situations d'urgence ou de crise



La mise en application

- Mise en situation dans le cadre de jeux de rôle.
- Parcours en aveugle avec des lunette simulant les différent types de malvoyances
- Simulation de troubles de l'audition,
- simulateur de vieillesse et de handicap pour se rendre compte des restrictions de mobilité.



Le bilan et la synthèse de la journée

Bilan et synthèse de la seance dans le cadre d'un échange entre le formateur et les participants.

Evaluation de satisfaction de la formation.