



DIAGNOSTIC SERVICE D'ASSISTANCE PMR ET PHMR EN AÉROPORT

DATES ET LIEUX :

Dates déterminées avec l'entreprise sous un délai de 30 jours
en fonction des contraintes
Lieu : Intra-entreprise

DURÉE : La durée de l'expertise dépend de la
demande de l'entreprise.

UNE EXPERTISE POUR QUI ?

- Pour les collectivités, les entreprises gestionnaires, des associations qui souhaitent avoir un regard objectif sur la qualité de prise en charge des personnes à mobilité réduite dans l'aéroport.
- L'expertise concerne tout particulièrement le service d'assistance mais aussi l'ensemble des services en contact avec ce public au sol ou navigant.

UNE EXPERTISE SUR QUOI ?

Le métier de conducteur-accompagnateur

- Du DOC 30 de la Conférence Européenne de l'Aviation Civile engageant les pays européens
- Des règlements d'exploitation du service d'assistance
- De la démarche qualité mise en place par le gestionnaire sur les besoins spécifiques de ce public, ou de la norme AFNOR

Diagnostic prenant en compte les différents moments de prise en charge

- Arrivée à l'aéroport : dès la borne d'appel, gare TGV, qualité du traitement de la demande, temps d'attente...
- Enregistrement : accompagnement du service d'assistance, positionnement du personnel d'enregistrement
- Passage sûreté : accompagnement, positionnement respectif des agents de sûreté, du service d'assistance
- Salle d'embarquement
- Installation dans la navette : accès aux véhicules, arrimage du fauteuil roulant, sécurité afin de répondre aux exigences de sécurité
- Installation dans l'avion : manipulation du passager dans l'avion, relations avec le personnel navigant

Connaissance du public, des codes aériens, des attitudes de services vis-à-vis du public personnes à mobilité réduite

- Connaissance du handicap
- Qualité de l'accompagnement par catégorie de clientèle
- Focus possible sur certaines catégories de clientèle (roméo...)

UNE EXPERTISE RÉALISÉE PAR QUI ?

- Professionnel du secteur handicap (ergothérapeute...), ayant 20 années d'expérience dans le secteur et une connaissance des attentes des personnes à mobilité réduite dans le cadre de l'aéroport.
- Professionnel ayant une expérience sur l'exploitation d'un service d'assistance et une connaissance des personnes en situation de handicap

TARIF SUR DEMANDE

- À la journée
- Sur devis en fonction de vos besoins

