



" REFRESH " FORMATION INITIALE POUR SERVICE D'ASSISTANCE PMR ET PHMR



PUBLIC CONCERNÉ

Dans le cadre de l'obligation européenne, les professionnels des aéroports doivent recevoir une formation de remise à niveau. Cette formation concerne donc les professionnels du secteur aérien et aéroportuaire, en particulier de services d'assistance PMR bénéficiant déjà d'une expérience significative.

PRÉREQUIS

Aucun

DATES ET LIEUX :

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

Lieu : Intra-entreprise

DURÉE : Adaptée aux besoins de l'entreprise

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Contrôler les acquis
- Perfectionner et ajuster des connaissances
- Définir les situations problématiques et les analyser
- Définir les points d'amélioration pour une meilleure prise en charge du passager

UN PROGRAMME ENTRE THÉORIE ET PRATIQUE

Retour sur :

- Les gestes et postures
- La manipulation, installation du passager en situation de handicap ou à mobilité réduite
- La technique de guide pour des personnes déficientes visuelles

Analyse de situations sur la base de réclamations passagers qui constituent les « incontournables » pour une amélioration de service

- Tenue et attitudes de services
- Accueil du passager et accompagnement dans le cheminement
- Sécurité globale de la prestation et notamment dans la navette et le help

Analyse de situations sur la base événements vécus par les salariés, quelques exemples :

- Accompagnement des passagers DPNA
- Lien et coordination entre professionnels d'un aéroport, communication entre agents
- Recadrage des pratiques en lien avec le contrat et le règlement d'exploitation
- Codification pour les agents d'escale et codification pour le service PMR
- Prise en charge des enfants et bébés
- Accueil au PIF : relation à la personne, préparation de la personne
- Gestion de l'agressivité et des situations de crises
- Fonctionnement avec le service médical
- Ainsi que tout autre dysfonctionnement interne ou tout autre sujet souhaitant être abordé par l'entreprise et/ou par les salariés...

SYSTÈME D'ÉVALUATION

- Évaluation pendant et à l'issue de la formation afin de vérifier les acquis (QCM)

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Aspect pratique et théorique, échanges à partir de situations concrètes, mises en situation

TARIF SUR DEMANDE

Sur devis en fonction de vos besoins, du nombre de participants et des contraintes (nombre de journées, de stagiaires...)

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque situation étant unique, nous vous demandons de préciser l'adaptation nécessaire à l'inscription. Nous pourrions ainsi confirmer l'ensemble des possibilités d'accueil et vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions en accord avec votre employeur.

