

AGENT D'ACCUEIL ET ACCOMPAGNATEUR DE PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

L'agent Welcome et accompagnateur de personne à mobilité réduite, exerce dans les aéroports, des gestionnaires d'aéroport ou de sociétés d'assistance aéroportuaire. Il guide, informe et renseigne les passagers ainsi que les visiteurs. Il prend en charge les clients nécessitant une assistance particulière (en fauteuil roulant, malentendant, non voyant ou autre handicap), d'un point de rendez-vous à bord des aéronefs et vers les salles d'attente des PMR.

PUBLIC

- Tout public

PRÉREQUIS

- Savoir lire et écrire et un bulletin n°3 du casier judiciaire vierge.

DELAIS ET MODALITÉS D'ACCÈS

- Test de positionnement et évaluation d'entrée en formation
- Un bulletin d'inscription à retourner complété par email

DURÉE

- 11 jours (63h)

OBJECTIFS

A l'issue de la formation, le candidat sera capable de :

- Accueillir, assister, orienter, informer et gérer le flux des passagers.
- Vérifier et scanner les cartes d'embarquement.
- Assister les passagers à l'enregistrement sur BLS (Bornes Libre-Service)
- Rassurer et savoir répondre aux interrogations
- Connaître les mesures de contrôle de sûreté
- Prendre en charge un passager à mobilité réduite
- Connaître les comportements à adopter, connaître les contrôles de sûreté
- Procéder des transferts (dans un véhicule adapté, dans l'avion, etc...)

PROGRAMME DE FORMATION

- Le transport aérien et son environnement, les conventions
- Le droit européen des passagers aérien.
- Gestion des flux de passagers et techniques d'orientation
- Le droit européen et les personnes à mobilité réduite
- Définition de la personne à mobilité réduite (PMR)
- Les différents types d'handicap et les fauteuils roulants
- Gestion des PMR et méthodes d'accompagnement.
- Mise en situation pratique en situation réelle de transfert
- Les différents transferts dans l'avion
- Sécurité en piste (La Co-Activité autour des avions en escale)
- Anglais aéroportuaire
- Gestion des conflits
- Facteurs humains
- Gestes et postures
- Sûreté 11.2.6.2 & 11.2.3.8
- IATA DGR 7.5.A

MOYENS & MATÉRIELS PÉDAGOGIQUES

- Salle de formation équipée (Vidéoprojecteur, paper-board etc...)
- Support de cours pour le stagiaire et fauteuil roulant
- Formation dispensée en présentiel
- Formateurs qualifiés

MODALITÉS D'ÉVALUATION – VALIDATION

- Contrôle continu tout au long de la formation (Evaluations & QCM)
- Méthode expositive, transmissive ou magistrale
- Attestations de formation Sûreté et Certificat DGR IATA
- Certification « Bright Language » et Certificat de réalisation

SECTEUR D'ACTIVITÉ

- Assistants des compagnies aériennes.

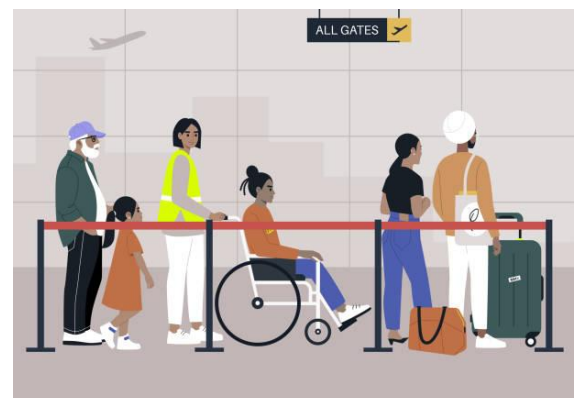
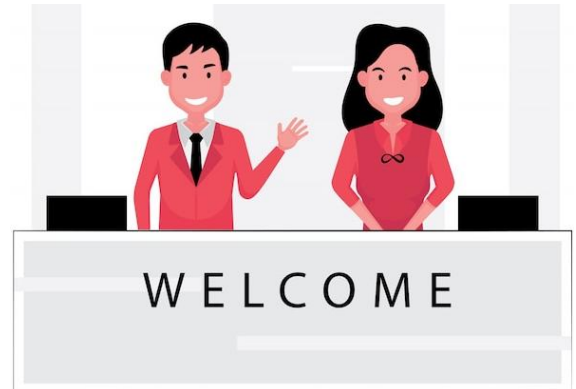
IDENTIFICATION

- Formacode : 31876 • NSF : 330 • Code ROME : N2205

PRIX : 1250€

FINANCEMENTS

CSF FORMATION, est détenteur de la certification Qualiopi, vous pouvez donc bénéficier d'un financement public (France Travail, Conseil Régional, CPF, OPCO (AKTO) ...



Formation sans discrimination, accessible aux personnes handicapée (Cf. Art. D5211-2 et suivants du Code du Travail)

