

# AGENT D'ACCUEIL « WELCOME » ACCOMPAGNATEUR DE PERSONNES A MOBILITÉ RÉDUITE

## DESSCRIPTIF DU POSTE

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.

## DÉLAIS ET MODALITÉS D'ACCÈS

- Test de positionnement et évaluation d'entrée en formation
- Inscription par email : [contact@csf-formations.fr](mailto:contact@csf-formations.fr)
- Délais indicatifs : 1 à 2 semaines après validation

## DURÉE

- 63 (11 jours)

## 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)
- 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 spécifique
- 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
- 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
- Attestation de formation

## SECTEUR D'ACTIVITÉ

- Assistants des compagnies aériennes.

## IDENTIFICATION

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

## PRIX

- 1300 €

## FINANCEMENTS

En choisissant CSF FORMATION :

- Les apprenants peuvent être financés selon leur situation : salariés, demandeurs d'emploi, alternants, etc.
- Les entreprises partenaires peuvent bénéficier d'une prise en charge partielle ou totale du coût des formations via leur OPCO.
- Les prescripteurs (France Travail, Missions Locales, etc.) peuvent intégrer CSF FORMATION dans les parcours POEI, AIF, AFPR, etc.

## ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Conformément à :

- La loi n° 2005-102 du 11 février 2005 et la loi « Avenir professionnel » du 5 septembre 2018
- Le décret n° 2006-26 du 9 janvier 2006 et les articles du Code du travail (L.5211-4 & D.5211-3)

Nos formations sont ouvertes à tous, y compris aux personnes en situation de handicap. Afin de garantir les meilleures conditions d'accueil, merci de nous signaler vos besoins spécifiques en amont. Notre Référent Handicap est à votre écoute pour adapter votre parcours (aménagements pédagogiques, organisationnels ou matériels). Référent PSH : M. Y. HAMMADI [yazid.hammadi@csf-formations.fr](mailto:yazid.hammadi@csf-formations.fr)

