FORMATION À L'ACCUEIL DES VOYAGEURS EN SITUATION DE HANDICAP

Company name practices : VILLE DE LUXEMBOURG

Activity sector practices : Administration publique

Company category practices : Secteur Public

Description of the action practices

La Ville de Luxembourg a proposé une formation / sensibilisation à l'ensemble de ses chauffeurs de bus sur l'accueil des voyageurs en situation de handicap.

Approach practices

La formation est composée de plusieurs modules théoriques et pratiques se déroulant sur une journée entière.

Par le biais de modules théoriques, les chauffeurs sont sensiblisés et formés par des experts sur la communication avec des personnes qui présentent des déficiences visuelles, auditives, d'apprentissage, psychiques ou de mobilité.

Les modules théoriques sont ensuite suivis d'exercices pratiques sur le terrain. Par une mise en situation dans un autobus, les chauffeurs apprennent directement comment prendre en compte les besoins d'une personne en fauteuil roulant, ou encore d'une personne présentant une déficience visuelle, auditive ou cognitive

Objectives practices

1) Améliorer les services offerts à tous nos clients.

2) Se mettre en conformité avec la règlementation européenne Règlement (UE) N°181/2011 du Parlement Européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) N°2006/2004 qui rend obligatoire les formations à l'accueil des voyageurs en situation de handicap pour tous les chaffeurs de bus.

« To do practices »

Prévoir des exercices pratiques sur le terrain.

Inviter des personnes concernées comme intervenants.

« Not to do practices »

Ne pas trop détailler les informations théoriques.