

Formación en accesibilidad para el personal ferroviario

Contexto

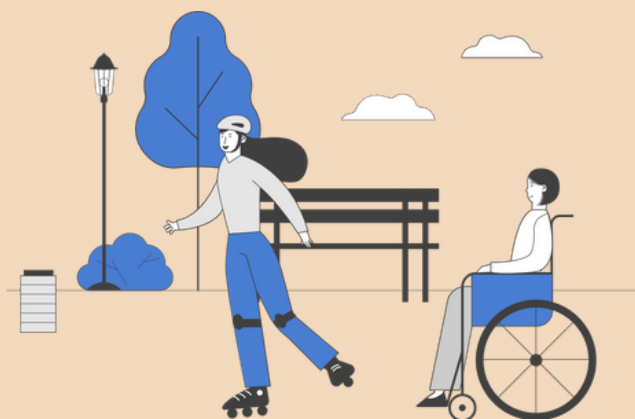
- En Luxemburgo, la empresa ferroviaria nacional CFL (Société Nationale des Chemins de Fer Luxembourgeois) ha implementado programas de capacitación especializados para mejorar la accesibilidad de los servicios ferroviarios para pasajeros con discapacidad y movilidad reducida.
- El objetivo es mejorar el número de pasajeros de personas con discapacidad garantizando que el personal ferroviario de primera línea, incluidos los asistentes de trenes y los administradores de estaciones, estén equipados con el conocimiento, la sensibilidad y las habilidades para ayudar a los pasajeros con diversos tipos de discapacidades.
- Las formaciones están supervisadas por Info-Handicap, el consejo nacional de discapacidad.

Actividades clave

- Sesiones de capacitación de un día centradas en discapacidades de movilidad, cognitivas, auditivas y visuales, que incluyen:
 - o Información teórica.
 - o Ejercicios prácticos.
- Implicación de personas con discapacidad como formadores.

Impacto

- Mayor satisfacción de los pasajeros entre los usuarios con discapacidad.
- Mayor satisfacción de los conductores y del personal del tren.
- Aumento del número de personas con discapacidad que viajan en tren.
- Reducción de quejas.
- Impacto positivo inesperado en viajeros mayores y visitantes extranjeros que puedan necesitar asistencia no verbal.



Formación en accesibilidad para el personal ferroviario



Desafíos y soluciones

La variabilidad en los conocimientos preexistentes del personal se puede abordar estandarizando el plan de estudios a nivel nacional.

Consejos para proyectos similares

- Incluir a personas con discapacidad y organizaciones de personas con discapacidad como co-capacitadores o supervisores.

Limitaciones/debilidades identificadas

- El impacto depende del refuerzo regular, pero existe riesgo de pérdida de conocimientos con el paso del tiempo.
- Los mecanismos de evaluación deben ser más sólidos para poder dar seguimiento a los cambios de comportamiento a largo plazo.

Recursos/Enlaces

- [Publicación de la UE: Transporte y turismo para personas con discapacidad y personas con movilidad reducida](#)
- [Artículo sobre el programa de formación.](#)



Socios



Cofinanciado por
la Unión Europea

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados son, sin embargo, responsabilidad exclusiva del/de los autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA se hacen responsables de ellas.
Número de proyecto: 2024-1-CY01-KA220-YOU-000254366