

Formation à l'accessibilité pour le personnel ferroviaire



Contexte

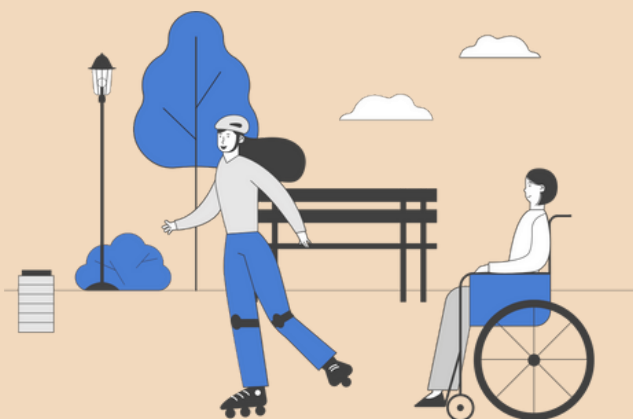
- Au Luxembourg, la société nationale des chemins de fer (CFL) a mis en place des programmes de formation spécialisés afin d'améliorer l'accessibilité des services ferroviaires pour les passagers handicapés et à mobilité réduite.
- L'objectif est d'augmenter la fréquentation des personnes handicapées en veillant à ce que le personnel ferroviaire de première ligne, notamment les agents de bord et les chefs de gare, dispose des connaissances, de la sensibilité et des compétences nécessaires pour aider les passagers présentant différents types de handicaps.
- Les formations sont supervisées par Info-Handicap, le conseil national du handicap.

Activités clés

- Sessions de formation d'une journée axées sur les handicaps moteurs, cognitifs, auditifs et visuels, comprenant:
 - Informations théoriques.
 - Exercices pratiques.
- Participation de personnes handicapées en tant que formateurs.

Impact

- Augmentation de la satisfaction des passagers handicapés.
- Satisfaction accrue des conducteurs de train et du personnel.
- Augmentation du nombre de personnes handicapées voyageant en train.
- Réduction du nombre de plaintes.
- Impact positif inattendu sur les voyageurs âgés et les visiteurs étrangers qui peuvent avoir besoin d'une assistance non verbale.



Formation à l'accessibilité pour le personnel ferroviaire

Défis et solutions

La variabilité des connaissances du personnel existant peut être résolue en standardisant le programme de formation à l'échelle nationale.

Conseils pour des projets similaires

- Impliquer des personnes handicapées et des organisations de personnes handicapées en tant que co-formateurs ou superviseurs.

Limites/faiblesses identifiées

- L'impact dépend du renforcement régulier, du risque d'attrition des connaissances au fil du temps.
- Les mécanismes d'évaluation doivent être renforcés afin de suivre les changements de comportement à long terme.

Ressources/Liens

- Publication de l'UE : Transports et tourisme pour les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite
- Article sur le programme de formation.



Partenaires

