

# Formation à la sensibilisation au handicap pour les conducteurs et les gestionnaires des transports publics



## Contexte

Transdev est un opérateur international de transport public présent dans toute la France. En étroite collaboration avec des organisations de personnes handicapées, il a développé et lancé une formation de sensibilisation au handicap à l'intention de ses employés, en particulier les conducteurs de bus, les contrôleurs et les conseillers d'agence.

La première initiative, qui concernait les départements de Seine-et-Marne et d'Essonne, a ensuite été étendue à d'autres départements et villes, notamment en Île-de-France, à Rouen et au Havre.

Les formations visent à sensibiliser le personnel des transports à l'aide aux personnes handicapées et à garantir leur professionnalisme et leur bienveillance.

## Activités clés

- Les formations comprennent une présentation des différents handicaps et des bonnes pratiques pour accueillir les passagers handicapés, ainsi que des exercices de mise en situation.
- Parallèlement aux formations, Transdev a également réalisé des audits d'accessibilité de différents arrêts de bus, bus et autres véhicules.

## Impact

- Le succès rapide de cette initiative a conduit à son extension à d'autres départements et villes.
- Depuis 2008, divers membres du personnel de toutes les entreprises Transdev ont suivi la formation.
- En 2024, 100 employés avaient suivi la formation à Have.
- Amélioration du service aux passagers handicapés et à mobilité réduite.
- Meilleure sensibilisation aux questions d'accessibilité au sein de la direction de Transdev.



# Formation à la sensibilisation au handicap pour les conducteurs et les gestionnaires des transports publics



## Défis et solutions

L'impact dépend d'un renforcement régulier ; le risque de perte de connaissances au fil du temps doit être pris en compte par le biais de formations régulières.

### Conseils pour des projets similaires

- Une formation nationale standardisée permet la reproductibilité.
- L'intégration des exigences légales garantit la conformité.
- La co-création avec des organisations de personnes handicapées apporte expertise, empathie et efficacité aux sessions de formation.
- La formation des cadres, en plus de celle des travailleurs du secteur des transports, favorise la sensibilisation à l'accessibilité au-delà de la prestation des services de base.

## Limites/faiblesses identifiées

Les sessions de formation sont principalement axées sur le personnel des transports desservant les lignes de bus. Il n'est pas clair comment l'accessibilité et l'aide aux personnes handicapées sont assurées dans le cadre des trajets multimodaux et par les différents prestataires de services.

## Vidéo

- Regardez cette [vidéo promotionnelle](#).

## Description de la vidéo

Vidéo promotionnelle présentant une formation dispensée au personnel de Transdev, animée par APF France Handicap. La vidéo est disponible en français avec des sous-titres en français.

## Ressources/Liens

- [Article 1 par Transdev](#)
- [Article 2 par Transdev](#)
- [Emploi et handicap - document de l'APF](#)
- [Brochure sur l'accessibilité par Transdev](#)



## Partenaires

