

CONTRAT DE SERVICE

**SERVICES PUBLICS DE CABOTAGE MARITIME DE LIAISON
AVEC LES ÎLES DE L'ARCHIPEL TOSCAN**

ANNEXE PRM

Composé de 4 pages en plus de la présente couverture

contenu :
assistance aux personnes à mobilité réduite
et formation

Assistance aux personnes à mobilité réduite et formation

Assistance dans les ports

Assistance et dispositions nécessaires visant à permettre aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite :

- de communiquer leur arrivée dans un port et leur demande d'assistance ;
- de se déplacer entre un point d'entrée et le guichet d'enregistrement, le cas échéant, ou le navire ;
- de s'enregistrer et de faire enregistrer leurs bagages, si nécessaire ;
- de rejoindre le navire depuis le guichet d'enregistrement (le cas échéant) ;
- d'embarquer à bord du navire, avec mise à disposition d'ascenseurs, fauteuils roulants ou autre type d'assistance appropriée, selon le cas ;
- de rejoindre leur place depuis l'entrée du navire ;
- de ranger et récupérer leurs bagages à bord du navire ;
- de rejoindre l'entrée du navire depuis leur place ;
- de débarquer du navire, avec mise à disposition d'ascenseurs, fauteuils roulants ou autre type d'assistance appropriée, selon le cas ;
- de récupérer leurs bagages, si nécessaire ;
- de se rendre du hall de retrait des bagages ou du point de débarquement vers la sortie indiquée ;
- de se rendre aux toilettes si nécessaire.

Si une personne à mobilité réduite est assistée par une personne qui l'accompagne, celle-ci doit, si nécessaire, être autorisée à lui fournir l'assistance nécessaire dans le port et au moment de l'embarquement et du débarquement.

Prise en charge de tout l'équipement de mobilité nécessaire, y compris des équipements tels que des fauteuils roulants électriques.

Remplacement temporaire d'un équipement de mobilité endommagé ou perdu, pas nécessairement par un équipement absolument identique.

Prise en charge au sol des animaux d'assistance reconnus, le cas échéant.

Communication des informations requises pour l'embarquement et le débarquement dans des formats accessibles.

Assistance à bord des navires

Transport des animaux d'assistance reconnus à bord du navire, sous réserve des réglementations nationales.

Outre l'équipement médical, transport d'un maximum de deux équipements de mobilité par personne handicapée ou personne à mobilité réduite, y compris les fauteuils roulants électriques.

Communication des informations essentielles concernant un trajet dans des formats accessibles.

Prise de toutes les dispositions raisonnables afin de prévoir une place répondant aux besoins des personnes handicapées ou à mobilité réduite, sur demande et sous réserve du respect des exigences de sécurité et de la disponibilité.

Assistance pour se rendre aux toilettes, si nécessaire.

Si une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite est assistée par une personne qui l'accompagne, nous nous efforçons, dans la mesure du raisonnable, de procurer à cette personne une place à côté de la personne handicapée ou de la personne à mobilité réduite.

Formation sur le handicap

Sensibilisation au handicap

La formation du personnel travaillant en contact direct avec les passagers inclut :

- une sensibilisation et les réponses appropriées à apporter aux passagers souffrant de handicaps physiques ou sensoriels (ouïe et vue), d'une invalidité cachée ou d'une déficience intellectuelle, y compris la distinction entre les différentes capacités des individus dont la mobilité, l'orientation ou la communication peuvent être limitées ;
- les obstacles auxquels sont confrontées les personnes à mobilité réduite, y compris les obstacles relatifs à l'attitude, à l'environnement et à l'agencement et les obstacles physiques ;
- les animaux d'assistance reconnus, y compris leur rôle et leurs besoins ;
- la gestion des événements imprévus ;
- les capacités interpersonnelles et les méthodes de communication avec les personnes sourdes et malentendantes, les personnes malvoyantes, les personnes ayant des difficultés d'élocution et les personnes souffrant d'une déficience intellectuelle ;
- une sensibilisation générale aux lignes directrices de l'OMI liées à la recommandation concernant la conception et l'exploitation des navires à passagers en vue de répondre aux besoins des personnes âgées et des personnes handicapées ;
- la façon de manipuler les fauteuils roulants et les autres équipements auxiliaires de mobilité avec précaution afin d'éviter de les endommager (pour l'ensemble du personnel responsable de la prise en charge des bagages).

Formation d'assistance aux personnes handicapées

La formation du personnel assistant directement les personnes à mobilité réduite inclut :

- la manière d'aider les utilisateurs de fauteuils roulants à sortir d'un fauteuil roulant et à s'y asseoir ;
- les aptitudes requises pour fournir une assistance aux personnes à mobilité réduite voyageant avec un animal d'assistance reconnu, y compris le rôle et les besoins de l'animal ;
- les techniques d'accompagnement des passagers aveugles et malvoyants, ainsi que les techniques pour traiter et transporter les animaux d'assistance reconnus ;
- la compréhension des types d'équipements qui peuvent assister les personnes à mobilité réduite et des connaissances sur la prise en charge de ces équipements ;

- l'utilisation des équipements d'assistance à l'embarquement et au débarquement employés et des connaissances sur les procédures appropriées d'assistance à l'embarquement et au débarquement permettant d'assurer la sécurité et la dignité des personnes à mobilité réduite ;
- une compréhension suffisante de la nécessité d'une assistance fiable et professionnelle. De plus, la sensibilisation au fait que certains passagers handicapés peuvent ressentir une certaine vulnérabilité au cours du voyage en raison de leur dépendance à l'assistance fournie ;

des connaissances sur les premiers secours.