



**AÉROPORTS DE PARIS**

*Le monde entier est notre invité*

Paris, le 18 décembre 2008

Communiqué de presse

## Les agents d'accueil d'Aéroports de Paris s'initient à la langue des signes

**A partir du mois de décembre, Aéroports de Paris organise à l'attention de ses agents d'accueil de Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle des ateliers d'aide à la communication avec les passagers sourds ou malentendants.**

*"Cette formation permet à nos agents d'accueil de mieux connaître les besoins de nos clients sourds ou malentendants. Ces ateliers complètent notre dispositif d'accueil des personnes handicapées ou à mobilité réduite, défini en étroite collaboration avec les associations",* déclare François Rubichon, Directeur général délégué d'Aéroports de Paris.

Les formateurs du SERAC (Sourds Entendants Recherche Action Communication) familiariseront près de 400 agents d'accueil à la population sourde ou malentendante et les initieront à la Langue des Signes Française (LSF).



*Victor Abbou, formateur du SERAC, en formation avec une dizaine d'agents d'accueil*

La séance débute par des exercices d'échauffement des mains et du visage. Puis les agents répètent en langue des signes l'alphabet, les chiffres et les signes utiles à l'activité aéroportuaire. Le formateur invite les agents à trouver la bonne gestuelle pour exprimer instinctivement une idée. Les mises en situation, sous forme de petites conversations, leur permettent d'apprendre à accueillir, informer et orienter les passagers sourds. Chaque agent reçoit ensuite un DVD qui lui permet de répéter les gestes qu'il a appris.

Les agents peuvent poursuivre cette initiation par une formation complémentaire d'apprentissage de la Langue des Signes Française. Ces formations s'adressent principalement aux agents d'accueil, mais tous les salariés d'aéroports de Paris susceptibles de rencontrer une personne sourde ou malentendante dans les terminaux, peuvent en bénéficier.

[www.aeroportsdeparis.fr](http://www.aeroportsdeparis.fr)

**Contact presse :** Jérôme Dutrieux 01 43 35 70 70 - **Relations Investisseurs:** Charlotte Guyot 01 43 35 70 58

Aéroports de Paris construit, aménage et exploite des plates-formes aéroportuaires parmi lesquelles Paris-Orly, Paris-Charles de Gaulle et Paris-Le Bourget. Aéroports de Paris est le 2<sup>ème</sup> groupe aéroportuaire européen en termes de chiffre d'affaires aéroportuaire et le 1<sup>er</sup> groupe européen pour le fret et le courrier. Aéroports de Paris compte près de 460 compagnies aériennes clientes dont les acteurs majeurs du transport aérien.

Bénéficiant d'une situation géographique exceptionnelle et d'une forte zone de chalandise, le Groupe poursuit une stratégie de développement de ses capacités d'accueil et d'amélioration de sa qualité de services et entend développer les commerces et l'immobilier. En 2007, le chiffre d'affaires d'Aéroports de Paris s'est élevé à 2 292,4 M €. Aéroports de Paris a accueilli 86,4 millions de passagers.



## AÉROPORTS DE PARIS

*Le monde entier est notre invité*

Cet atelier s'intègre dans le programme de formation à l'accueil des personnes handicapées ou à mobilité réduite, dans le cadre de l'application de la nouvelle réglementation européenne concernant l'accueil des PHMR\*. Quatre des principales associations de PHMR\*\* ont collaboré avec Aéroports de Paris pour préparer des modules de sensibilisation à l'attention des agents d'accueil.

En 2008, 275 agents commerciaux à Paris-Charles de Gaulle et 125 à Paris-Orly ont suivi un programme de sensibilisation pour développer un accueil de qualité par une meilleure compréhension des différentes déficiences ou handicaps : visuelle, motrice, auditive et mentale.



*Espace d'accueil à Orly-Ouest*

\* Attribution de la mission d'assistance des personnes à mobilité réduite aux gestionnaires d'aéroports, une prestation auparavant de la responsabilité de la compagnie aérienne. Cette réglementation est appliquée chez Aéroports de Paris depuis le 22 juillet 2008.

\*\* APAM (Association pour les Personnes Aveugles ou Malvoyantes), APF (Association des Paralysés de France), MDSF (Mouvements des Sourds de France), UNAPEI (Union des Associations de Parents et Amis d'Enfants Inadaptés).

---

[www.aeroportsdeparis.fr](http://www.aeroportsdeparis.fr)

**Contact presse :** Jérôme Dutrieux 01 43 35 70 70 - **Relations Investisseurs:** Charlotte Guyot 01 43 35 70 58

Aéroports de Paris construit, aménage et exploite des plates-formes aéroportuaires parmi lesquelles Paris-Orly, Paris-Charles de Gaulle et Paris-Le Bourget. Aéroports de Paris est le 2<sup>ème</sup> groupe aéroportuaire européen en termes de chiffre d'affaires aéroportuaire et le 1<sup>er</sup> groupe européen pour le fret et le courrier. Aéroports de Paris compte près de 460 compagnies aériennes clientes dont les acteurs majeurs du transport aérien.

Bénéficiant d'une situation géographique exceptionnelle et d'une forte zone de chalandise, le Groupe poursuit une stratégie de développement de ses capacités d'accueil et d'amélioration de sa qualité de services et entend développer les commerces et l'immobilier. En 2007, le chiffre d'affaires d'Aéroports de Paris s'est élevé à 2 292,4 M €. Aéroports de Paris a accueilli 86,4 millions de passagers.