

Appellations

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Agent / Agente d'accompagnement aéroportuaire de passagers à mobilité réduite | <input type="checkbox"/> Agent / Agente d'Escale Commerciale aéroportuaire -AEC- |
| <input type="checkbox"/> Agent / Agente de passage escale aéroportuaire | <input type="checkbox"/> Superviseur / Superviseuse d'escale aéroportuaire |
| <input type="checkbox"/> Agent / Agente des Services Commerciaux en escale aéroportuaire -ASC- | <input type="checkbox"/> Superviseur / Superviseuse passage aéroportuaire |
| <input type="checkbox"/> Agent / Agente d'escale aéroportuaire | |

Définition

Assiste et guide les passagers d'un vol à l'arrivée, au départ ou en correspondance pour l'enregistrement passagers/bagages, l'embarquement/débarquement, le traitement des particularités (enfants non-accompagnés, passagers manquants, aléas,...).

Agit en liaison avec les différents intervenants de l'escale, selon la réglementation du transport aérien et les objectifs commerciaux.

Peut coordonner l'activité d'une équipe d'agents d'escale.

Accès à l'emploi métier

Cet emploi/métier est accessible avec un diplôme de niveau Bac à Bac+2 (BTS, DUT, L2) en tourisme, commerce, langues étrangères, ...

Une expérience professionnelle dans le secteur du transport aérien peut être demandée.

Un casier judiciaire exempt de toute mention contradictoire est obligatoire.

Le permis B est obligatoire, ainsi que des permis/habilitations spécifiques pour la circulation sur les pistes.

La pratique d'une ou plusieurs langue(s) étrangère(s), en particulier l'anglais, est exigée.

Conditions d'exercice de l'activité

L'activité de cet emploi/métier s'exerce dans les aérogares, au sein de compagnies aériennes, de gestionnaires d'aéroport ou de sociétés d'assistance aéroportuaire, en contact avec les passagers et en relation avec différents interlocuteurs (chef d'escale, équipage, douane, services bagages, services piste, ...).

L'activité peut s'exercer en horaires décalés, par roulement, les fins de semaine, jours fériés ou de nuit.

Le port d'équipements de protection (gilet fluorescent, casque antibruit, ...) est requis sur les pistes.

Compétences de base

Savoir-faire

- ☐ Accueillir les passagers et les informer sur les conditions d'enregistrement, d'embarquement/débarquement et de vol
- ☐ Collecter les informations concernant les vols et effectuer les opérations d'ouverture d'enregistrement, d'embarquement
- ☐ Vérifier et enregistrer les documents des passagers et les bagages (référencement, surpoids, ...)
- ☐ Réaliser les opérations d'embarquement/débarquement (réservation de bus sur piste, accompagnement des passagers, remise des coupons de vol, ...)

Sc
Sc
Cr
Cr

Savoirs

- ☐ Logiciels de suivi de vol ou d'enregistrement de bagages
- ☐ Terminologie aéronautique (IATA, alphabet aéronautique, ...)
- ☐ Géographie liée aux services aéroportuaire (fuseaux horaires, aéroports, ...)
- ☐ Utilisation d'outils de radiocommunication
- ☐ Règles de sûreté aéroportuaire
- ☐ Spécificités culturelles de la clientèle

Compétences de base

Savoir-faire		Savoirs
<input type="checkbox"/> Vérifier les cartes d'embarquement avec la liste des passagers présents à bord, renseigner et transmettre les documents de suivi de vol <input type="checkbox"/> Accueillir les personnes	C S	<input type="checkbox"/> Réglementation du transport de matières et produits dangereux

Compétences spécifiques

Savoir-faire		Savoirs
<input type="checkbox"/> Déployer des mesures relatives à des situations particulières (passager absent à l'embarquement, à mobilité réduite, extradé, ...)	C	<input type="checkbox"/> Procédures de prise en charge des enfants mineurs <input type="checkbox"/> Techniques de prévention et de gestion de conflits
<input type="checkbox"/> Déployer des mesures correctives pour la clientèle lors de retard ou d'annulation de vols, de perte de bagage, ...	C	<input type="checkbox"/> Logiciels de réservation <input type="checkbox"/> Logiciels de suivi bagages
<input type="checkbox"/> Conduire au moyen de minibus ou voiture, des passagers sur une piste aéroportuaire	R	
<input type="checkbox"/> Clôturer un vol (fermeture des portes, documents de clôture, ...)	C	
<input type="checkbox"/> Analyser les données d'activité de la structure, du service et identifier des axes d'évolution	Ei	
<input type="checkbox"/> Coordonner l'activité d'une équipe	Es	
<input type="checkbox"/> Accompagner l'intégration de nouveaux salariés <input type="checkbox"/> Favoriser l'intégration d'un nouveau salarié dans une structure	S S	

Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<input type="checkbox"/> Aéroport <input type="checkbox"/> Compagnie aérienne <input type="checkbox"/> Société d'assistance aéroportuaire		

Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME proches
N2201 - Personnel d'escale aéroportuaire ■ Toutes les appellations	D1204 - Location de véhicules ou de matériel de loisirs — Toutes les appellations
N2201 - Personnel d'escale aéroportuaire ■ Toutes les appellations	G1101 - Accueil touristique — Toutes les appellations
N2201 - Personnel d'escale aéroportuaire ■ Toutes les appellations	G1703 - Réception en hôtellerie — Toutes les appellations
N2201 - Personnel d'escale aéroportuaire ■ Toutes les appellations	M1601 - Accueil et renseignements — Toutes les appellations
N2201 - Personnel d'escale aéroportuaire ■ Toutes les appellations	N4302 - Contrôle des transports en commun — Toutes les appellations

Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
N2201 - Personnel d'escale aéroportuaire ■ Toutes les appellations	G1303 - Vente de voyages — Toutes les appellations
N2201 - Personnel d'escale aéroportuaire ■ Toutes les appellations	N2204 - Préparation des vols — Toutes les appellations
N2201 - Personnel d'escale aéroportuaire ■ Toutes les appellations	N2205 - Direction d'escale et exploitation aéroportuaire — Toutes les appellations
N2201 - Personnel d'escale aéroportuaire ■ Toutes les appellations	N4401 - Circulation du réseau ferré — Toutes les appellations