



# AGENT D'ESCALE AÉROPORTUAIRE

LE METIER

LA FORMATION

PREREQUIS ET PROFILS

# AGENT D'ESCALE AÉROPORTUAIRE

## LE METIER

C'est l'une des figures incontournables d'une compagnie aérienne.

L'agent d'escale personnel non navigant est positionné aux guichets d'accueil de l'aéroport. C'est lui qui informe et prend en charge les clients qui embarquent, arrivent et ceux qui sont en transit. Il travaille en liaison avec les préparateurs des vols et sous la direction du chef d'escale.

Les missions de l'agent d'escale aéroportuaire:

- Accueil des passagers aux comptoirs d'enregistrement
- Enregistrement des bagages, et des billets
- Gestion des retards et des irrégularités
- Gestion des services de la compagnie
- Embarquement et débarquement des passagers en passerelle, à pieds ou en bus
- Gestion des passagers avec particularités
- Accompagnement des mineurs

Les agents d'escale peuvent évoluer en tant que leader de vol puis superviseur. Ils peuvent également suivre d'autres orientations dans les métiers de l'aéroport, grâce à leur formation polyvalente.

### ENVIRONNEMENT

L'Agent d'escale exerce dans les aérogares, au sein de compagnies aériennes, il fait parti du personnel non navigant.

Il travaille en contact direct avec les passagers, au comptoirs d'embarquement, ainsi qu'aux portes d'embarquement et de débarquement.

Spécificités: Peut travailler en horaires décalés, de jour comme de nuit selon un planning de roulement.  
Le port d'un uniforme et/ ou d'équipements spécifiques est requis.

### SALAIRE

De 1500 € à 1800 € brut par mois, pour un débutant + indemnités compensatoires pour horaires décalés.  
Dépend de la compagnie et de son expérience.

### PROFIL

- . Qualités relationnelles, sens du contact
- . Disponibilité, réactivité, curiosité
- . Maîtrise de l'anglais
- . Travailler en équipe

## LA FORMATION

**DUREE: 140h00, 4 semaines de Formation.**

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Connaître l'environnement aéroportuaire
- Accueillir, renseigner, assister et orienter un passager dans un aéroport
- Maîtriser les opérations de l'enregistrement et de l'embarquement
- Effectuer l'enregistrement et l'embarquement des passagers avec ALTEA CM
- Adapter son comportement et son image pour optimiser la qualité de la relation client
- Pratiquer l'anglais aéroportuaire de manière opérationnelle
- Mettre en oeuvre les procédures de sécurité et de sûreté

# AGENT D'ESCALE AÉROPORTUAIRE

## PROGRAMME DE FORMATION

- PROCEDURES ET OPERATIONS TECHNIQUES DE L'ESCALE 28 heures
- ENREGISTREMENT DES PASSAGERS AVEC LE LOGICIEL ALTEA (CM) 35 heures
- LES REGLES DE SURETE ET DE SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES ET SPECIFICITES DES ZONES A ACCES REGLEMENTE 28 heures
  - Formation 11.2.6.2 relatives aux personnes autres que les passagers qui doivent bénéficier d'un accès non accompagné aux ZSAR.
  - Formation 11.2.3.8 relatives aux personnes mettant en oeuvre la concordance entre passagers et bagages de soute.
  - Certification IATA DGR 9 marchandises dangereuses
- ANGLAIS OPERATIONNEL 35 heures
- COMPORTEMENT PROFESSIONNEL 14 heures

### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, équipée d'un téléviseur.
- Documents supports de formation projetés.
- Visionnage de vidéos
- Mises en situation professionnelle
- Supports de cours stagiaire
- Ordinateurs équipés du logiciel système d'enregistrement et d'embarquement ALTEA

### Equipe pédagogique

Formateurs disposant de solides expériences professionnelles dans le secteur.  
Formateurs certifiés par la DGAC pour les certifications de sûreté

### Suivi et évaluation de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions écrites (QCM).
- Test d'évaluation.
- Test informatique ALTEA

### VALIDATION DES ACQUIS

Satisfaisant aux évaluations finales des connaissances et des compétences attendues 11.2.6.2/11.2.3.8 : Note minimale 12/20

DGR 9: résultat minimum 80%

Altea : résultat minimum 85%

Attestation globale de compétences professionnelles

Certifications 11.2.6.2/11.2.3.8 valable 5 ans

Attestation DGR 9: valable 2 ans

Certificat ALTEA

### OPTIONS

ANGLAIS: REMISE A NIVEAU ET SELON NIVEAU:

- 30H00
- 60H00
- 90H00

### SELECTION

SUR DOSSIER  
ET ENTRETIEN INDIVIDUEL

### PREREQUIS

CASIER JUDICIAIRE VIERGE  
(OBTENTION DU TITRE DE CIRCULATION AÉROPORTUAIRE)

NIVEAU BAC SOUHAITÉ

AISANCE RELATIONNELLE ET SENS COMMERCIAL

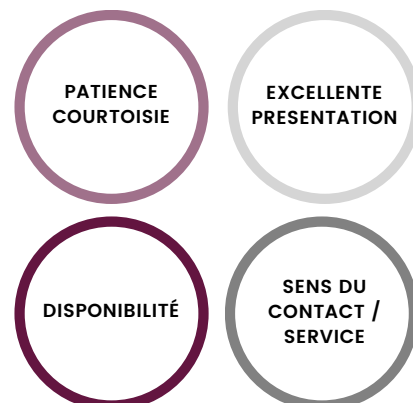
BONNE PRÉSENTATION, BONNE ÉLOCUTION ET GRANDE DISPONIBILITÉ

SAVOIR TENIR UNE CONVERSATION EN ANGLAIS

CAPACITÉ À TRAVAILLER EN ÉQUIPE ET EN HORAIRES DÉCALÉS

PERMIS ET VÉHICULE FORTEMENT RECOMMANDÉS

### PROFIL CANDIDAT





# NOTRE CENTRE

**ACTION FORMATION**  
ZI Paris Nord 2  
112 Allée des Erables  
93420 VILLEPINTE

[www.action-formation.eu](http://www.action-formation.eu)

@: [contact@actionformation.eu](mailto:contact@actionformation.eu)

Pour toute question sur une formation:

**01 80 90 97 40**



# ENVIE D'EN SAVOIR PLUS?

**VENEZ PARTICIPER À L'UNE DE NOS RÉUNIONS MÉTIERS!**

**INFOS, CANDIDATURE, AIDES AU FINANCEMENT...  
VENEZ NOUS POSER TOUTES VOS QUESTIONS!**

<https://www.action-formation.eu/reunions-metiers>



# DES ASTUCES EMPLOI, DES CONSEILS?

**SUIVEZ-NOUS SUR VOS RÉSEAUX SOCIAUX PRÉFÉRÉS!**

 Instagram

**ABONNEZ-VOUS pour :**  
Les live,  
Les dates de Formation,  
Les rappels,  
L'Actu suivie pour vous!



ACTIONFORMATION



actionformation



SnapChat

**ABONNEZ-VOUS pour :**  
Les live,  
Les infos de Myriam,  
Les stages au Centre.

 TikTok

**ABONNEZ-VOUS pour :**  
Les live,  
La vie du centre,  
Les bonnes nouvelles,  
Et tout ce que vous voudrez nous montrer!



actionformation  
[www.action-formation.eu](http://www.action-formation.eu)



ACTION-Formation  
@centreactionformation

**ACTION FORMATION**

**ABONNEZ-VOUS pour :**  
Les Trucs & Astuces  
L'Actu qui VOUS concerne,  
Les rappels à ne pas oublier,  
Le Blog du Centre !

