

PERFORM FORMATIONS

5 Rue du château

95360 Montmagny

Email : contact@perform-formations.com

Tel : +33183834550



AGENT D'ESCALE COMMERCIALE

L'agent d'escale commerciale, est le premier point de contact entre les passagers et la compagnie aérienne. IL ou elle joue un rôle crucial dans la prestation de services aux clients avant et après leurs vols.

L'agent d'escale réalise l'enregistrement des passagers et de leurs bagages. Il procède à la vérification de la réservation et de la pièce d'identité des passagers à l'aide d'un logiciel et dirige ou accompagne les passagers vers la salle ou le quai d'embarquement.

Durée: 70.00 heures

Modalité de la formation : Formation présentielle

Profils des apprenants

- Chercheur d'emploi
- Employé en reconversion professionnelle
- Entrepreneur
- Etudiant

Prérequis

- Avoir 18ans
- Casier judiciaire vierge
- Savoir lire, écrire et parler français
- Avoir un niveau d'anglais intermédiaire

Modalités et délais d'accès à la formation

Accessibilité

Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

Nos bureaux et salles en rez de chaussée possèdent des accès PMR.

Objectifs pédagogiques

- Respecter les normes de sécurité aérienne.
- Appliquer les procédures d'agent d'escale commerciale.
- Appliquer les procédures PHMR.
- Préparer son poste de travail.
- Relever les défauts et dysfonctionnements et les signaler à ses collègues, sa hiérarchie et au personnel navigant.
- Appliquer la réglementation transfrontalière

Contenu de la formation

- Prendre contact et fixer les règles de fonctionnement :
 - Présentation du formateur.
 - Présentation des apprenants.

PERFORM FORMATIONS | 5 Rue du château Montmagny 95360 | Numéro SIRET : 91214591900011 |

Numéro de déclaration d'activité : 11950781195 (auprès du préfet de région de : prefet de la région il de france)

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État.

PERFORM FORMATIONS

5 Rue du château

95360 Montmagny

Email : contact@perform-formations.com

Tel : +33183834550



- Annonce de l'objectif pédagogique général.
- Présentations du contenu.
- Aborder le temps et le planning de la formation et les modalités d'évaluation.
- Appliquer et faire appliquer les procédures aéroportuaires :
 - Présenter le métier d'agent de piste et les évolutions possibles.
 - Définir le rôle des différents organismes d'autorité (DGAC, OACI, IATA) dans la réglementation aérienne commerciale. o Définir le rôle des services compétents de l'État au sein de l'Aéroport (SCE).
 - Décrire L'aéroport et le zonage côté piste.
 - Définir la Co activité et le lien entre les différents métiers et/ou intervenants.
 - Citer et utiliser l'alphabet aéronautique OACI.
 - Reconnaître les caractéristiques des différents types d'aéronefs et de vols : (Cargo, Pax, Intérieur, Vols Vrac, Vols conteneurisés).
- Sécurité piste
 - Définir les secteurs fonctionnels côté piste liés aux zones de circulation TRA / MAN.
 - Identifier les dangers liés à l'activité aéroportuaire côté piste.
 - Citer les différents équipements de protection Individuels et leur rôle.
 - Définir les différents périmètres de sécurité autour de l'aéronef.
 - Définir la Zone d'Évolution Contrôlée.
 - Mesurer les dangers imminents aux abords d'un aéronef.
- Appliquer les gestes et postures nécessaires à la réalisation des tâches :
 - Décrire les différentes pathologies liées au Rachis.
 - Identifier les zones du corps (anatomie) pouvant être affectées.
 - Citer et appliquer les principes de manutention lors du port de charges.
 - Mesurer l'importance d'une bonne hygiène de vie sur la sécurité au travail.
- Sensibilisation au Système de Gestion de la Sécurité et Facteurs humains (SGS-FH) :
 - Définir le Système de Gestion de la Sécurité et l'introduction réglementaire en aviation civile.
 - Évolution des modes de pensée et perception des causes probables d'un accident.
 - Différencier les événements ultimes et les événements indésirables.
 - Citer les méthodes de gestion des risques.
 - Tenir compte des notions de facteurs humains.
 - Faire le lien entre le SGS et le SGQ (Système de Gestion de la Qualité).
- Modules de sûreté aéroportuaire:
 - Obtenir le module 11.2.6.2 (sensibilisation Badge), cours de référence DGAC sûreté pour les personnels bénéficiant d'un accès sans escorte en Zone de Sûreté à Accès Réglementé en vue d'obtenir un Titre de Circulation Aéroportuaire
 - Obtenir le module 11.2.3.8 (Vérification de concordance bagages et passagers), cours de référence DGAC sûreté pour les personnes qui effectuent les opérations de vérification de concordance entre passagers et bagages.
- Module DGR IATA 7.5 Personnel chargé d'accepter passagers et des membres d'équipage, de gérer les zones d'embarquement des avions et d'effectuer d'autres tâches impliquant un contact direct avec les passagers dans un aéroport.
 - Compréhension des principes de base des marchandises dangereuses
 - Acceptation des bagages des passagers et des membres d'équipage
 - Collecte de données pour la sécurité
- Procédure agent d'escale commerciale
 - connaître tous les métiers qui évoluent dans le domaine aéroportuaire
 - Apprendre l'alphabet aéronautique
 - Définir les étapes de l'enregistrement des passagers et de leurs bagages, ainsi que le contrôle documentaire des passagers
 - Savoir communiquer avec un passager, avec un langage clair sur les informations nécessaires au déroulement de son parcours sur l'aéroport
 - Connaître la réglementation sur la vérification de concordance entre un bagage et son passager
 - Citer les annonces d'embarquement en tenant compte des consignes de priorités
 - Citer les différents code IATA concernant les PHMR
 - Connaître la préparation d'un vol à l'arrivée (accueil, transfert, prise en charge des PMR)
 - Déchiffrer un PSM (Passengers spécial message)
 - Savoir remplir un compte rendu de vol à sa hiérarchie
- Anglais aéroportuaire
 - Apprentissage oral ou écrit en anglais du vocabulaire spécifique au métier

PERFORM FORMATIONS | 5 Rue du château Montmagny 95360 | Numéro SIRET : 91214591900011 |

Numéro de déclaration d'activité : 11950781195 (auprès du préfet de région de : *prefet de la région il de france*)

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État.

PERFORM FORMATIONS

5 Rue du château

95360 Montmagny

Email : contact@perform-formations.com

Tel : +33183834550



- Mise en situation d'annonce d'embarquement en anglais
- Mise en situation d'enregistrement et d'embarquement en anglais
- Logiciel d'enregistrement et d'embarquement ALTEA CM
 - Vue d'ensemble du système
 - Comprendre l'interface
 - Navigation entre les différents modules
 - Création, modification, annulation de réservations
 - Gestion des demandes spéciales des passagers
 - Procédure d'enregistrement
 - Attributions de sièges
 - Gestion des bagages
 - Processus d'embarquement des passagers
 - Création et modification des détails d'un vol
 - Gestion des problèmes liés aux bagages (perte, retard, dommages)

Organisation de la formation

Équipe pédagogique

Le candidat passera un entretien individuel avec un responsable qui permettra d'établir son profil, son employabilité, le respect des prérequis, son niveau, poser ses objectifs et d'adapter son parcours de formation. Des entretiens sont prévus à chaque étape et module afin d'évaluer les progrès et l'avancée des objectifs. Chaque module principale fera l'objet d'une évaluation sommative, 60% de bonnes sont nécessaire pour valider le module, hormis les DGR ou 80% sont nécessaires.

PERFORM FORMATIONS situé à côté de l'aéroport Charles de Gaulle, vous accueille au sein de ses locaux et vous présente son équipe pédagogique composée de professionnels.

Notre centre de formation est idéalement situé dans la ville du Thillay, à proximité de l'aéroport Charles de Gaulle.

Notre structure est très bien desservie, que ce soit par l'autoroute A1 / A3 / A115 et également par transport en commun via les lignes de bus 11 / 32 / 95 / 02.

Nous disposons également d'un parking pouvant accueillir une dizaine de voitures.

Moyens pédagogiques et techniques

- Logiciel ALTEA

Ressources pédagogiques:

- Logiciel ALTEA

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Emargement
- Questions oral ou écrite (QCM).
- Questionnaires de la DSAC (Direction de la Sécurité de l'Aviation Civile), sous forme QCM pour les modules de sûreté (11.2.6.2 et 11.2.3.8).
- Questionnaires portant sur le SGS-FH, la sécurité piste, les gestes et postures.
- Mises en situation sous forme de jeux de rôle concernant une simulation de procédure d'agent d'escale (enregistrement, embarquement).
- Questionnaire sur les procédures générales d'agent d'escale commerciale.
- Questionnaire IATA (Association internationale du transport aérien) concernant la marchandise dangereuse 7.5.
- Formulaire d'évaluation de la formation.

Modalités d'obtention:

60% de bonnes réponses sur chaque questionnaire valide les modules de sûreté aéroportuaire.

Module SGS : Un résultat de 60% de bonnes réponses valide le module SGS.

Module DGR 7.5: 80% de bonnes réponses valide le module IATA CBTA 7.5

Modules sécurité piste : 60% de bonnes réponses valide le module sécurité piste.

Module gestes et postures : 60% de bonnes réponses valide le module Gestes et Postures.

PERFORM FORMATIONS | 5 Rue du château Montmagny 95360 | Numéro SIRET : 91214591900011 |

Numéro de déclaration d'activité : 11950781195 (auprès du préfet de région de : prefet de la région il de france)

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État.

PERFORM FORMATIONS

5 Rue du château

95360 Montmagny

Email : contact@perform-formations.com

Tel : +33183834550



Procédures générales Agent d'escale commercial : 60% de bonnes réponses sont attendues.

Certification 11.2.6.2 : valide 3 ans.

Certification 11.2.3.8 : valide 5 ans.

Certification DGR CBTA 7.5 : valide 2 ans.

Certification ALTEA CM : valide 3 ans.

Attestations SGS-FH, Gestes et postures, Sécurité Piste : validité illimitée.

Certificat de réalisation de la formation.

Prix par personne : 1800.00 €

Qualité et indicateurs de résultats

99% de satisfaction, 100% de réussite

Mise a jour du programme: V1/30 octobre 2023