

## Sécurité Incendie.IDF

6 rue du Bois sauvage

91000 EVRY

☎ 01.64.98.13.13

N° de déclaration d'activité : 11 9106776 91

Mail: [securiteincendie.idf@gmail.com](mailto:securiteincendie.idf@gmail.com)

Site web: [www.formation-securite-91.com](http://www.formation-securite-91.com)



# Formation Agent d'Escale Commercial (140h00 minimum)

## 1. Objectif(s) de formation

Être capable de mettre en œuvre les procédures d'accueil, d'enregistrement, d'embarquement et de débarquement des passagers et leurs bagages, communiquer efficacement en fonction des typologies d'utilisateurs, identifier les bonnes pratiques d'accompagnement des usagers.

## 2. Public concerné

Tout public.

## 3. Prérequis

Etre âgé de 18 ans minimum - niveau CAP/BEP souhaité - casier judiciaire vierge pour l'obtention du titre de circulation aéroportuaire - notion d'anglais.

## 4. Contenu de formation

### a. Environnement aéroportuaire (28h)

- Définition de la Co-Activité
- Culture générale aéroportuaire (historique, fuseaux horaires, Espace Schengen, etc...)
- Acteurs de l'environnement aéroportuaire
- Contexte réglementaire du transport aérien (Conventions, Alliances compagnies,...)
- Les usages du transport aérien (surréservation, retard, annulation, ...)
- Acteurs de l'exploitation d'un vol

### b. Opérations techniques (28h)

- Rôle et fonction de l'agent d'escale
- Procédure d'exploitation d'un vol
- Documentation technique des vols
- Armement du matériel d'exploitation
- Affichage des vols (enregistrement et embarquement)
- Finalisation des groupes pax avant check-in
- Rédaction d'un dossier de vol (départ et arrivée)
- Gestion d'un plan de cabine et préparation des vols

### c. Anglais aéroportuaire (24h)

- Perfectionnement vocabulaire aéroportuaire
- Réalisation des annonces aéroportuaires
- Mise en situation professionnelle : cas pratique et entretien individuel

### d. Techniques relationnelles (7h)

- Différents moyens de communication
- Typologie d'utilisateurs

## Sécurité Incendie.IDF

6 rue du Bois sauvage

91000 EVRY

☎ 01.64.98.13.13

N° de déclaration d'activité : 11 9106776 91

Mail: [securiteincendie.idf@gmail.com](mailto:securiteincendie.idf@gmail.com)

Site web: [www.formation-securite-91.com](http://www.formation-securite-91.com)



- Gestion des conflits
- Gestion du stress
- Adaptation du mode de communication

### e. Logiciel ALTEA CM\* (35h) \*Customer Management

- Présentation du logiciel
- Opérations courantes (enregistrement, lien entre passagers, etc.)
- Autres opérations (embarquement, correspondances, etc.)
- Fin de la chaîne (clôture du vol, etc.)

### f. Module contributeurs (7h)

- 11.2.6.2 : Sensibilisation badge
- 11.2.3.8 : Vérification de concordance entre passagers et bagages

### g. Marchandises dangereuses Cat.9 (4h) \*IATA Module

- Réglementation du transport de MD destinée au personnel chargé du traitement des voyageurs

### h. Préparation à l'embauche (7h)

- Adaptation de la documentation (CV, LM)
- Préparation aux tests
- Simulation d'entretien
- Conseil en image (présentation, uniforme)

### 5. Validation de formation

- Formation métier qualifiante - examens continus d'aptitude - mise en pratique

### 6. Moyens pédagogiques

- Salle de formation climatisée - alternance des méthodes pédagogiques - projection du cours de référence par vidéo-projecteur