

Appellations

- ☐ Agent / Agente d'accompagnement aéroportuaire de passagers à mobilité réduite
- ☐ Agent / Agente d'escale aéroportuaire
- ☐ Agent / Agente d'Escale Commerciale aéroportuaire -AEC-
- ☐ Agent / Agente de passage escale aéroportuaire
- ☐ Agent / Agente des Services Commerciaux en escale aéroportuaire -ASC-
- ☐ Superviseur / Superviseuse d'escale aéroportuaire
- ☐ Superviseur / Superviseuse passage 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 aéroports, 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	Savoirs
☐ 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, ...)	- Sc ☐ Logiciels de suivi de vol ou d'enregistrement de bagages - Sc ☐ Terminologie aéronautique (IATA, alphabet aéronautique, ...) - Cr ☐ Géographie liée aux services aéroportuaire (fuseaux horaires, aéroports, ...)

❖ Compétences de base

Savoir-faire		Savoirs
☐ Réaliser les opérations d'embarquement/débarquement (réservation de bus sur piste, accompagnement des passagers, remise des coupons de vol, ...) ☐ Vérifier les cartes d'embarquement avec la liste des passagers présents à bord, renseigner et transmettre les documents de suivi de vol ☐ Accueillir les personnes	Cr C S	☐ Utilisation d'outils de radiocommunication ☐ Règles de sûreté aéroportuaire ☐ Spécificités culturelles de la clientèle ☐ Réglementation du transport de matières et produits dangereux

❖ Compétences spécifiques

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

❖ Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
☐ Aéroport ☐ Compagnie aérienne ☐ 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