

Programme de formation « Agent d'escale, d'accueil et APMR »

Présentation de la formation

La formation « Agent d'escale, d'accueil et APMR » prépare aux métiers de l'accueil et de l'assistance des passagers en environnement aéroportuaire. Elle vise l'acquisition des compétences essentielles liées à l'accueil des voyageurs, à la gestion des flux passagers, à l'enregistrement, à l'embarquement ainsi qu'à l'accompagnement des personnes à mobilité réduite (APMR).

Les apprenants développent une posture professionnelle orientée service, sécurité et satisfaction client, tout en maîtrisant les procédures aéroportuaires et les règles de sûreté. La formation favorise l'employabilité et l'accès rapide à l'emploi au sein des aéroports et des compagnies aériennes.

Objectifs de la formation

- ☐ Comprendre l'environnement et les acteurs aéroportuaires.
- ☐ Maîtriser les procédures d'enregistrement, d'embarquement et d'accueil.
- ☐ Appliquer les réglementations sûreté et marchandises dangereuses.
- ☐ Développer des compétences relationnelles, de communication et de gestion des conflits.
- ☐ Acquérir les compétences techniques liées aux logiciels et procédures aéroportuaires.

Public visé : Toute personne souhaitant intégrer les métiers de d'assistance aux Passagers en zone aéroportuaire.

Prérequis : Casier judiciaire vierge, avoir des notions en langue anglaise est très apprécié

Durée : 119 heures sur 3 semaines et 2 jours

Tarifs : Sur demande

Modalités de la formation : présentiel

Lieu de la formation : 13, rue de la Perdrix – 93290 Tremblay en France

Méthodes et moyens pédagogiques :

- Alternance d'énoncés théoriques et pratiques
- Supports de cours variés
- Salles de formation équipées et adaptées à la formation professionnelle
- Pédagogie active

Modalités et méthodes d'évaluation

- Questionnaire de positionnement en amont de la formation
- Evaluations formatives tout au long de la formation (tests écrits, kahoot, qcm...)
- Evaluation finale (test écrit)

Modalités et délai d'accès

- Entretien individualisé
- Positionnement sur la session la plus proche
- Montée du dossier du financement
- Entrée en formation sous 15 à 30 jours selon méthode de financement choisie

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Les personnes en situation de handicap sont invitées à prendre contact avec notre référente handicap afin d'être orientées au mieux (coordonnées à la rubrique contacts du présent document)

Nos chiffres

- ✓ 99% de réussite aux examens de certification 11262 et 11238
- ✓ + 95% de satisfaction globale
- ✓ 100% d'atteinte des objectifs pédagogiques
- ✓ 100% de recommandation

Programme de formation « Agent d'escale, d'accueil et APMR »

Déroulé et contenu de la formation

Module 1 - Environnement et acteurs aéroportuaires = +/- 7 heures

- Coactivité à l'aéroport
- Environnement aéroportuaire
- Institutions de l'aviation civile
- Alphabet aéroportuaire et son utilisation

Module 2 – Formations réglementées = +/- 11h30

- Sûreté aéroportuaire (modules 11.2.6.2 / 11.2.3.8) – 1 jour
- Marchandises dangereuses catégorie 7.5 – 4 heures

Module 3 – Procédures d'enregistrement et d'embarquement = +/- 21 heures

- Enregistrement des passagers et des bagages, contrôle des documents
- Communication des informations aux passagers
- Vérification de la concordance identité / carte d'embarquement
- Lancement des annonces selon les priorités
- Gestion de la zone d'embarquement et des imprévus
- Accueil des passagers à l'arrivée et prise en charge des PMR
- Transmission des documents de suivi de vol
- Évaluation finale

Module 4 - Procédures APMR = +/- 7h

- Accueil et prise en charge des personnes en situation de handicap
- Communication adaptée selon la typologie de handicap
- Bonnes pratiques d'accompagnement

Module 5 - Procédures accueil = +/- 7h

- Gestion des flux passagers
- Accueil, orientation et information
- Validation et contrôle des billets
- Accompagnement des passagers au départ, à l'arrivée et en correspondance

Module 6 - Facteurs humains = +/- 3h30

- Historique du facteur humain dans le secteur aérien
- Principaux indicateurs

Module 7 - Communication et gestion des conflits = +/- 3h30

- Techniques de communication
- Les 5 étapes d'un entretien client
- Écoute active et reformulation
- Gestion du stress
- Mises en situation

Module 8 - Gestes et postures = +/- 3h30

- Identification des risques
- Troubles musculosquelettiques
- Principes de sécurité
- Gestes et postures adaptés

Module 9 – Sécurité piste = +/- 3h30

- Équipements de protection individuelle (EPI)
- Règles de prévention (incendie, moteurs, matériels)
- Règles de circulation
- FOD (Foreign Object Debris)

Module 10 – Anglais aéroportuaire = +/- 21h

- Vocabulaire spécifique
- Exercices de compréhension
- Mises en situation

Module 11 - LOGICIEL ALTEA = +/- 28h

- Vocabulaire ALTEA
- Icônes et références
- Recherche passager
- Enregistrement des passagers et des bagages
- Annulations
- Remarques IATA (services)
- Types de billets et cartes de fidélité

Programme de formation « Agent d'escale, d'accueil et APMR »

- Passagers à particularités
- Gestion de l'embarquement

Module transversal - TECHNIQUES DE RECHERCHE D'EMPLOI +/- 2h30

Préparation du CV

Techniques de recherche d'emploi

Préparation aux entretiens