

Agent d'accueil aéroport (Welcome) & assistance PMR

Programme de formation combinée · 10 jours, 70 heures, en présentiel

Durée

10 jours · 70 h

Modalités

Présentiel

Théorie et pratique

Coût

1 700 €

+ 100 € de frais de dossier · TVA non applicable

Accessibilité

Formation adaptée

Personnes en situation de handicap

Public concerné

Salariés, étudiants, demandeurs d'emploi, personnes en reconversion professionnelle, Refresh / Remise à niveau.

Prérequis

Être âgé d'au moins 18 ans, casier judiciaire vierge, niveau d'anglais exigé : A2/B1, savoir lire, écrire et parler le français, notions informatiques de base.

Modalités d'accès

Étude du dossier de candidature (préinscription), entretien de positionnement avec un conseiller, test d'anglais.

Moyens pédagogiques

Formateurs experts du secteur aéroportuaire, cours théoriques en salle équipée, supports pédagogiques imprimés ou numériques, équipements : télévision, paperboard, ordinateurs, documentation : réglementation et protocoles en vigueur.

Références réglementaires

Règlement (CE) n° 1107/2006, réglementation DGAC, normes IATA, procédures des compagnies aériennes.

Accompagnement à l'emploi

Mise en relation avec nos partenaires du secteur aérien selon leurs besoins, envoi de candidatures (CV) qualifiées à nos partenaires et mise à disposition d'adresses d'agences.

Ce que vous saurez faire

- Identifier le rôle et les missions d'un agent APMR et d'un agent Welcome
- Appliquer les règles de sécurité et de sûreté en environnement aéroportuaire
- Adopter une posture professionnelle adaptée à l'accueil et à l'assistance des passagers
- Manipuler un fauteuil roulant en respectant les règles de sécurité et de prévention des TMS
- Gérer une situation conflictuelle avec professionnalisme
- Adapter son accompagnement aux différents types de handicaps
- Travailler en coordination avec les différents services aéroportuaires

Validation

Attestation de fin de formation, validation des compétences métier.

Suivi de formation

Feuilles de présence signées, résultats des évaluations formatives et sommatives, évaluation des acquis en fin de session.

Modalités d'évaluation

QCM ou tests écrits (questionnaires, exercices...), exposés interactifs et échanges collectifs, études de cas, cas pratiques et mises en situation, exercices de mise en pratique, feedback individualisé.

Déroulé de la formation

Agent d'accueil aéroport (Welcome) & assistance PMR

Module 1

Découverte du métier

Objectifs. Décrire les missions respectives APMR et Welcome, identifier le cadre réglementaire applicable.

Contenu. Rôles et missions, cadre réglementaire (DGAC, CE 1107/2006), gestion du stress passager, image professionnelle.

Module 2

Environnement aérien

Objectifs. Identifier les zones aéroportuaires, comprendre les enjeux de la coactivité.

Contenu. Zones publiques, réservées, côté piste, interactions avec compagnies, sûreté, sous-traitants, contraintes horaires et flux, coactivité : risques et bonnes pratiques.

Module 3

Gestes et postures

Objectifs. Appliquer les principes de prévention des TMS, réaliser un transfert sécurisé.

Contenu. Port de charges, manipulation du fauteuil roulant, exercices pratiques : lever, transfert, manutention.

Module 4

Gestion des conflits

Objectifs. Identifier les types de conflits, techniques de communication apaisantes.

Contenu. Retards, incompréhensions, stress passager, communication positive, jeux de rôle.

Module 5

Facteur humain

Objectifs. Identifier les impacts du stress et de la fatigue, appliquer les principes de vigilance en zone sensible.

Contenu. Erreur humaine, travail d'équipe, entraide et coordination.

Module 6

Sécurité piéton côté piste

Objectifs. Appliquer les règles de circulation côté piste, identifier les risques liés aux aéronefs et engins.

Contenu. Circulation en zone réservée, EPI obligatoires, déplacements sécurisés.

Module 7

Sûreté et sécurité

Sensibilisation sûreté (11.2.6.2) : contrôle d'accès, badge, signalement, concordance bagage (11.2.3.8) : procédure BRS, no-show, retrait des bagages, sensibilisation cybersécurité (11.2.8), DGR - CBTA 7.5 : marchandises dangereuses, identification des risques, procédures d'urgence.

Module 9

Anglais aéroportuaire

Vocabulaire aéroportuaire, accueil des passagers internationaux, situations courantes.

Module 10

Sensibilisation aux handicaps

Objectifs. Identifier les différents types de handicaps, adapter son accompagnement.

Contenu. Handicap moteur, handicap visuel, handicap auditif, handicap cognitif.

Module 8

Formation métier spécifique

Les deux métiers de la formation combinée.

Agent APMR

Assistance à l'embarquement et au débarquement, transfert fauteuil / avion, coordination avec l'équipage.

Agent Welcome

Accueil et orientation, gestion des flux passagers, traitement des demandes spécifiques.

Module 11 - Mise en situation finale

APMR : manipulation du fauteuil, assistance complète à l'embarquement et au débarquement, welcome : accueil et gestion des flux, traitement d'une demande complexe.

Points forts de la formation

Formation complète métier + outil, forte orientation pratique, simulation en conditions réelles, employabilité.

Visite d'aéroport

Visite de l'aéroport d'Orly.