

Agent d'escale commercial & système Altea

Programme de formation · 15 jours, 105 heures, en présentiel

Durée

15 jours · 105 h

70 h formation métier
escale · 35 h formation
système Altea

Modalités

Présentiel

Théorie et pratique

Coût

2 200 €

+ 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.

Prérequis

Être âgé d'au moins 18 ans, casier judiciaire vierge, niveau d'anglais exigé : B1/B2, 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 sur application.

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

- Accueillir, informer et orienter les passagers
- Réaliser les opérations d'enregistrement et d'embarquement
- Appliquer les règles de sûreté et de sécurité aéroportuaire
- Maîtriser le système Altea
- Gérer les situations irrégulières (retards, annulations...)
- Assurer la concordance bagage / passager
- Communiquer en français et en anglais dans un contexte professionnel
- Travailler en coordination avec les équipes piste, sûreté et compagnies

Validation

Attestation de fin de formation, validation des compétences métier + Altea.

Suivi de formation

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

Modalités d'évaluation

Questions écrites (QCM, questionnaires, exercices...), exposés interactifs et échanges collectifs, études de cas, cas pratiques et mises en situation, exercices de mise en pratique, test écrit final (seuil 80 %) · test Altea CM, évaluations pratiques (Altea + escale).

Déroulé de la formation

Agent d'escale commercial & système Altea

Module 1

Découverte du métier

Objectifs. Comprendre le rôle global de l'escale, identifier le cadre réglementaire.

Contenu. Valeurs professionnelles : relation client, sécurité, confidentialité, accueil physique et téléphonique, 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 charge, manipulation.

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, sensibilisation cybersécurité (11.2.8), concordance bagage (11.2.3.8) : procédure BRS, no-show, retrait des bagages.

Module 8

DGR - CBTA 7.5

Marchandises dangereuses, identification des risques, procédures d'urgence.

Module 9

Anglais aéroportuaire

Vocabulaire de l'escale, accueil des passagers internationaux, situations courantes.

Module 10

Formation système Altea

Maîtriser les fonctionnalités du système Altea et réaliser les opérations passagers de manière autonome.

Introduction

Présentation du PSS, navigation et interface.

Réservations (PNR)

Création, modification, lecture du dossier passager, services spéciaux (SSR, OSI).

Enregistrement

Attribution des sièges, documents de voyage et bagages.

Embarquement

Scan des cartes d'embarquement, gestion des priorités, fermeture du vol.

Irrégularités

Retards, annulations, rebooking, no-show.

Bagages

Étiquetage, suivi, incidents bagages.

Exercices pratiques

Cas concrets, simulations de vols.

Évaluation

Test pratique sur Altea, check-in + embarquement.

Module 11 - Mise en situation globale

Enregistrement complet, gestion d'un vol, accueil + embarquement, cas perturbé.

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.