

# AGENT D'ESCALE

Titre de niveau IV Agent d'accueil des voyageurs

// LES MÉTIERS DE L'ACCUEIL

DURÉE : 147H



AGENT D'ESCALE  
// LES MÉTIERS DE L'ACCUEIL

<b>Durée</b>	147 heures
<b>Sélection</b>	sur dossier, évaluation & entretien de motivation
<b>Pré-requis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» niveau BAC souhaité</li> <li>» casier judiciaire vierge (dans le cadre de l'obtention du badge aéroportuaire)</li> <li>» aisance relationnelle et sens commercial</li> <li>» bonne présentation et un bon niveau dans au moins une langue étrangère</li> </ul>
<b>Objectifs pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» accueillir, informer, assister et orienter les passagers</li> <li>» effectuer l'enregistrement et l'embarquement</li> <li>» mettre en œuvre les procédures de sécurité et de sûreté du transport aérien</li> </ul>
<b>Évaluation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» examen final, encadré par un jury professionnel (un QCM, une mise en situation et un test sous ALTÉA)</li> <li>» certificat agent d'accueil des voyageurs (titre RNCP)</li> <li>» certification également disponible en parcours validation des acquis de l'expérience (VAE)</li> </ul>

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Cette formation permet à toute personne d'obtenir les compétences professionnelles indispensables pour devenir Agent d'accueil ou Agent d'escale, et travailler en contact direct avec les voyageurs dans tous les types de transport.

## CONTENU DE LA FORMATION

### 1. ACCUEILLIR, INFORMER, ASSISTER ET ORIENTER LES PASSAGERS DANS UNE AÉROGARE

#### 1.1 L'accueil

- Identification du client et analyse de la situation
- Accueil des passagers des attendants et des accompagnants
- Accueil de la clientèle privilégiée
- Accueil des passagers à particularités
- Accueil avec une approche multiculturelle
- Accueil des passagers en correspondance.

#### 1.2 L'information

- Information des passagers, des attendants et des accompagnants sur les départs, les arrivées, les formalités, les services spécialisés
- Information des autres services.

#### 1.3 L'assistance

- Assistance de la clientèle privilégiée, des passagers à particularité
- Assistance complémentaire (hébergement, voiture, etc..)
- Traitement des situations non conformes (retards, incidents, etc.)
- Prise en charge des passagers en correspondance.

#### 1.4 L'orientation

- Orientation vers les services spécialisés, vers les différents moyens de transport terminaux ou intermodaux
- Orientation vers les correspondances
- Orientations des passagers et/ou des véhicules vers les lieux d'embarquement.

### 2. EFFECTUER L'ENREGISTREMENT ET L'EMBARQUEMENT DES PASSAGERS AVEC ALTÉA DC-CM

#### 2.1 Préparation du poste de travail d'enregistrement

#### 2.2 Prise en charge du passager

- Accueil des passagers au comptoir d'enregistrement.

#### 2.3 Contrôle de l'enregistrement

- Contrôle de la validation du titre

- Vérification de la concordance entre les éléments de tarification et la situation du voyageur

- Prise en compte des souhaits du client
- Acceptation et prise en charge des bagages

- Prise en compte des excédents
- Saisie d'informations sur ALTÉA DC-CM
- Émission de la carte d'embarquement
- Information du passager sur les conditions d'embarquement

- Traitement des passagers à particularité
- Enregistrement des passagers en correspondance.

#### 2.4 L'embarquement

- Accueil des passagers à l'embarquement
- Diffusion des annonces
- Mise en place de l'affichage
- Remise des documents d'information au personnel de bord.

#### 2.5 Gestion de l'embarquement

- Décompte des passagers embarqués
- Gestion des passagers en correspondance
- Vérification des tâches dans leur chronologie
- Recherche des passagers manquants
- Contrôle des documents, des bagages embarqués.

### 3. METTRE EN ŒUVRE DES PROCÉDURES DE SÉCURITÉ ET DE SÛRETÉ

#### 3.1 Sécurité des biens et des personnes

- Application des règles de sécurité
- Participation aux procédures d'évacuation
- Vérification du poste de travail.

#### 3.2 Contrôle documentaire

- Vérification des titres d'identité et de la conformité des documents passagers au regard des règles d'entrée et de sortie du territoire national et/ou du pays d'accueil
- Application des règles relatives aux bagages ou objets abandonnés, aux produits interdits ou dangereux, aux passagers refoulés aux contrôles, aux

restrictions d'accès réservés.

- Identification de la relation bagages/passagers.

#### 3.3 Situations dégradées ou de crise

- Application des consignes spécifiques
- Collecte et transmission d'informations à partir d'un message téléphonique
- Restitution des informations auprès des services extérieurs.

#### 3.4 Initiations aux premiers secours

- Application des consignes d'alerte
- Réconfort des victimes dans l'attente des secours
- Restitution de l'information à l'équipe de secours.

## 4. FORMATIONS RÉGLEMENTÉES

#### 4.1 Sûreté - 11.2.3.8

- Personnel d'enregistrement, d'accompagnement et d'accueil des passagers

#### 4.2 Sûreté - 11.2.6.2

- Formation des personnes autres que les passagers qui doivent bénéficier d'un accès sans escorte aux zones de sûreté à accès réglementé.

#### 4.3 Sensibilisation au transport des marchandises dangereuses

- Catégorie 9 IATA : personnel chargé du traitement des voyageurs

## 5. CO-ACTIVITÉ

- Réglementation des aires de trafics
- Les risques de circulation
- Les différents intervenants sur le site
- Les règles de conduite
- Les précautions à prendre
- Les règles à respecter.

## 6. MULTI-MODALITÉ

- L'accueil des voyageurs dans le transport maritime et ferroviaire
- Les billets multi-modaux.