



Conforme aux recommandations IATA (International Air Transport Association) et aux normes IOSA (IATA Operational Safety Audit) et ISAGO (IATA Safety Audit for Ground Operations).

Durée : 280 heures (partie théorique en centre)

Possibilité d'effectuer un stage professionnel de 8 semaines (280 heures).



Partie Escale

Module environnement aéronautique

- Réglementations internationales (Conventions, Instances etc...)
- L'aéroport et Les métiers de l'aéroport
- Autour de l'avion

Module Anglais Aéroportuaire

- Le vocabulaire spécifique
- L'environnement aéroportuaire
- Jeux de rôles et mises en situation



Module Réservation

- Le billet - Les tarifs
- Logiciel **Amadeus Air**

Module « Checking » - « Boarding » - Litiges Bagages

- Le passagers - les différentes typologies
- Enregistrement & embarquement manuels
- Les irrégularités
- Litiges Bagages
- Logiciel ALTEA « Customer Management » - **Attestation ALTEA CM**



Module Mise en situation professionnelle

- Utilisation du logiciel Altea en simulation
- Etude de la chronologie d'un vol (la touchée)



Divers

- Sûreté Aéroportuaire (**Attestation officielle**)
- **Marchandises dangereuses catégorie 9 (Certificat IATA)**
- Tests et corrections



Partie Trafic



Module « Généralités »

- Les métiers de l'aéroport
- Sécurité / Sûreté Aéroportuaire (Attestation officielle)
- Circulation aérienne
- Aérotechnique / Aérodynamique
- Météorologie
- Facteurs humains

Module « Trafic manuel niveau Initial » (Référence IATA AHM)

- Chargement des avions « vracs »
- Le plan de chargement manuel
- Le devis de masse manuel
- La feuille de centrage
- Les messages
- Exercices pratiques sur avions « vracs »

Module « Trafic manuel niveau Avancé » (Référence IATA AHM)

- Chargement des avions « conteneurisés »
- Les messages de chargement spécifiques aux avions conteneurisés
- Exercices pratiques sur avions « conteneurisés »
- Traitement spécifique des compagnies « Low cost »
- Les procédures spécifiques de l'escale

Module « ALTEA Flight Management » - Attestation ALTEA FM

- Le système et les écrans généraux »
- Traitement des avions « vracs » et avions « conteneurisés »
- Découverte ALTEA Customer Management
- Exercices d'application



Module « Mise en situation professionnelle »

- La gestion des aléas de la « touchée avion » - Etude de cas
- Etude de la chronologie d'un vol - Exercices de simulation en temps réel

Divers

- Briefing et débriefing
- **Marchandises dangereuses catégorie 10 (Certificat IATA)**
- Tests et corrections



Public visé

- Les salariés
- Les demandeurs d'emploi
- Les étudiants
- Les personnes en reconversion professionnelle

Tarif : 3290€

Pré requis

- Age minimum 18 ans
- Baccalauréat ou première expérience professionnelle
- Anglais conversationnel
- Casier judiciaire vierge
- Permis de conduire B (recommandé)

Modalités d'accès*

- Etude dossier de candidature (préinscription) sous 48 heures
- Entretien de sélection téléphonique

Objectifs

- Informer et orienter les passagers
- Identifier les marchandises dangereuses
- Mettre en œuvre les mesures de sûreté liées au métier d'agent d'escale
- Mettre en œuvre les procédures d'enregistrement et d'embarquement en manuel
- Procéder à l'enregistrement et à l'embarquement des passagers avec le logiciel Altea CM
- Effectuer des recherches et créer un dossier de réservation sur le logiciel Amadeus
- Mettre en œuvre les procédures et moyens nécessaires en fonction des différentes typologies de passagers pour les phases d'enregistrement et d'embarquement
- Traiter les irrégularités liées aux bagages perdus ou endommagés
- Appliquer la réglementation en cas d'irrégularités (retards, annulations, etc...)
- Utiliser le vocabulaire anglais spécifique au métier d'agent d'escale
- Anticiper les besoins opérationnels pour le traitement des avions pendant leur temps d'escale
- S'assurer de la présence de l'ensemble des intervenants nécessaires au bon déroulement des opérations
- Analyser les données météorologiques
- Anticiper les différents problèmes pouvant intervenir lors du traitement d'un vol
- Identifier les marchandises dangereuses et mettre en œuvre la réglementation correspondante
- Mettre en œuvre les procédures de sécurité et de sûreté
- Planifier et réaliser le chargement d'avions vrac et d'avions conteneurisés
- Rédiger manuellement et en toute conformité avec les recommandations internationales en vigueur les documents de masse et centrage
- Utiliser un logiciel de rédaction et d'édition des documents de masse et centrage via un logiciel
- Gérer les irrégularités (surcharge, hors centrage, changements de dernière minute, etc...)

Méthodologie

Les cours sont dispensés en présentiel selon les méthodes d'animation classique et sont divisés en trois catégories :

- Les cours théoriques en salle standard
- Les cours sur systèmes informatiques
- Les séances de mises en situations professionnelles

(*) Il est recommandé d'entamer ses démarches au plus tard 15 jours avant l'entrée en formation.



Moyens pédagogiques et matériels utilisés

- Videoprojection
- Supports de cours
- Documentation technique aéronautique
- Ordinateurs portables
- Logiciel Altea CM
- Logiciel Altea FM
- Logiciel Amadeus

Tarif : 3290€

Modalités d'évaluation

Le stagiaire sera évalué de manière continue tout au long de la formation au travers de tests écrits et de mises en situation pratiques.

Accessibilité aux personnes handicapées

Accueil et accompagnement des personnes en situation de handicap.