

Durée : 280 heures (partie théorique en centre)

Possibilité d'effectuer un stage professionnel de 8 semaines en aéroport* (280 heures)

Partie CCA – Hôtesse de l'air / Steward

(In accordance to Appendix 1 - CC Part European regulation N° 290/2012)

➤ AERONAUTICAL GENERAL

- Introductions
- Welcome onboard !
- Cabin crew job regulation
- Announcements and security instructions
- How to deal with complaints



➤ AVIATION PRINCIPLES AND REGULATIONS :

- Introduction
- Administration and Control
- Crew Duties and Responsibilities
- Crew Health

➤ GENERAL SAFETY PROCEDURES :

- Standard Operating Procedures
- Pre-Flight & boarding Procedures
- Re/Defueling with Passengers On-board
- Flight Procedures (Departure, Taxiing, Take-off, Cruise, Descent, landing, arrival)

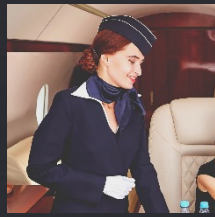
➤ EMERGENCY PROCEDURES :

- General Information
- No Time Available for Preparations
- Brace Positions for Crew
- Time Available For Preparations
- Evacuation Procedures
- Pilot Incapacitation
- Oxygen
- Wet drill exercises (Swimming pool)

➤ EMERGENCY EQUIPMENT

- Life Vests
- Oxygen
- Fire Fighting Equipment
- Emergency Locator Transmitter (ELT)
- Medical Equipment
- Miscellaneous

(*) possible uniquement dans le cadre du métier d'agent d'escale



✈ FIRE FIGHTING :

- General Information
- Prevention
- Smoke Development
- Standard Fire Fighting Procedures
- Fire Fighting Techniques

✈ DANGEROUS GOODS

- Preventive Measures, Kit and Precaution Kit
- Goods Cleaning Procedure
- Dealing with Dangerous Goods On Board
- Dangerous Goods Cabin Incident Procedure

✈ AVIATION SECURITY

- Applicability and Jurisdiction Codes
- Powers of Authority of the Captain
- Powers of Authority
- Security Procedures
- Security Measures
- Standard Security Measures
- Bomb Threats and Incidents
- Bomb Alarm
- Hijacking
- Unruly Passengers

✈ AERO-MEDICAL ASPECTS AND FIRST AID

- Introduction
- Basic Principles of First Aid
- Medical Aids On-Board
- Most Common Syndromes
- Differences and Similarities
- Special Transport
- Cardiopulmonary Resuscitation (CPR)
- Automatic External Defibrillator (AED)

✈ HUMAN FACTORS

✈ CREW RESOURCE MANAGEMENT (CRM)

✈ THEORETICAL & PRACTICAL OFFICIAL EXAMINATION (In English Language)



ALSO INCLUDED (in English language)

✈ ACCESS TO AN ON-LINE REVISION PLATFORM (Questions & Answers)



Partie Agent d'escale

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

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 au métier
- Gestion des conflits avec les passagers (jeux de rôle)
- Les annonces d'embarquement (simulations)
- Préparation au recrutement (simulations d'entretiens)



Module Réservation

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

Module « Checking » - « Boarding » - Litiges Bagages

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



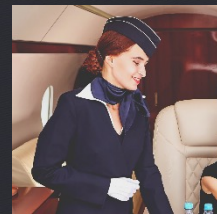
Module Mise en situation professionnelle

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

Divers

- Sécurité Aéroportuaire (**Attestations 11.2.6.2 & 11.2.3.8**)
- **Marchandises dangereuses Fonction 7.5 (Certificat IATA)**
- Tests et corrections





Public visé

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

Tarif : 3990,00€

Pré requis

- Age minimum 18 ans
- Très bonne présentation
- Baccalauréat ou première expérience professionnelle
- Anglais courant – Niveau minimum B2 européen
- Aptitude médicale PNC (Personnel Navigant Commercial)
- Casier judiciaire vierge
- Savoir nager
- Permis de conduire B (recommandé)



Objectifs

- Communiquer efficacement avec les passagers et les membres d'équipage en langue anglaise
- Mettre en œuvre les procédures normales
- Mettre en œuvre les procédures d'urgence en vol
- Identifier les marchandises dangereuses
- Appliquer les consignes de sécurité et de sûreté à bord des aéronefs
- Procéder aux gestes de premiers secours
- Gérer des situations conflictuelles en cabine
- Informer et orienter les passagers
- 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 aux métiers d'Hôtesse de l'air/Steward et d'agent d'escale

Modalités d'accès*

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

Méthodologie

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

- Les cours théoriques en salle
- Les exercices pratiques (piscine, feu-fumée etc...)
- 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.



Tarif : 3990,00€

Moyens pédagogiques et matériels utilisés

- Videoprojection
- Supports de cours
- Logiciel Altea CM
- Logiciel Amadeus
- Matériel spécifique pour la formation des hôtesse de l'air et stewards (sécurité, secourisme)

Modalités d'évaluation

Formation Agent d'escale : Le stagiaire sera évalué de manière continue tout au long de la formation au travers de tests écrits et de mises en situation pratiques.

Formation CCA : Exercices pratiques, questionnaires écrits et mises en situations professionnelles

Modalités de validation

Formation Agent d'escale : Evaluation continue

Formation CCA : Examens réglementaires théoriques et pratiques

Accessibilité aux personnes handicapées

Accueil et accompagnement des personnes en situation de handicap

Taux de satisfaction 2023

Formation CCA : 82.9%
Formation Agent d'escale : 93.4%

