

AGENT D'ESCALE COMMERCIAL

TITRE PROFESSIONNEL CHARGE D'ACCUEIL TOURISTIQUE ET DE LOISIRS

Objectifs (professionnels)

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- ✓ Accueillir, d'orienter et d'assister les passagers dans un environnement aéroportuaire.
- ✓ Développer des compétences en gestion des opérations d'embarquement et de débarquement.
- ✓ Appliquer les procédures de sûreté et de sécurité en zone aéroportuaire.
- ✓ Communiquer efficacement en anglais avec les passagers et l'équipage

Certification

TITRE PROFESSIONNEL CHARGE D'ACCUEIL ET DE TOURISME (RNCP 37396)

Certificateur : MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION

Niveau : 4 (équivalent BAC)

Date d'échéance de l'enregistrement : 01/08/2028

Lien vers la fiche France Compétences :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37396/>

Catégorie

La catégorie prévue à l'article L.6313-1 est : Action de formation

Public

Le public concerné est : salariés, demandeurs d'emploi, étudiants et personnes en reconversion professionnelle souhaitant travailler dans le secteur aéroportuaire

Prérequis

Les conditions d'accès sont :

- Être âgé d'au moins 18 ans
- Avoir un casier judiciaire vierge
- Niveau exigé : anglais B1/B2
- Savoir lire, écrire et parler le français

Durée

Cette formation se déroulera en 135 heures en présentiel sur une durée totale de 4 semaines

Dates : en fonction des sessions de formation (sessions toutes les 4 semaines)

Lieu

La formation a lieu au centre de formation IETA AERO situé 1 rue du Commandant MOUCHOTTE 94390 ORLY

Tarif

Cette formation est dispensée pour un coût de 2080 euros HT soit 2600 net de TVA

Modalités et délais d'accès

- Etude dossier de candidature (préinscription)
- Entretien de positionnement

L'inscription est réputée acquise lorsque : elle a été contractualisée par les 2 parties et la convocation envoyée.

Les délais d'accès à l'action sont : au minimum de 10 jours après validation de l'inscription et au plus tard dans les 45 jours après validation de l'inscription

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

Méthodes et outils pédagogiques

Méthodes pédagogiques : cours théorique en salle standard et cours avec le logiciel Altea CM en salle informatique

Supports pédagogiques : tous nos supports sont imprimés et accessibles en PDF

Prise en compte du handicap : Formation accessible aux personnes en situation de handicap (selon la nature du handicap), avec aménagements et adaptations au cas par cas. La référente handicap est à disposition pour toute question avant, pendant ou après le bilan de compétences à l'adresse mail suivante : admin@ietaaero.fr (le délai de réponse est de 48 heures maximum – jours ouvrés)

Éléments matériels de la formation

Salle de formation : Télévision • Paperboard • Ordinateurs

Documentation : réglementation en vigueur, protocoles d'accueil

Compétences des formateurs

La formation sera assurée par : des formateurs ayant au moins 5 années d'expérience dans le secteur aéroportuaire et / ou un diplôme dans le secteur du tourisme

Contenu (135 HEURES)

BLOC 1 Accueillir et assister les passagers (30 heures)

Objectifs pédagogiques :

- Accueillir et informer les passagers en français.
- Identifier les attentes et besoins des passagers.
- Assister les passagers dans leurs démarches aéroportuaires.
- Gérer les flux de *passagers et les situations d'affluence*.

Contenus pédagogiques :

- *Techniques d'accueil en face-à-face et à distance.*
- *Explication des services et installations aéroportuaires.*

- Assistance aux passagers à besoins spécifiques (PMR, UM, VIP).
- Gestion des files d'attente et anticipation des flux.
- Prise en charge des passagers en correspondance.
- Orientation vers les services appropriés (douanes, transit, police des frontières).

BLOC 2 : Gérer les opérations d'embarquement et de débarquement (30 heures)

Objectifs pédagogiques :

- Contrôler et valider les cartes d'embarquement et documents de voyage.
- Organiser et fluidifier l'embarquement et le débarquement des passagers.
- Appliquer les règles de priorité et de sûreté.
- Gérer les situations spécifiques (passagers en retard, surbooking).

Contenus pédagogiques :

- Procédures d'embarquement (vérification des documents, contrôles).
- Gestion des priorités (passagers premium, familles, PMR).
- Communication avec l'équipage et coordination avec les services au sol.
- Situations particulières : refus d'embarquement, passager en état d'ébriété.

BLOC 3 : Assister les passagers en cas de problème (20 heures)

Objectifs pédagogiques :

- Traiter les incidents liés aux bagages (perdus, retardés, endommagés).
- Réagir aux conflits et aux situations stressantes.
- Appliquer les procédures d'urgence et gérer les imprévus...

Contenus pédagogiques :

- Gestion des réclamations bagages (remplissage des formulaires, suivi avec la compagnie).
- Techniques de médiation et gestion des conflits.
- Communication avec les services compétents (manutention, douanes, sûreté).
- Protocoles d'urgence et assistance aux passagers en difficulté.

BLOC 4 : Appliquer les règles de sûreté et de sécurité en zone aéroportuaire (20 heures)

Objectifs pédagogiques :

- Appliquer les procédures de contrôle et restrictions d'accès.
- Identifier et signaler les comportements suspects.
- Respecter les consignes de sûreté spécifiques à son poste (11.2.6.2 / 11.2.3.8)
- Comprendre et appliquer les principes du CBTA 7.5 (Competency-Based Training and Assessment) – Fonction 4, conformément à l'approche IATA

Contenus pédagogiques :

- Règles de sûreté et de sécurité
- Mesures anti-terrorisme et détection des menaces.
- Gestion des objets interdits et des bagages abandonnés.
- Coopération avec la police aux frontières et les services de sûreté.

BLOC 5 : Communiquer efficacement en anglais en milieu aéroportuaire (35 heures)

Objectifs pédagogiques :

- Accueillir et assister les passagers en anglais.
- Expliquer clairement les consignes et répondre aux demandes spécifiques.
- Interagir avec l'équipage et les partenaires aéroportuaires en anglais.

Contenus pédagogiques :

- Vocabulaire et expressions spécifiques au transport aérien.
- Communication avec des passagers en difficulté ou en détresse.
- Gestion des annonces et explications des procédures en anglais.
- Dialogue avec l'équipage et coordination avec les différents services.

Suivi et évaluation

Exécution de l'action

Les moyens permettant de suivre l'exécution de l'action sont :

- Feuilles de présence émargées par les stagiaires et le formateur
- Réponses aux évaluations formatives et sommatives
- Évaluation des acquis en fin de session (préparation aux épreuves du TP **Chargé d'accueil touristique et de loisirs**)
- Enquêtes de satisfaction à chaud et froid

Modalités d'évaluation des résultats (ou d'acquisition des compétences)

Les moyens mis en place pour déterminer si le stagiaire a acquis les connaissances et compétences précisées dans les objectifs sont :

- Questions écrites (QCM...)
- Cas pratiques
- Mise en pratique
- Etude de cas

Évaluation finale (épreuves du Titre Professionnel Chargé d'accueil et de tourisme)

Modalités d'évaluation :

- 1) Mise en situation professionnelle : 00 h 45 min
 - a) Dans un espace d'accueil touristique et de location de matériel de loisirs reconstitués :
 - b) Dans un espace de location de matériel de loisirs reconstitué.
- 2) Entretien technique : 00 h 45 min
- 3) Questionnement à partir de production(s) : 00 h 30 min
- 4) Entretien final : 00 h 15 min

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 02 h 15 min

Les modalités d'évaluation sont disponibles en détail sur la fiche France Compétences (RNCP 37396)

Lien vers la fiche France Compétences :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37396/>

Les inscriptions à l'examen sont réalisées par l'organisme de formation. L'organisme envoie ensuite une convocation aux candidats au moins 30 jours avant la date de début des épreuves.

Modalités de sanction

Un certificat de réalisation est délivré par l'organisme de formation à la fin de la formation

En cas de réussite à l'évaluation finale : délivrance du Titre Professionnel Chargé d'accueil et de tourisme délivré par le MINISTRE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION (RNCP 37396)

Le plus de IETA AERO

Votre carrière décolle avec nous : un accompagnement à l'emploi !

Bénéficiez d'un coaching personnalisé, d'un accès à nos partenaires recruteurs et d'une veille active sur les meilleures opportunités du secteur aérien.

Notre engagement :

Mobilisation du réseau de partenaires

- Mise en relation avec nos partenaires employeurs du secteur aérien (sous réserve des besoins en recrutement).
- Envoi de candidatures spontanées qualifiées auprès de nos partenaires.
- Organisation ponctuelle de job-datings ou de sessions de recrutement partenaires.

Envoi régulier d'offres d'emploi

- Diffusion hebdomadaire d'offres d'emploi et d'opportunités professionnelles directement aux anciens stagiaires par email.
- Offres ciblées en fonction des métiers visés : agent de piste, bagagiste, agent de trafic, etc.
- Mise en avant des postes accessibles en sortie immédiate de formation.

