

	<b>AGENT D'ESCALE</b> <b>AGENT PASSAGE</b>	Emetteur : BU Formation
		Code : MA – Programme de agent Escale
		Indice 1 – Date : 14/11/2023

**Public concerné :** Tout public souhaitant travailler au sein d'une compagnie aérienne ou d'un assistant aéroportuaire.

**Les pré requis :**

- ✘ Être âgé de 18 ans
- ✘ Casier judiciaire vierge
- ✘ Niveau d'anglais B1

**Durée :**

- ✘ Durée de la formation théorique : 4 semaines
- ✘ Durée de la formation pratique : 4 semaines

**Modalités et délai d'accès à la formation :** Vérification des prérequis : test de positionnement et entretien préalables-Proposition pédagogique et financière adaptée (devis, programme, planning). Accès dès signature de la convention de formation.

**Nombre de participants par session :** de 4 à 8 stagiaires

**Lieu :** à définir

**Le Métier, La Formation**

L'agent d'escale est la première personne que rencontre le passager lors de son voyage. L'agent d'escale accompagne les passagers sur des opérations de départ, d'arrivée et d'éventuelles correspondances. Il effectue aussi les opérations d'enregistrement des passagers et de leurs bagages, procède aux embarquements et aux débarquements des vols en respectant les procédures de sécurité en vigueur.

**Objectifs à atteindre :**

Connaître la réglementation du transport aérien, les procédures IATA et le fonctionnement des aéroports.

Maîtriser les missions confiées sur le terrain : la gestion des clients, les procédures d'embarquement, de débarquement, d'enregistrement, les procédures de sûreté aéroportuaire, l'aide DBA et BLS, les procédures pour les arrivées, et la gestion des annonces.

Maîtriser les techniques relationnelles, la communication (verbale et non verbale), la gestion du stress, la relation client et la gestion des conflits.

Maîtriser l'Anglais Aéroportuaire, le vocabulaire technique du métier d'Agent d'Escale. Le logiciel ALTEA et son certificat sont exclusivement en anglais.

**Méthode pédagogique :**

Notre pédagogie s'adapte toujours à la typologie du groupe qui nous est confié. Notre démarche prend appui sur le vécu professionnel et le questionnement des personnes

	<b>AGENT D'ESCALE</b> <b>AGENT PASSAGE</b>	Emetteur : BU Formation
		Code : MA – Programme de agent Escale
		Indice 1 – Date : 14/11/2023

concernées ainsi que sur leurs représentations mentales de leur activité. Notre approche est active, elle est basée sur l'écoute et la prise en compte des besoins réels des personnes formées. Les progressions reposent sur des contenus théoriques et des mises en pratique. Ceux-ci permettent une approche plus riche de l'analyse de ces vécus professionnels. Nos méthodes pédagogiques permettent dans la limite des prérequis, de s'adapter et d'individualiser les enseignements.

**Référence, outils et moyens pédagogiques :** Exposés (théorique et pratique), caméscope, rétro projecteur, Paper Board, vidéos, documents professionnels. Jeux de rôles et mises en situation.

**Qualification des Formateurs :** Nos Formateurs sont qualifiés et disposent tous d'une expérience professionnelle significative sur le terrain mais également en tant que formateur. Un document de synthèse est remis à chaque participant. Un document de synthèse est remis à chaque participant.

**Modalités pédagogiques :** Cette formation est proposée selon les modalités suivantes :

- Présentiel : face à face en salle de formation.
- Distanciel : formation synchrone en face à face avec le formateur.

**Modalités d'évaluation :** Cette formation donne lieu à trois types d'évaluations :

- ✈ **Évaluation continue :** cette évaluation a pour objectif de s'assurer de la progression des acquis stagiaires tout au long de la formation. Elle est assurée selon les séquences, au moyen de test et d'exercices, de questionnement stagiaire ou de mise en situation ; Cette évaluation ne donne pas lieu à une validation pédagogique mais accompagne le suivi des progressions pédagogiques.
- ✈ **Évaluation théorique :** cette évaluation a pour objectif d'évaluer la connaissance des contenus théoriques dispensés. Elle est réalisée en fin de formation au moyen d'un test. Afin d'être éligible le candidat doit avoir un score minimal de 85% de réussite.
- ✈ **Évaluation pratique :** cette évaluation a pour but de garantir la capacité du stagiaire à transmettre ses connaissances de manière satisfaisante. Elle est réalisée en fin de stage par une mise en situation.

**Évaluation de la satisfaction :** Évaluation de l'action de formation sous forme de questionnaires de satisfaction distribués en fin de session.

**Validation pédagogique :** Attestation de formation.

**Accessibilité :** Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Pour toutes questions concernant l'accessibilité une référente handicap se tient à votre disposition.

[training@mbaviation.eu](mailto:training@mbaviation.eu)

	<b>AGENT D'ESCALE AGENT PASSAGE</b>	Emetteur : BU Formation
		Code : MA – Programme de agent Escale
		Indice 1 – Date : 14/11/2023

## CONTENU DE LA FORMATION

Les programmes pédagogiques sont conçus en étroite collaboration avec les entreprises du transport aérien et du tourisme. Ils tiennent compte des évolutions du secteur et son réactualisés à chaque nouvelle promotion.

- ✈ Sécurité en piste
- ✈ Règlementation du transport aérien
- ✈ Procédures d'enregistrement en manuel
- ✈ Procédures d'embarquement en manuel
- ✈ GDS AMADEUS – Réservation
- ✈ DCS ALTEA CM
- ✈ Marchandises dangereuses – CAT.9
- ✈ Sureté aéroport 11.2.6.2 et 11.2.3.8
- ✈ Terminologie aéronautique
- ✈ Conditions générales de transport
- ✈ Les organismes internationaux
- ✈ Jeux de rôle et mises en situation

\*ce programme est donné à titre d'information et peut subir des modifications selon les besoins.

**CONTACT :** [training@mbaviation.eu](mailto:training@mbaviation.eu)