

Agent(e) d'escale commerciale aéroportuaire

RNCP27328 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	311
Formacode(s)	31866
Code(s) ROME	N2201
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	18/12/2021

Certificateur(s)

AEROFORM INTERNATIONAL · SIRET : 49434401300029

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

L'agent/e d'Escale Commerciale Aéroportuaire (AEC-A) aura pour mission d'assurer un service aux passagers et aux personnes qui les accompagnent lors des opérations d'enregistrement, d'embarquement, de correspondance ou d'arrivée. Il/elle sera amené/e à traiter les difficultés rencontrées lors de ces opérations. Ce métier s'exerce essentiellement en aéroport (accueil, comptoirs d'enregistrement, salle d'embarquement, espaces correspondance, salon arrivée, service bagages, etc...). Pour exercer à l'Aéroport, côté piste, L'Agent/e d'Escale Commerciale Aéroportuaire devra valider des habilitations afin de pouvoir effectuer sa mission en toute sécurité et en respectant les règles de sûreté notamment dans les zones de sûreté à accès réglementé.

Les activités visées sont détaillées ci-dessous :

- Accueillir les passagers.
- Procéder à l'enregistrement des passagers, de leurs bagages, du contrôle des documents de voyage et des formalités administratives des passagers en vue de leur embarquement à l'aide d'un logiciel de gestion et d'enregistrement des passagers et des bagages (DCS : Departure Control System).
- Lancer l'embarquement, procéder à son déroulement en effectuant la vérification de concordance entre les passagers, leur carte d'identité et leur carte d'embarquement et/ou procéder à l'Arrivée des passagers d'un vol.
- Transmettre les documents de suivi de vol à sa hiérarchie.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

La certification valide les compétences professionnelles suivantes :

- Concernant l'activité : Accueillir les passagers, les compétences ou capacités suivantes seront évaluées en Français et en Anglais :
 - o Prendre en compte un passager selon sa catégorie et particularité
 - o Lui donner les renseignements nécessaires à son vol, l'informer et l'orienter sur sa porte d'embarquement
- Concernant l'activité : Procéder à l'enregistrement des passagers, de leurs bagages, du contrôle des documents de voyage et des formalités administratives des passagers en vue de leur embarquement, les compétences ou capacités suivantes seront évaluées en Français et en Anglais :
 - o Mettre en œuvre les moyens nécessaires en fonction des différents types de passagers et de leurs besoins (Personnes Handicapées, besoins en matériel spécifique comme une chaise roulante, personnes corpulentes, enfants voyageant seuls, animaux de compagnie, demandes spécifiques, etc...)
 - o Maîtriser l'enregistrement et la gestion des passagers à l'aide d'un logiciel de type (DCS : Departure Control

System) tel que : Altea Customer Management sur un vol fictif préenregistré dans le système.

- o Différencier les produits autorisés ou prohibés en cabine et en soute.
- o Identifier les différentes catégories de produits dangereux.
- o Appliquer les procédures en cas d'incident ou de non-conformité
- o Procéder à la concordance entre les bagages et les passagers,
- o Appliquer et faire appliquer les procédures de sûreté concernant les titres de circulation aéroportuaire.
- Concernant l'activité : Lancer l'embarquement, procéder à son déroulement en effectuant la vérification de concordance entre les passagers, leur carte d'identité, et leur carte d'embarquement, les compétences ou capacités suivantes seront évaluées en Français et en Anglais :
 - o Lancer l'annonce d'embarquement en tenant compte des consignes de priorités.
 - o Procéder au passage de la zone d'embarquement vers la passerelle d'embarquement en tenant compte des imprévus tout en respectant les procédures
 - o Procéder à l'arrivée des passagers : accueil, transferts, prise en charge des PMR (Personnes à Mobilité Réduite).
- Concernant l'activité : Transmettre les documents de suivi de vol à sa hiérarchie, les compétences ou capacités suivantes seront évaluées :
 - o Remplir le dossier de vol (papier)
 - o Effectuer un compte rendu oral à la hiérarchie à partir d'une situation donnée

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le poste d'Agent / Agente d'Escale Commerciale peut s'exercer en compagnie aérienne, dans une société d'assistance aéroportuaire ou chez un gestionnaire d'aéroport tel que les Chambres de Commerce et d'Industrie par exemple ou encore auprès de services de l'Etat, comme l'armée.

L'Agent / Agente d'escale est en contact avec de multiples intervenants tels que, l'équipage, le catering (nettoyage avions), les services douaniers, les agents / agentes de sûreté privés et/ou publics, le service de la piste et des bagages, la billetterie.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Agent / Agente de passage escale aéroportuaire
- Personnel d'escale aéroportuaire
- Agent / Agente des services commerciaux en escale aéroportuaire
- Superviseur / Superviseuse Escale aéroportuaire.
- Agent / Agente de réservation
- Agent / Agente d'accueil et de renseignements

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Pour exercer l'activité de personnel d'escale aéroportuaire, il faut :

- Avoir un casier judiciaire exempt de toute mention contradictoire.
- Etre titulaire de l'habilitation DGR9 – délivrée par IATA
- Etre titulaire du module sûreté contributeurs 11.2.3.8 délivré par la DGAC
- Etre titulaire du module sûreté sensibilisation badge 11.2.6.2 délivré par la DGAC

Les modules sûreté (11.2.3.8 et 11.2.6.2) permettent à l'Agent / Agente d'escale d'être sensibilisé(e) à la sûreté aéroportuaire, à la réglementation en vigueur afin aussi d'éviter les sanctions en cas de non respect de ces règles et d'exercer son métier en toute sécurité tout en appliquant l'ensemble des mesures préventives visant à empêcher les actes illicites envers les aéronefs, les aéroports et installations de la navigation aérienne :

- Module 11.2.6.2 (sensibilisation badge) permettra au futur employeur de faire la demande de badge en préfecture afin que l'agent(e) d'escale commerciale aéroportuaire puisse circuler en aérogare, côté ville et côté piste.
- Module 11.2.3.8 (Formation des personnes qui mettent en œuvre la vérification de concordance entre passagers et bagages).

L'habilitation DGR09 (Règlementation pour le transport des marchandises dangereuses à l'attention du personnel chargé du traitement des voyageurs et adapté aux Agents / Agentes d'escale aéroportuaire) permet au(x) titulaire(s) de faire appliquer la réglementation dans le cadre du transport aérien de marchandises dangereuses.

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible, Inadéquation géographique
Salaire médian (mensuel)	2 063 €
Familles professionnelles (FAP)	J4X62 — Employés administratifs et commerciaux des transports · tension 1/5 (Très faible) J5X40 — Agents d'exploitation du transport · tension 3/5 (Modérée) J5X80 — Techniciens d'exploitation et d'administration des transports · tension 4/5 (Élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	5 452
Jugés difficiles à recruter	26 %
Emplois saisonniers	18 %
Familles professionnelles (FAP)	J4X62 — Employés administratifs et commerciaux des transports J5X40 — Agents d'exploitation du transport J5X80 — Techniciens d'exploitation et d'administration des transports

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, VAE

- 1 Président/e
- 1 Agent / Agente d'Escale Aéroportuaire
- 1 Agent / Agente d'Escale Aéroportuaire ou un représentant de l'organisme de formation

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	18/12/2021
-------------------------------------	------------

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

contact@aeroform.fr

m.elbaz@aeroform.fr

Site AEROFORM INTERNATIONAL

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/27328/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	2
Parcours menés à terme	3

Taux d'achèvement	150 %
Période	02/2022 – 03/2022

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	282
Montant total engagé	454 182 €
Coût moyen par dossier	1 611 €
Durée moyenne	98 h
Période	01/2020 – 01/2022
France compétences	89 %
Reste à charge titulaire	6 %
France Travail	3 %
Régions	2 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.