

Agent d'assistance PMR dans les aéroports

RNCP41721 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Code(s) NSF	340t
Formacode(s)	44024, 42081, 31849
Code(s) ROME	N4102, K1302, K1303, N2201
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	27/11/2025
Date d'échéance	27/11/2028

Certificateur(s)

D.G.F - OI · SIRET : 80878661000044
GROUPE NOUVEL R · SIRET : 83100635800012

Partenaires habilités

7 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 5 à former et organiser l'évaluation et 2 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
ADVANCE FORMATION	84308194400038	Former et organiser l'évaluation
AIR YAS CONSULTING	88762529100026	Former
BWK MANAGEMENT	99212490900019	Former et organiser l'évaluation
EXCELLENCE ACADEMY	82451828600011	Former
NOUVEL R FORMATION	80254529300028	Former et organiser l'évaluation
OS FORMATIONS IDF	93955549600016	Former et organiser l'évaluation
PL CONSULTING	49239829200051	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification « Agent d'assistance PMR dans les aéroports » vise à professionnaliser et à reconnaître les compétences des agents en charge de l'accueil, de l'accompagnement et de la sécurisation des passagers à mobilité réduite (PMR) dans l'ensemble du parcours aéroportuaire.

Elle répond à un double objectif :

- Garantir aux passagers à mobilité réduite une prise en charge conforme aux exigences réglementaires internationales en matière de sûreté, de sécurité et d'accessibilité.
- Structurer et valoriser un métier indispensable au bon fonctionnement des plateformes aéroportuaires, en assurant un haut niveau de qualité de service, de sécurité des personnes et de fluidité des opérations.

La certification couvre l'ensemble des missions de l'agent d'assistance PMR dans les aéroports : préparation et coordination de l'assistance, accompagnement et information des passagers dans les zones publiques et contrôlées, transfert et sécurisation jusqu'à l'embarquement ou à la sortie. Elle s'adresse aux professionnels souhaitant exercer une activité au cœur de la chaîne aéroportuaire, dans une logique de conformité réglementaire, de qualité de service

et d'inclusion des personnes à mobilité réduite.

ACTIVITÉS VISÉES

- Identification des besoins matériels et humains liés à la situation du passager à mobilité réduite dans un contexte aéroportuaire
- Contrôle des aides techniques et des documents de voyage selon les normes et exigences de la sûreté et de la sécurité aéroportuaires
- Planification du parcours d'assistance au sein des zones publiques et contrôlées du terminal
- Coordination des préparatifs avec les équipes d'escorte, de sûreté et les autorités présentes dans l'aéroport
- Accueil personnalisé, analyse des besoins et adaptation de la communication aux capacités et attentes du passager à mobilité réduite dans l'environnement aéroportuaire international
- Guidage et assistance du passager à mobilité réduite aux comptoirs d'enregistrement, aux postes de police aux frontières, aux points d'inspection sûreté et dans les zones d'embarquement
- Information du passager à mobilité réduite sur les mesures de sûreté, les formalités internationales, les règles sanitaires et les engagements environnementaux de l'aéroport
- Transmission des informations relatives à la prise en charge du passager à mobilité réduite aux supérieurs hiérarchiques et aux autorités présentes dans l'enceinte aéroportuaire
- Réalisation des techniques de transfert et surveillance continue de l'état physique et moral du passager à mobilité réduite dans les zones sensibles (passerelles, escaliers, véhicules piste)
- Application des gestes de premiers secours et activation des procédures d'alerte auprès des pompiers et services compétents de l'aéroport en cas d'incident
- Transmission des informations opérationnelles et validation de la remise du passager à mobilité réduite au personnel navigant, à son accompagnant ou aux autorités aéroportuaires

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Identifier les besoins matériels et humains liés à la situation du passager à mobilité réduite en consultant les informations de réservation et les alertes PMR transmises par la compagnie aérienne pour anticiper la prise en charge dans l'aéroport.
- Contrôler l'état, l'hygiène et la conformité des aides techniques mises à disposition du passager à mobilité réduite en appliquant les procédures internes aéroportuaires pour garantir la sécurité et la qualité des équipements utilisés.
- Vérifier la validité et la conformité des documents de voyage du passager à mobilité réduite (passeport, visa, billets, étiquettes bagages) en s'appuyant sur les réglementations internationales pour préparer son passage aux contrôles sûreté, police et douanes.
- Planifier le parcours d'assistance du passager à mobilité réduite dans l'enceinte du terminal en analysant les zones d'accès, les flux passagers et les contraintes de sûreté et de sécurité afin d'optimiser les trajets et de prévenir les risques d'encombrements ou d'incidents.
- Coordonner la préparation de l'assistance du passager à mobilité réduite en communiquant à l'aide des outils numériques, écrans d'affichage et radios avec les équipes d'escorte, de sûreté et les autorités afin de vérifier les données opérationnelles et garantir la disponibilité des ressources, le respect des consignes réglementaires et l'organisation optimale de la prise en charge.
- Accueillir le passager à mobilité réduite dès son arrivée dans l'enceinte aéroportuaire en adoptant une posture bienveillante et courtoise afin d'instaurer un climat de confiance et faciliter la suite des démarches.
- Analyser les besoins et attentes du passager à mobilité réduite en menant un entretien d'accueil et une observation attentive afin d'adapter la communication, le niveau d'assistance et l'orientation dans le terminal.
- Guider le passager à mobilité réduite aux comptoirs d'enregistrement, aux postes de police aux frontières, aux points d'inspection sûreté et dans les zones d'embarquement en explicitant chaque étape et en utilisant les outils d'information disponibles afin d'assurer sa compréhension du parcours.
- Informer le passager à mobilité réduite sur les mesures de sûreté, les formalités internationales, les règles sanitaires et les engagements environnementaux de l'aéroport en utilisant un discours clair et adapté à ses capacités afin de garantir la sécurité et la qualité de son accueil.
- Orienter le passager à mobilité réduite vers les itinéraires les moins encombrés en tenant compte de l'affluence afin de prévenir les goulets d'étranglement et favoriser la fluidité des déplacements dans l'aéroport.
- Transmettre les informations relatives à la prise en charge du passager à mobilité réduite aux supérieurs hiérarchiques et aux autorités compétentes en utilisant les moyens radio afin d'assurer la continuité et la traçabilité du service.
- Mettre en œuvre les techniques de transfert adaptées au passager à mobilité réduite en utilisant les équipements

aéroportuaires et en appliquant les principes de manutention sécurisée afin de garantir sa sécurité, son confort et préserver la santé de l'agent.

- Surveiller l'état physique et moral du passager à mobilité réduite avant et pendant chaque manipulation en le questionnant et en observant ses réactions afin d'ajuster les gestes et intervenir immédiatement en cas d'inconfort ou de malaise.
- Réagir face à une urgence médicale ou à un risque sécuritaire concernant le passager à mobilité réduite en appliquant les gestes de premiers secours et en déclenchant les alertes auprès des services compétents afin d'assurer la sécurité du passager et des tiers.
- Finaliser l'assistance du passager à mobilité réduite en procédant à sa remise au personnel navigant, à son accompagnant ou aux autorités compétentes en vérifiant la présence des documents et effets personnels afin de sécuriser la suite de son voyage ou sa sortie.

Blocs de compétences

RNCP41721BC01 — Préparer l'assistance aux passagers à mobilité réduite à se déplacer avant leur prise en charge dans l'enceinte aéroportuaire

LISTE DE COMPÉTENCES

- Identifier les besoins matériels et humains liés à la situation du passager à mobilité réduite en consultant les informations de réservation et les alertes PMR transmises par la compagnie aérienne pour anticiper la prise en charge dans l'aéroport.
- Contrôler l'état, l'hygiène et la conformité des aides techniques mises à disposition du passager à mobilité réduite en appliquant les procédures internes aéroportuaires pour garantir la sécurité et la qualité des équipements utilisés.
- Vérifier la validité et la conformité des documents de voyage du passager à mobilité réduite (passeport, visa, billets, étiquettes bagages) en s'appuyant sur les réglementations internationales pour préparer son passage aux contrôles sûreté, police et douanes.
- Planifier le parcours d'assistance du passager à mobilité réduite dans l'enceinte du terminal en analysant les zones d'accès, les flux passagers et les contraintes de sûreté et de sécurité afin d'optimiser les trajets et de prévenir les risques d'encombrements ou d'incidents.
- Coordonner la préparation de l'assistance du passager à mobilité réduite en communiquant à l'aide des outils numériques, écrans d'affichage et radios avec les équipes d'escorte, de sûreté et les autorités afin de vérifier les données opérationnelles et garantir la disponibilité des ressources, le respect des consignes réglementaires et l'organisation optimale de la prise en charge.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle simulée

RNCP41721BC02 — Assister les passagers à mobilité réduite pendant leur cheminement dans les zones publiques et contrôlées de l'aéroport

LISTE DE COMPÉTENCES

- Accueillir le passager à mobilité réduite dès son arrivée dans l'enceinte aéroportuaire en adoptant une posture bienveillante et courtoise afin d'instaurer un climat de confiance et faciliter la suite des démarches.
- Analyser les besoins et attentes du passager à mobilité réduite en menant un entretien d'accueil et une observation attentive afin d'adapter la communication, le niveau d'assistance et l'orientation dans le terminal.
- Guider le passager à mobilité réduite aux comptoirs d'enregistrement, aux postes de police aux frontières, aux points d'inspection sûreté et dans les zones d'embarquement en explicitant chaque étape et en utilisant les outils d'information disponibles afin d'assurer sa compréhension du parcours.
- Informer le passager à mobilité réduite sur les mesures de sûreté, les formalités internationales, les règles sanitaires et les engagements environnementaux de l'aéroport en utilisant un discours clair et adapté à ses capacités afin de garantir la sécurité et la qualité de son accueil.
- Orienter le passager à mobilité réduite vers les itinéraires les moins encombrés en tenant compte de l'affluence afin de prévenir les goulets d'étranglement et favoriser la fluidité des déplacements dans l'aéroport.
- Transmettre les informations relatives à la prise en charge du passager à mobilité réduite aux supérieurs hiérarchiques et aux autorités compétentes en utilisant les moyens radio afin d'assurer la continuité et la traçabilité du service.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

RNCP41721BC03 — Sécuriser le transfert et l'acheminement du passager à mobilité réduite jusqu'à l'embarquement ou la sortie de l'aéroport

LISTE DE COMPÉTENCES

- Mettre en œuvre les techniques de transfert adaptées au passager à mobilité réduite en utilisant les équipements aéroportuaires et en appliquant les principes de manutention sécurisée afin de garantir sa sécurité, son confort et préserver la santé de l'agent.
- Surveiller l'état physique et moral du passager à mobilité réduite avant et pendant chaque manipulation en le questionnant et en observant ses réactions afin d'ajuster les gestes et intervenir immédiatement en cas d'inconfort ou de malaise.
- Réagir face à une urgence médicale ou à un risque sécuritaire concernant le passager à mobilité réduite en appliquant les gestes de premiers secours et en déclenchant les alertes auprès des services compétents afin d'assurer la sécurité du passager et des tiers.
- Finaliser l'assistance du passager à mobilité réduite en procédant à sa remise au personnel navigant, à son accompagnant ou aux autorités compétentes en vérifiant la présence des documents et effets personnels afin de sécuriser la suite de son voyage ou sa sortie.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle simulée

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

La certification « Agent d'assistance PMR dans les aéroports » s'inscrit dans le secteur du transport aérien et des services aéroportuaires.

Les activités se déroulent au sein :

- des exploitants d'aéroports et sociétés de gestion aéroportuaire,
- des prestataires spécialisés dans l'assistance aux passagers à mobilité réduite (PMR) mandatés par les compagnies aériennes ou les gestionnaires d'infrastructures,
- des entreprises de services aéroportuaires intervenant en sous-traitance (assistance en escale, sûreté et facilitation du parcours passager).

L'agent d'assistance PMR exerce son activité dans des environnements fortement réglementés, en interaction constante avec les services de sûreté, les autorités aéroportuaires et les compagnies aériennes.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Agent d'assistance PMR en aéroport

Agent d'accueil et d'accompagnement des passagers à mobilité réduite

Agent d'assistance en escale spécialisé PMR

Agent de service passager à mobilité réduite

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

L'activité d'assistance aux personnes à mobilité réduite dans les aéroports est encadrée par un corpus réglementaire particulièrement dense, à la fois au niveau européen et national, qui structure directement les missions confiées aux agents PMR et justifie pleinement l'existence d'une certification professionnelle dédiée.

Au niveau européen, le règlement (CE) n°1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 établit les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens. Ce texte impose aux exploitants d'aéroports et aux transporteurs aériens l'obligation :

- de fournir, sans coût additionnel, une assistance appropriée à ces passagers,
- de mettre à disposition des équipements spécifiques et un personnel formé,
- et d'assurer l'accessibilité des infrastructures tout au long du parcours, depuis l'enregistrement jusqu'à l'embarquement et à la récupération des bagages.

Il précise également les droits à compensation en cas de dommages causés aux aides à la mobilité (fauteuils roulants, dispositifs d'assistance).

En France, la notion de « personne à mobilité réduite » (PMR) est définie de manière précise par l'arrêté du 23 août 2013, qui vient compléter le cadre général posé par le règlement (CE) n°1107/2006. Cet arrêté élargit explicitement

la catégorie des PMR au-delà des seuls handicaps moteurs permanents, en incluant :

- les personnes âgées,
- les femmes enceintes,
- les personnes présentant un handicap temporaire (fractures, entorses, suites opératoires),
- ainsi que les voyageurs accompagnés de jeunes enfants ou de poussettes, et plus largement toute personne dont la mobilité est réduite du fait d'un handicap physique, sensoriel, mental ou psychique.

Cette définition réglementaire large impose aux exploitants aéroportuaires et aux prestataires d'assistance de prendre en compte une pluralité de situations, afin de garantir à chacun un accès équivalent au transport aérien et aux services associés.

Par ailleurs, la sécurité et la sûreté en zone aéroportuaire impliquent le respect strict du code des transports et des dispositions spécifiques relatives à l'accès aux zones réservées, soumises à autorisation (badge aéroportuaire) après enquête administrative.

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)	Très élevée (5/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Non-durabilité de l'emploi, Non-attractivité salariale, Inadéquation géographique
Salaire médian (mensuel)	1 535 €
Familles professionnelles (FAP)	J3X40 — Conducteurs de véhicules légers · tension 4/5 (Élevée) 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) T2A60 — Aides à domicile et auxiliaires de vie · tension 5/5 (Très élevée) T2B60 — Assistants maternels, auxiliaires de puériculture, assistants familiaux et gardes à domicile · tension 4/5 (Élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	110 065
Jugés difficiles à recruter	56 %
Emplois saisonniers	11 %
Familles professionnelles (FAP)	J3X40 — Conducteurs de véhicules légers J4X62 — Employés administratifs et commerciaux des transports J5X40 — Agents d'exploitation du transport J5X80 — Techniciens d'exploitation et d'administration des transports T2A60 — Aides à domicile et auxiliaires de vie T2B60 — Assistants maternels, auxiliaires de puériculture, assistants familiaux et gardes à domicile

Voies d'accès

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

2 professionnels du secteur aéroportuaire (sûreté, assistance, escale)

Base légale

Date de décision	27/11/2025
------------------	------------

Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	27/11/2028
Date de dernière délivrance possible	27/11/2032

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2024	31	0	90 %	—
2023	15	0	100 %	86 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP22959

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/41721/>

Où se former

Formations référencées	6
Organismes	4
Régions couvertes	2
Prix indicatif	1 800 € – 2 520 €
Durée	91 – 105 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	3
Parcours menés à terme	3
Taux d'achèvement	100 %
Période	03/2026 – 04/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	32
Montant total engagé	73 280 €
Coût moyen par dossier	2 290 €
Durée moyenne	105 h
Période	02/2026 – 09/2026

France compétences	94 %
Entreprise	3 %
Reste à charge titulaire	3 %

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