

PROGRAMME DE FORMATION AGENT D'ESCALE

PROCEDURES

I PRESENTATION / DESCRIPTIF DU METIER AGENT ESCALE

- accueil / information : de tous les passagers
- enregistrement : tous les passagers et bagages soute selon la réglementation et les procédures des compagnies aériennes (excédent bagage selon la franchise autorisée (pièce concept ou weigh), descriptif d'une carte d'accès à bord, d'une étiquette bagage, les différents types de billets d'avion, différents types de passagers...)
- embarquement : passagers et bagages cabines (les différentes procédures selon les compagnies aériennes...)
- arrivée : tout le travail avant et après l'arrivée de l'avion au point de parking
- correspondance : des passagers et de leurs bagages.

II – CODES IATA / FORMALITES

- passagers à particularités : aveugles, handicapés, mineur, personnel compagnie....
- repas spéciaux
- formalités de voyage : passeport, visa, CNI... utilisation d'AMADEUS
- les codes compagnies et villes IATA

III – PLACER PASSAGERS DANS L'AVION

- étudier les différents plans cabines : assoir différents types de passagers dans un avion (bébé, mineur, aveugle, handicapés....)
- free seating

IV – LES MESSAGES SITA

- pour l'arrivée de l'avion
- pour le départ de l'avion

> savoir lire et comprendre les différents messages afin d'être le plus opérationnel possible.

CULTURE GENERALE

I – LES FUSEAUX HORAIRES

- pourquoi les fuseaux horaires
- les fuseaux horaires selon l'alphabet aéronautique
- explication du GMT
- quelle heure apparaît sur le billet d'avion
- l'heure dans le milieu aéronautique

II – LA LIGNE DE CHANGEMENT DE DATE

- le 180ème méridien
- entre 10h et 11h59 : 3 jours sont observés en même temps....
- l'impact dans le monde de l'aéronautique

III – LA CHAINE DES SERVICES

- les différents tours opérateurs
- les différentes agences de voyages
- les différentes compagnies aériennes

IV – LES AEROPORTS

- la composition d'un aéroport
- les différentes zones d'accès : au public, au personnel, ...
- aéroports public et privé

V – ESPACE SCHENGEN

- définition
- les différents pays qui en font partis
- le visa Schengen : pour qui, pour quoi ?

ANGLAIS

- Vocabulaire aéronautique
- Mises en scène : à l'enregistrement, à l'embarquement selon différents cas (cf gestion des conflits)

PROGRAMME DE FORMATION AGENT D'ESCALE

CO-ACTIVITE / TYPES AVIONS

I – DEFINITION

II – DESCRIPTIFS DES DIFFERENTS METIERS

- tous les métiers autour d'un avion
- tous les métiers dans un aéroport : les différents intervenants

III – TRAVAIL SUR UN AEROPORT

- les risques, dangers et mesures de prévention selon le métier exercé

IV – DIFFERENTS TYPES AVIONS

- cours courriers
- moyens courriers
- longs courriers

> capacités avion : sièges, trajets... Selon la destination et les besoins des compagnies.

DROIT DES PASSAGERS / AERIEN

I – INTRODUCTION

Règlementation du 17 février 2005.

II – SURRESERVATION / RETARD / ANNULATION

- sous quelles conditions et à quels tarifs les passagers sont indemnisés
- limites des responsabilités des compagnies

III – IATA

IV – DGAC

V – OACI

VI – DROIT PUBLIC ET DROIT PRIVE

- les différentes conventions

GESTION DES CONFLITS

I – METHODES

savoir désamorcer un conflit avec un passager selon :

- retard de vol
- annulation de vol
- excédent bagage
- formalités (passeport périmé, visas...)

II – MISE EN SITUATION

Saynètes : selon les différents cas

GAETAN

- Etude des différents écrans
- Enregistrement des différents types de passagers, différents types de vols
- Différents codes d'utilisation
- Confirmation des passager en liste d'attente, annulés...
- Fermeture d'un vol
- Embarquement d'un vol
- Clôture d'un vol