

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 27328**

### Intitulé

Agent(e) d'escale commerciale aéroportuaire

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Aéroform International	Gérant

### Niveau et/ou domaine d'activité

**IV (Nomenclature de 1969)**

**4 (Nomenclature Europe)**

**Convention(s) :**

**Code(s) NSF :**

311 Transports, manutention, magasinage

**Formacode(s) :**

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

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.
- 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

### Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

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.

- 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

**Codes des fiches ROME les plus proches :**

N2201 : Personnel d'escale aéroportuaire

**Règlementation d'activités :**

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 aéroport, 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.

**Modalités d'accès à cette certification**

**Descriptif des composants de la certification :**

- 1- Composante : Accueillir et Enregistrer les passagers et leurs bagages :
  - Accueil et enregistrement d'un passager et ses bagages. (Epreuve orale : 8mn par apprenant en Français et 4mn par apprenant en Anglais).
  - Procédures Escale et droit aérien. (Questionnaire : 30mn pour le groupe).
  - Enregistrement des passagers et de leurs bagages à l'aide du logiciel de type DCS. (Epreuve pratique sur logiciel de type DCS : 60mn pour le groupe).
  - Questionnaire IATA - DGR9. (Questionnaire : 60mn pour le groupe)
  - Questionnaire portant sur les titres de circulation aéroportuaires
  - Questionnaire portant sur la concordance bagages / passagers
- 2- Composante : Lancer l'embarquement et gérer les arrivées :
  - Embarquement et/ou Arrivée des passagers (Epreuve orale : 4 mn par apprenant en Français et 4mn par apprenant en Anglais).
- 3- Composante : Transmettre les documents de suivi de vol à sa hiérarchie :
  - Remplir les champs d'un dossier de vol. (Epreuve écrite : 20 minutes pour tout le groupe)
- 4- L'entretien avec le jury se déroulera sur la base des résultats obtenus lors de la validation des composantes, le jury pourra s'il le souhaite mettre le candidat en situation sur les composantes portant sur la pratique.

**Validité des composantes acquises : illimitée**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	
En contrat d'apprentissage	X	
Après un parcours de formation continue	X	- 1 Président/e - 1 Agent / Agente d'Escale Aéroportuaire - 1 Agent / Agente d'Escale Aéroportuaire ou un représentant de l'organisme de formation
En contrat de professionnalisation	X	
Par candidature individuelle	X	

Par expérience dispositif VAE prévu en 2015	X	- 1 Président/e - 1 Agent / Agente d'Escale Aéroportuaire - 1 Agent / Agente d'Escale Aéroportuaire ou un représentant de l'organisme de formation
---	---	--

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

### Base légale

#### Référence du décret général :

#### Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 15 décembre 2016 publié au Journal Officiel du 18 décembre 2016 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau IV, sous l'intitulé "Agent(e)d'escale commerciale aéroportuaire (AEC-A)" avec effet au 16 mai 2014, jusqu'au 18 décembre 2021.

#### Référence du décret et/ou arrêté VAE :

#### Références autres :

### Pour plus d'informations

#### Statistiques :

En moyenne 90 apprenants bénéficient de la certification chaque année

#### Autres sources d'information :

contact@aeroform.fr

m.elbaz@aeroform.fr

Site [AEROFORM INTERNATIONAL](#)

#### Lieu(x) de certification :

Aéroform International : Île-de-France - Val-d'Oise ( 95) [9 rue de l'Escouvrier, 95200, SARCELLES]

AEROFORM INTERNATIONAL

9 rue de l'Escouvrier

95200 SARCELLES

#### Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

AEROFORM INTERNATIONAL

9 rue de l'Escouvrier

95200 SARCELLES

#### Historique de la certification :