



Etude sur les métiers à forts enjeux du transport aérien : l'agent d'escale commercial et relation client (AEC)

Rapport final Février 2015



80, rue du Val de l'Indre
37 260 MONTS
Tél. : 02 47 34 99 78
RCS Tours 437 614 555

Sommaire

	Page
Introduction	3
Première partie : le métier d'AEC, état des lieux de l'existant et analyse des évolutions	6
Le métier d'AEC aujourd'hui	7
Le métier d'AEC demain	8
Les profils des AEC en poste	12
Recrutement et accès au métier	12
Formation et parcours professionnels des AEC en poste	15
Points clés sur le métier d'AEC	17
Deuxième partie – Cartographie de l'offre de formation et de certification à l'attention des agents d'escale	18
Rappel des objectifs	19
Les formations certifiantes	20
Les formations non certifiantes	47
L'offre de formation professionnelle continue, à l'attention des salariés en poste	95
Points clés sur l'offre de formation et de certification	106
Préconisations	107
Les finalités et les exigences auxquelles doit répondre l'offre de formation et de certification pour les AEC	108
Les différentes réponses possibles : plus-value apportée, contraintes et limites	113
Préconisations sur l'offre de formation	117
Préconisations sur la création d'une certification de branche	123
Préconisations sur l'utilisation et la rénovation de la Mention Complémentaire	126
Accueil dans les transports	126
Annexes	129

Introduction

Contexte

Le métier d'agent d'escale commercial et de relation client (AEC) consiste à assurer « le service aux passagers et aux personnes qui les accompagnent lors des opérations d'enregistrement, d'embarquement, de correspondance ou d'arrivée et peut être amené à traiter les difficultés rencontrées lors de ces opérations. Les professionnels titulaires de ce métier exercent essentiellement leurs activités dans un aéroport (accueil, comptoirs d'enregistrement, salle d'embarquement, espaces correspondance, salon arrivée, service bagages, ...). L'exercice du métier d'AEC nécessite la validation de formations règlementaires et, dans certains contextes, l'obtention des autorisations administratives nécessaires à l'accès aux zones réglementées.

L'étude prospective réalisée par la branche du Transport Aérien a mis en évidence que ce métier était confronté à des **évolutions importantes**¹ :

- renforcement des exigences des clients, passagers, qui attendent des services et de la rapidité, comme des donneurs d'ordre, qui sont en demande de démarches garantissant la qualité de service et la traçabilité des formations suivies par les agents,
- segmentation du marché avec des positionnements de compagnies aériennes plus marqués vers le « low-cost » ou au contraire le haut de gamme,
- renforcement de la concurrence internationale,
- évolutions des technologies intervenant dans la relation avec le client, dématérialisation, évolution des modes de communication avec le passager, évolution des outils professionnels, automatisation de certaines opérations,
- évolution différenciée des organisations avec dans certains cas une spécialisation des AEC sur un type de prestation et dans d'autres, manifestement les plus nombreux, une recherche de polyvalence et d'adaptation à différents contextes d'exercice du métier, ...

Des évolutions des volumes d'emploi sont également pointées avec une tendance marquée à la baisse des effectifs d'AEC dans les compagnies aériennes et, dans une moindre mesure, dans les entreprises d'assistance en escale, même si certaines continuent de recruter pour faire face aux demandes de leurs clients. L'étude indique qu'il faut s'attendre à terme à une stabilisation des effectifs d'AEC, avec des variations saisonnières et des transferts de salariés d'une entreprise à une autre à la faveur des obtentions ou des pertes de contrat.

Des **enjeux marqués** existent donc en termes de **développement des compétences**, pour permettre :

¹ Les éléments qui suivent sont issus de l'étude de cadrage de la démarche de gestion prévisionnelle emploi et compétences publiée par la branche en 2013

- aux **nouveaux entrants** de disposer des atouts nécessaires pour faire face aux exigences du métier,
- aux **agents d'escale en poste** de renforcer leurs compétences en réponse à l'évolution de leur environnement professionnel.

Il est également apparu important à la branche de favoriser la **mobilité** des agents d'escale, dont la compétence « cœur de métier », à savoir la relation client, est transférable dans différents contextes professionnels.

Plusieurs solutions ont été identifiées par la branche professionnelle pour répondre à ces enjeux :

- **l'offre de formation** existante, non certifiante, conçue pour préparer les candidats à l'exercice du métier d'agence d'escale commercial, à condition qu'elle réponde aux besoins des entreprises et qu'elle permette de prendre en compte les évolutions du métier,
- la **Mention Complémentaire** « Accueil dans les Transports », diplôme de niveau IV, qui répond partiellement aux attentes de la branche mais dont le contenu peut être adapté dans une certaine mesure aux besoins des entreprises,
- la création d'une **certification professionnelle spécifique**, à condition qu'elle permette une mobilité intersectorielle.

Objectifs de l'étude

La finalité de l'étude était de conduire une **analyse des pratiques et des besoins** permettant de préconiser, à l'issue de l'étude, **une ou plusieurs solutions** permettant de répondre à l'évolution des besoins des entreprises et agents d'escale de la branche.

Pour répondre à cette finalité, les objectifs opérationnels étaient les suivants :

- identifier les évolutions du métier d'AEC et des compétences requises
- identifier les pratiques des entreprises de la branche vis-à-vis de leurs effectifs d'AEC et leurs besoins vis-à-vis de la mise en place d'une solution adaptée : repérage des formations existantes, évolution des formations existantes, création d'une nouvelle certification, ...
- repérer les caractéristiques des AEC aujourd'hui en poste
- repérer l'ensemble de l'offre de formation et de certification susceptible de répondre aux besoins de la branche,
- analyser pour chaque formation ses points forts et ses faiblesses du point de vue de différents critères
- analyser la pertinence des pistes de travail proposées par la branche, à savoir :
 - rénovation de la MC accueil dans les transports,
 - création d'une certification par la branche,
 - mise à disposition d'une offre de formation lisible par les entreprises et les jeunes et adultes désireux de s'orienter vers le métier d'AEC.

Méthode de travail

L'état des lieux de l'existant et l'analyse des évolutions se sont appuyés sur des entretiens qualitatifs semi-directifs conduits auprès d'une dizaine d'entreprises représentatives de la branche et employant des AEC et auprès de professionnels exerçant le métier :

- 3 compagnies aériennes
- 3 entreprises d'assistance en escale
- 3 sites d'exploitant d'aéroport

- 1 groupement d'entreprises pour l'insertion et la qualification

La représentativité des profils d'entreprises a été recherchée, tant en termes d'activité, de taille que de localisation géographique. Au sein des entreprises, des entretiens ont été conduits avec :

- des représentants du service ressources humaines et formation
- des représentants du service « exploitation », en charge de la gestion des AEC,
- des AEC en poste

L'élaboration de la cartographie des formations et l'analyse de la pertinence de l'offre de formation se sont appuyées sur des entretiens qualitatifs semi-directifs avec les organismes proposant des formations conduisant au métier d'AEC : 8 entretiens dont 3 avec des organismes préparant à la MC accueil dans les transports, 1 avec un organisme de formation proposant un parcours qualifiant et 4 entretiens avec des organismes associés à des entreprises de la branche.

Deux entretiens ont également été menés avec des groupes de candidats à la MC accueil dans les transports.

**Première partie : le métier d'AEC, état
des lieux de l'existant et analyse des
évolutions**

Le métier d'AEC aujourd'hui

Des compétences clés liées à la relation client : adaptation à la typologie du client, gestion des conflits et des aléas

Le métier d'AEC est confronté aujourd'hui d'une part au **renforcement important des exigences clients** et d'autre part à la **nécessité pour les compagnies de « faire la différence » dans la relation client**. « *Pour toutes les compagnies, le premier objectif est la satisfaction passager* », explique un responsable d'une société d'assistance en escale. Les compagnies mettent en place des plans d'action dans ce sens : « *on a travaillé sur la montée en gamme, l'accueil VIP, ...* »

Les AEC doivent avoir un **bon niveau de contact avec tous les clients**. Cela implique une présentation, une expression orale, un relationnel de qualité (s'adresser au client de manière pertinente, avec les bons gestes, le registre de langage adapté), ainsi qu'un bon niveau d'anglais et une capacité à s'adapter aux différentes typologies de clients (passager en vacances / passager business, cultures différentes, primo-consommateur / passager habitué, ...). En effet, on ne s'adresse pas au client de la même manière en fonction de ses caractéristiques. Il faudra par exemple apporter des explications à un primo-consommateur, indiquer avec les précautions nécessaires à un client VIP qu'il faut embarquer alors qu'il est au téléphone, ...

Tous les interlocuteurs rencontrés ont souligné **l'importance de la gestion des conflits dans l'exercice du métier au quotidien**. « *Ce qui est difficile pour les AEC, c'est la gestion des conflits en permanence. Les situations sont très variées, de l'excédent de bagages au retard sur le vol, ... Il faut armer les AEC par rapport à ça* ».

La relation client est également essentielle dans le **traitement des aléas, des situations d'irrégularités**. « *C'est l'AEC qui gère son vol. En cas de problème, il faut informer, prendre contact avec le personnel navigant, apporter des plateaux repas, envisager un hébergement local, ... Toute une gestion globale* », explique un responsable de compagnie aérienne.

Dans cette gestion des problèmes quotidiens, les AEC doivent comprendre les problématiques des différents clients et rechercher des solutions adaptées.

Il leur est demandé de **prendre des initiatives** pour résoudre les problèmes des clients, même si leur marge de manœuvre est différente en fonction des organisations.

En effet, l'écoute et la prise en compte des problématiques spécifiques du client sont déterminantes pour la satisfaction client. Lorsque la prise en charge est de qualité, le client remercie, même si la situation est problématique.

Enfin la **gestion du stress** est une dimension permanente du métier. Au quotidien, les rythmes sont plus rapides tant pour le client qui arrive à la dernière minute que dans l'enchaînement des différentes opérations. En situation de crise, il s'agit de prendre les bonnes initiatives. Dans tous les cas, la prise de décision est une compétence clé, par exemple par rapport à la ponctualité, la clôture du vol, ... « *En saison pleine, le vol est surbooké, il ferme dans 5 mn, il faut être plus rapide, plus concentré* », explique un AEC.

Par ailleurs, l'offre de produits et de services se complexifie, à travers notamment le développement des options, et les AEC doivent être capables de promouvoir les produits et services de l'entreprise.

Aussi, même si les opérations techniques liées à l'enregistrement et l'embarquement sont toujours présentes, les compétences clés requises par le métier d'AEC sont aujourd'hui liées à la relation client :

- ✓ Identifier la typologie des clients et apporter des informations, conseils et réponses adaptées
- ✓ Traiter les irrégularités en apportant une réponse adaptée au client
- ✓ Traiter les situations relationnelles difficiles
- ✓ Promouvoir les produits et services de l'entreprise

Des modes d'exercice du métier diversifiés

L'exercice du métier est marqué par la forte saisonnalité de l'activité. En saison haute, des effectifs en contrat saisonnier viennent renforcer les équipes. Ces AEC réalisent les opérations techniques simples (enregistrement). Ce sont les AEC plus expérimentés qui traitent les cas spécifiques à l'enregistrement et gèrent l'embarquement.

Le métier présente des spécificités en fonction de la typologie de l'employeur : compagnie aérienne, entreprise d'assistance en escale ou gestionnaire d'aéroport. En effet, dans ces deux derniers cas, l'AEC est confronté à deux clients - le passager et la compagnie aérienne – et il doit s'adapter à différents DCS (systèmes informatisés) et à différentes procédures compagnies. « *On est entre le client passager et le client compagnie. Le client compagnie peut être présent sur l'enregistrement et stresser l'équipe.* », explique un AEC au sein d'une entreprise d'assistance en escale.

Sont présentes également des différences dans le périmètre du métier. Dans les petites structures une polyvalence est requise entre les différentes activités : accueil / information, enregistrement / embarquement, litiges bagages, salon, voire vente. Les activités sont plus cloisonnées dans les structures de taille importante avec un enjeu de développement de la polyvalence. D'autres activités peuvent être présentes dans certains cas : accueil personnalisé de groupes pour des agences de voyage, ...

Le métier d'AEC demain

Les travaux ont montré qu'il n'y avait pas de rupture forte mais une **évolution continue du métier vers le conseil, l'information et la vente ainsi que le traitement des aléas et des irrégularités**. Cette vision de l'évolution du métier est partagée quel que soit le type d'entreprise.

En effet, la montée en charge de la chaîne libre-service et de l'automatisation est le facteur d'évolution clé pour les années qui viennent, Cette chaîne libre-service concerne toutes les étapes du parcours client : achat et enregistrement à distance, impression de la carte d'embarquement par le client ou enregistrement sur le mobile, dépose bagages automatisée, embarquement automatisé avec scan de la carte d'embarquement, ... Sa mise en place, partielle aujourd'hui, est en voie de développement.

Cette évolution induit une diminution des effectifs notamment sur le court et moyen courrier et **déplace le métier de sa dimension technique vers sa dimension relation client, avec une plus forte valeur ajoutée**. L'AEC devra maîtriser l'ensemble de la chaîne libre-service, l'intégrer dans son approche client, identifier et traiter les dysfonctionnements dans son utilisation. Le fait de se dégager des opérations d'enregistrement et d'embarquement recentrera l'activité de l'AEC sur l'accueil, l'aide et la résolution de problèmes.

Ainsi, le métier d'AEC portera demain sur trois axes, **déjà présents aujourd'hui**, mais qui seront renforcés.

Le premier axe est **d'apporter des informations, conseils et réponses adaptées au client en fonction de sa typologie**. Cette fonction est déjà présente actuellement mais demain l'AEC devra être plus proactif et **aller au-devant des clients**. Il pourra s'agir par exemple de repérer les clients primo-consommateurs, pas à l'aise, pour les aider. Il pourra disposer d'outils informatisés, par exemple une tablette, qui lui permettront de se positionner en « **interlocuteur unique** » **sur les différentes problématiques du client**. Il pourra renseigner le client, lui apporter un conseil personnalisé, lui vendre une option, un accès salon, encaisser directement, ...

Dans ce contexte, le deuxième axe, en lien avec le premier, est de **promouvoir et vendre les produits et services** de l'entreprise. En effet, la multiplicité des options (repas, siège, ...) complexifie l'offre de services. Le conseil personnalisé permettra de proposer au client l'offre qui lui correspond et de réaliser ensuite l'acte de vente. Cela nécessite de maîtriser des techniques simples de vente et de vente additionnelle et de bien connaître les produits et services de l'entreprise.

Le troisième axe porte sur le **traitement des aléas, des irrégularités et des problématiques spécifiques au client**. Cet axe est déjà très présent aujourd'hui. En effet, face aux retards, annulations, au surbooking, la compréhension de la situation du client est essentielle pour apporter des solutions adaptées à chaque client.

L'évolution réside dans le **renforcement de la capacité à analyser la situation et rechercher des solutions pertinentes**, ainsi qu'à **prendre des initiatives sur la mise en œuvre de ces solutions** (rerouting, hébergement, ...) et de **gestes commerciaux** (offrir un accès salon, ..). Pour ce faire, l'AEC doit bien connaître l'ensemble de la chaîne de service.

La description du métier d'AEC de demain

A partir de la fiche métier déjà réalisée dans le cadre des travaux de l'Observatoire des métiers de l'aérien, nous avons décrit le profil correspondant au métier d'AEC de demain, en identifiant les **nouvelles activités et compétences liées à l'évolution du métier en bleu**.

Définition du métier

L'agent d'escala commercial et relation client assure le **service aux passagers** et aux personnes qui les accompagnent lors des **opérations d'enregistrement, d'embarquement, de correspondance ou d'arrivée**. Il **apporte des informations et conseils** et traite les **difficultés** rencontrées lors de ces opérations. Il exerce essentiellement ses activités dans un aéroport (accueil, comptoirs d'enregistrement, salle d'embarquement, espaces correspondance, salon arrivée, service bagages, ...). Il peut également exercer ses activités dans un service fret.

Principales activités²

④ Accueil des clients

- Accueil personnalisé des clients dans les différents lieux d'accueil (salons, arrivée / correspondance, aérogare, ...)
- Vérification des conditions d'accueil des clients dans l'aérogare
- Prise en charge des clients à particularités (mineurs non accompagnés, VIP, personnes à mobilité réduite,...)

④ Réalisation des opérations d'enregistrement et/ou d'embarquement

- Préparation de l'enregistrement et/ou de l'embarquement sur informatique

² En fonction de l'organisation de l'entreprise, les professionnels exercent tout ou partie des activités mentionnées et mobilisent les compétences et connaissances afférentes

- Enregistrement des clients et des bagages
- Vérification des documents nécessaires au voyage
- Identification des excédents bagages et opérations d'encaissement
- **Traitement des irrégularités commerciales en phase d'enregistrement (surbooks, ...)**
- Clôture de l'enregistrement et/ou de l'embarquement sur informatique

- Ⓢ **Information individuelle et collective des clients et de leurs accompagnants**
 - Information générale des clients lors des départs, arrivées et correspondances
 - Orientation vers les différents services de l'aérogare
 - Information sur les vols, les éventuels problèmes d'exploitation et les consignes à respecter
 - Réalisation des annonces sonores liées à l'embarquement et au débarquement

- Ⓢ **Conseil, accompagnement et assistance aux passagers, accompagnants et clients**
 - Accompagnement à l'utilisation des outils de la chaîne libre-service (bornes, portiques, ...)
 - Accompagnement au déplacement des passagers présentant des besoins spécifiques : personnes handicapées et à mobilité réduite, mineurs non accompagnés, ...
 - **Apport de conseils et de réponses adaptées aux différentes problématiques des passagers**
 - Traitement des irrégularités et réclamations lors des arrivées et correspondances (passagers, hébergement, bagages, ...) **et recherche de solutions**
 - Suivi de la satisfaction client

- Ⓢ **Promotion des produits et offres de services**
 - Valorisation des offres de services et prestations
 - Promotion de la chaîne libre-service

- Ⓢ **Vente et encaissement de prestations diverses en aéroport** (titres de transport, accès salon, facturation de vols non assistés, ...)

- Ⓢ **Communication**
 - Transmission d'informations entre les équipes et aux différents intervenants de l'escale
 - Collecte et consignation des difficultés rencontrées et des dysfonctionnements

Principaux savoir-faire

▪ Développer une relation client adaptée

- Ⓢ **Accueillir, informer et orienter** différents interlocuteurs au sein de l'aéroport
- Ⓢ **Identifier la typologie et les besoins des clients**
- Ⓢ **Apporter des conseils et des réponses adaptés en fonction de la typologie et des problématiques des clients** dans le respect des standards de service en vigueur
- Ⓢ **Représenter** de manière positive **l'image de l'entreprise**
- Ⓢ **Se positionner en tant qu'interlocuteur sur les différentes problématiques du client**
- Ⓢ **Valoriser et proposer** une **offre de produits et de services** en utilisant une argumentation commerciale ciblée
- Ⓢ **Adapter ses interventions, son expression et son comportement** aux différents interlocuteurs **en prenant en compte leur culture et leur statut commercial (clients haute contribution, ..)**
- Ⓢ **Relayer les informations appropriées** lors des **aléas d'exploitation**
- Ⓢ **Communiquer avec différents interlocuteurs en français et en langue étrangère** en s'adaptant à des situations et des besoins très variés

- **Traiter les situations relationnelles difficiles en préservant la qualité de la relation client**
 - Ⓞ Analyser les situations difficiles et les besoins spécifiques du client dans ces situations
 - Ⓞ Apporter une **réponse personnalisée et adaptée** au client en veillant à préserver la qualité de la relation avec les clients et en prenant en compte l'ensemble de la chaîne de service
 - Ⓞ Identifier les différentes **réponses commerciales** pouvant être apportées en fonction de la situation

- **Réaliser les opérations d'accueil, d'enregistrement et d'embarquement**
 - Ⓞ Organiser et réaliser les opérations **d'accueil, d'enregistrement et d'embarquement** en respectant les délais et en appliquant les procédures
 - Ⓞ Appliquer les **procédures** et les **réglementations** en vigueur en matière de sûreté et de sécurité
 - Ⓞ Gérer les **flux** de clients et les **priorités** lors des opérations d'accueil, d'enregistrement et d'embarquement

- **Traiter les aléas et irrégularités en apportant des solutions adaptées au client**
 - Ⓞ Analyser la situation
 - Ⓞ Rechercher et traiter les informations permettant d'apporter une solution adaptée
 - Ⓞ Mettre en place une solution adaptée dans les délais requis y compris dans des situations de stress
 - Ⓞ Apporter les informations pertinentes au client
 - Ⓞ Gérer différentes situations difficiles simultanées

- **Rechercher, traiter et transmettre les informations nécessaires à la qualité de service**
 - Ⓞ **Recueillir et transmettre des informations** permettant d'assurer la chaîne de services
 - Ⓞ Prendre en compte dans son activité le **fonctionnement de l'entreprise, le travail en équipe** et les **actions d'amélioration**
 - Ⓞ **Renseigner** l'ensemble des documents et formulaires permettant d'assurer la **traçabilité** des opérations réalisées
 - Ⓞ Maîtriser les **outils informatiques dédiés**

Domaines de connaissances

- Ⓞ Environnement aéroportuaire et chaîne de services dans le transport aérien
- Ⓞ Réglementations applicables aux passagers nationaux et internationaux et aux passagers à particularités
- Ⓞ Réglementations applicables aux opérations de l'escale
- Ⓞ Réglementations applicables aux opérations douanières (fret)
- Ⓞ Opérations techniques et commerciales
 - **Parcours client**
 - règles commerciales et qualité de service en vigueur
 - produits et prestations
 - procédures d'accompagnement des passagers présentant des besoins spécifiques
 - procédures d'accueil, d'enregistrement et d'embarquement
 - **procédures de traitement des irrégularités**
 - informations pratiques sur l'aéroport et son environnement (accès, transports, lieux d'accueil, points d'intérêts, ...)
 - outils informatiques
 - outils de la chaîne libre-service

- Ⓢ Techniques de communication et relation clients / communication interculturelle / communication avec clientèle haute contribution
- Ⓢ Techniques de gestion des conflits et des situations difficiles
- Ⓢ Anglais et autres langues étrangères

Les profils des AEC en poste

Les travaux ont mis à jour deux profils :

- ✓ Des AEC en poste avec une ancienneté importante
- ✓ Des effectifs en contrat saisonnier ou intérim, du fait de la saisonnalité des activités, avec une difficulté à entrer dans le métier en CDI pour une part d'entre eux

Le turn-over est important pour les saisonniers (notamment les intérimaires). Cependant une partie d'entre eux a une ancienneté de plusieurs années dans l'activité avec un renouvellement des contrats à chaque saison, la saison étant de 6 à 8 mois. « *La saisonnalité est très importante : on passe de 300 vols par mois en hiver à 1400 en en été. En saison, les deux tiers des effectifs sont en CDD ou intérim. Pour les saisonniers, on a 50% d'anciens, 50% de nouveaux, Certains, c'est leur 7^{ème} saison* ». explique un responsable de l'activité. En saison basse, ces personnes exercent d'autres emplois en intérim ou CDD, dans le domaine de la vente par exemple.

Il faut noter l'initiative de création d'un Groupement d'employeurs sur Roissy qui permet de recruter en CDI des intérimaires longue durée, avec une formation à d'autres métiers pour la période creuse.

Globalement, la population est plutôt jeune.

Les AEC ont des profils très diversifiés, Bac à Bac+3, voire Bac+5, de même si la majorité a un niveau de formation initiale Bac + 2. Certains ont exercé d'autres métiers de l'aérien auparavant : PNC, régulation, piste, litiges bagages, vente, ... D'autres ont une expérience dans d'autres secteurs.

Recrutement et accès au métier

Les critères de recrutement sont identiques, quelle que soit la typologie de l'entreprise :

- Anglais conversationnel
- Bonne présentation / bonne élocution
- Qualité de la relation client
- Permis B

Ces critères permettent un recrutement très ouvert et un accès au métier possible pour des non diplômés (niveau Bac, pouvant avoir acquis la langue anglaise par leur parcours personnel).

Il est à noter que les recrutements s'effectuent actuellement plutôt au sein des entreprises d'assistance en escale et des gestionnaires d'aéroport qu'au sein des compagnies aériennes. Les viviers de recrutement et les parcours d'accès au métier sont très diversifiés :

- ✓ Des personnes ayant suivi un cursus diplômant (MC accueil dans les transports, BTS tourisme, ...) ou une formation liée au métier d'AEC et ayant effectué leur stage ou leur période pratique dans le cadre de l'alternance au sein de l'entreprise.
- ✓ Des personnes ayant une expérience :
 - Expérience en tant qu'AEC (CDD, intérim, ..)
 - Expérience en tant qu'agent d'accueil
 - Expérience relation client dans d'autres secteurs (hôtellerie, ...)
 - Demandeurs d'emploi avec des expériences diversifiées (POE)
- ✓ Quelques jeunes en emploi d'avenir
- ✓ Des étudiants ou profils très diversifiés pour l'accès à l'emploi saisonnier

Il est à noter que les parcours d'accès au métier sont facilités pour les personnes ayant suivi un cursus diplômant. Le BTS Tourisme notamment est apprécié pour le niveau d'anglais, la motivation des jeunes et leur capacité à apprendre rapidement les éléments techniques propres à l'aérien.

Les personnes ayant effectué des contrats saisonniers ou en intérim sur le métier d'AEC peuvent aussi avoir un accès facilité au métier s'ils ont fait preuve d'efficacité. Mais parfois les modes de relation client diffèrent d'une entreprise à l'autre et cela peut poser des difficultés à des AEC ayant déjà exercé dans une autre entreprise.

Un parcours de formation est toujours nécessaire pour l'intégration dans le métier.

En effet, il est indispensable que les candidats à l'accès au métier soient formés sur les systèmes informatisés dédiés (DCS), a minima pour l'enregistrement, sur les procédures compagnies associées et suivent les formations réglementaires.

Ils doivent également disposer des compétences nécessaires en communication, relation client et en anglais, mais toutes les formations ne prennent pas en compte ces domaines.

Plusieurs types de parcours sont utilisés par les entreprises et sont présentés dans la deuxième partie :

- ✓ **Les formations diplômantes ou certifiantes :**
Sont plus particulièrement utilisés la MC accueil dans les transports et le BTS tourisme, avec accueil stagiaire ou en contrat d'alternance, professionnalisation ou apprentissage.
Dans le cas d'un contrat en alternance, certaines entreprises apportent en complément en interne les formations réglementaires et une formation complémentaire sur le DCS (essentiellement Altea), les procédures compagnie, voire sur la culture client.
- ✓ **Les formations non certifiantes longues en alternance**
Certaines entreprises ont mis en place en partenariat avec des organismes de formation des parcours de formation en alternance longs qui ciblent une **réelle acquisition des compétences métiers**. Par exemple, leur durée peut être de 200 heures sur 10 mois ou 300 heures sur 1 an, voire plus de 400 heures en fonction du public.
Les contenus prennent en compte l'ensemble des requis du métier :
 - Formations réglementaires
 - Parcours client et procédures compagnie(s)
 - DCS : Altea et un autre DCS parfois
 - Gestion des irrégularités
 - Anglais
 - Relation client (dans certaines formations, communication interculturelle, développement personnel, communication verbale et non verbale, communication avec clientèle haute contribution)

- Gestion des conflits et des situations difficiles
- Gestion des flux, gestion des priorités (dans certaines formations)
- Vente (premier niveau)
- Connaissance de l'environnement aéroportuaire, de la chaîne de service, ...

L'alternance permet une intégration dans les équipes d'AEC avec une acquisition d'autonomie progressive pour la gestion et la résolution des problèmes. Après de premières expériences, il est apparu nécessaire d'intégrer dans la formation la gestion des conflits et la relation avec la clientèle haute contribution.

Les entreprises soulignent la nécessité d'une adaptation du calendrier aux contraintes de production.

Par ailleurs, d'un point de vue pédagogique, tous les acteurs de la formation soulignent l'importance de travailler à partir de situations réelles et d'évaluer les compétences mises en œuvre sur le terrain.

✓ **Les formations non certifiantes courtes**

Ces formations peuvent être réalisées en externe par des organismes de formation ou en interne en entreprise.

Elles s'adressent à tout nouvel entrant, notamment ceux en contrat saisonnier.

Elles sont en moyenne d'une durée de 60 à 70 heures, mais peuvent aller jusqu'à 140 heures et portent sur les domaines suivants :

- Formations réglementaires
- Parcours client et procédures compagnie(s)
- DCS : Altea et un autre DCS parfois
- Relation client

Parfois, les entreprises mettent en place des formations plus courtes, par exemple 35 heures uniquement sur les opérations d'enregistrement et le DCS.

Dans le meilleur des cas, elles sont complétées par un apprentissage sur le terrain (35 heures par exemple).

Peuvent être également abordés l'environnement aérien, la billetterie, les passagers spéciaux, les litiges bagages, ...

Ces parcours permettent de réaliser des opérations techniques simples, notamment à l'enregistrement, mais ne permettent pas l'acquisition de l'ensemble des compétences métiers.

Ainsi, les travaux montrent qu'il existe de **multiples formations d'accès au métier de durées variables**. Nous avons présenté les principales dans la partie 2, sachant que les organismes qui proposent des formations longues proposent également des formations courtes.

Certains parcours de formation paraissent insuffisants et ne couvrent pas les compétences métiers « *Cette formation ne couvre pas les techniques relationnelles, elle est trop rapide, on n'approfondit pas les éléments pertinents. Il faut reformer derrière.* », explique un responsable d'une entreprise d'assistance en escale.

Parfois, lorsque des entreprises d'assistance en escale recrutent dans candidats venant de différentes formations, elles leur font suivre une formation courte sur les procédures et attentes des différentes compagnies, et ensuite les compagnies aériennes assurent un complément de formation, notamment sur les formations réglementaires, l'utilisation du DCS, les procédures clients, ...

Par ailleurs, les entreprises se heurtent à la problématique de motivation des candidats et d'adéquation de leur profil avec les critères de recrutement des AEC (motivation, bonne présentation, bonne élocution, anglais conversationnel). Dans ce sens, elles souhaitent travailler avec des organismes de formation qui sélectionnent des profils

adaptés. Cependant cette problématique n'est pas simple à résoudre. En effet, les organismes de formation, notamment en Ile-de-France, sont confrontés au départ d'une partie des candidats en cours de formation, pour des raisons de motivation au regard du métier et également de conditions d'accès au badge aéroportuaire.

Compte tenu de ces difficultés, les employeurs, et notamment les entreprises d'assistance en escale qui sont les recruteurs les plus importants, utilisent toutes les possibilités : formations diplômantes en fonction de la proximité de centres de formation, formations non certifiantes, ...

Ils recherchent des partenariats stables avec un ou plusieurs organismes de formation ayant développé un professionnalisme dans le domaine de la formation des AEC.

Pour toutes les entreprises rencontrées, la création d'une certification de branche permettant de valider les parcours complets d'accès au métier serait pertinente pour cibler l'ensemble des compétences métier, les évaluer et apporter plus qu'une attestation de formation aux publics concernés.

Formation et parcours professionnels des AEC en poste

Pour les AEC en poste, l'ensemble des formations réglementaires est à renouveler tous les 2, 3 ou 5 ans.

Pour répondre aux besoins en compétences des AEC et à l'évolution de ces besoins, des entreprises ont mis en place des formations dans les domaines suivants :

- ✓ Formations « **gestion des conflits – des incivilités – des clients difficiles** » ;
- ✓ Formations à la **découverte des autres métiers** (vente, trafic, piste, ...) afin de mieux appréhender la chaîne de service ;
- ✓ Des compagnies aériennes ont mis en place des formations à la **relation client** portant sur les engagements propres à la compagnie (politique interne) en termes de service client. Les méthodes pédagogiques doivent être actives, par exemple en faisant produire les AEC eux-mêmes sur les attitudes à adopter (film, etc.) ;
- ✓ Formation à la **communication interculturelle** : les entreprises rencontrées ont indiqué qu'elles manquaient d'outils pertinents sur cet axe ;
- ✓ **Traitement des irrégularités et des aléas** à partir d'études de cas (abordés par exemple par le biais de jeux de rôles) : certaines entreprises ont également indiqué que l'offre de formation était lacunaire sur cet axe, souvent ce sont les responsables de l'activité eux-mêmes qui forment les AEC de manière informelle ;
- ✓ Perfectionnement en **anglais** ;
- ✓ Formations accompagnant l'évolution professionnelle vers la fonction de / **leader** : ces formations portent sur l'ouverture et la fermeture de vols, voire éventuellement sur l'animation des équipes ; elles sont peu développées ;
- ✓ Au sein des entreprises d'assistance en escale : notion de **contrat commercial** avec la compagnie aérienne.

Il est à noter que les formations permettant de passer du logiciel Gaetan au logiciel Altea ont déjà eu lieu dans les entreprises, le logiciel Altea étant actuellement le plus couramment utilisé. Les entreprises d'assistance en escale ou gestionnaires d'aéroport peuvent mettre en place des formations sur d'autres logiciels spécifiques à certaines compagnies.

Les parcours professionnels d'évolution des AEC peuvent s'effectuer tant au sein du métier que vers d'autres métiers. De réelles possibilités s'offrent à eux mais elles concernent des effectifs faibles et les AEC en poste ont **peu de visibilité** sur ces parcours potentiels.

Au sein du métier, il s'agit tout d'abord d'acquérir l'ensemble des compétences du métier, notamment sur la relation client, le traitement des irrégularités et des aléas, la recherche de solutions adaptées aux problématiques du client.

Ensuite, une évolution professionnelle est possible vers la fonction de leader. Celle-ci est variable en fonction des organisations, il s'agit notamment de gérer l'ouverture et la fermeture des vols, d'encadrer les nouveaux entrants, ainsi que de traiter les aléas. Dans certaines organisations, il existe également une fonction de responsable espace service.

Cette évolution peut se poursuivre vers le métier de superviseur, voire de chef d'escale. En effet, tous les responsables de l'activité viennent du métier, ce qui ouvre des portes aux AEC. Cependant, cette promotion est limitée en termes d'effectifs et n'est donc pas accessible à une grande part des AEC.

La mobilité au sein du métier vers d'autres compagnies aériennes ou vers des escales à l'international a également été citée.

Vers d'autres métiers, il est à noter que les AEC ont une réelle employabilité dans de nombreux métiers, compte tenu de leurs compétences. Des possibilités de mobilité interne sont ouvertes, par exemple vers les métiers de la vente, des PNC, voire vers tous types de métiers. Les entreprises ont indiqué des exemples de parcours entre les métiers du trafic, de la piste et du passage, ces passerelles étant intéressantes tant pour les salariés (comme ont pu en témoigner certains) que pour les entreprises, car elles apportent la connaissance de l'ensemble de la chaîne de service.

Des passerelles extérieures vers les métiers de l'hôtellerie et du tourisme ont également été citées.

Points clés sur le métier d'AEC

- ✓ Un métier requérant déjà de fortes compétences de relation client, peu reconnu en tant que tel
- ✓ Une évolution continue, déjà en cours, vers le conseil, l'information et la vente ainsi que le traitement des aléas et des irrégularités, qui déplace le métier de sa dimension technique vers sa dimension relation client
- ✓ Un manque de visibilité de cette évolution pour les personnes concernées : de fortes interrogations sur le devenir de leur métier et sur leurs possibilités d'évolution professionnelle
- ✓ Une part des effectifs exerçant le métier d'AEC à travers une succession de contrats saisonniers et n'étant pas toujours formé à l'ensemble des compétences métier
- ✓ De multiples formations d'accès au métier de durées variables et des parcours de formation pour les nouveaux entrants souvent insuffisants car limités aux aspects techniques (essentiellement maîtrise des procédures et des logiciels dédiés)
- ✓ Un développement de la formation continue des AEC sur les compétences à renforcer en matière de gestion des situations relationnelles difficiles, mais un déficit de ces formations sur la communication interculturelle et le traitement des aléas, ainsi que sur l'accompagnement vers la fonction de leader
- ✓ Ces compétences à renforcer dans le domaine de la relation client et du traitement des aléas peuvent être difficiles à acquérir
- ✓ Ces compétences liées à l'évolution du métier sont transverses et transférables à différents emplois et métiers

**Deuxième partie – Cartographie de l’offre
de formation et de certification à
l’attention des agents d’escale**

Rappel des objectifs

Il s'agit d'établir une cartographie de l'offre de formation et de certification conduisant au métier d'Agent Escale Commercial comportant une analyse des forces et des faiblesses de cette offre. Cette analyse servira ensuite de base à l'élaboration de préconisations à l'attention de la branche professionnelle.

L'analyse réalisée s'articule autour de trois catégories de formations et de parcours :

- **l'offre de formations certifiantes** (diplômes, titres enregistrés au RNCP, ...) susceptibles de répondre aux besoins des entreprises et des professionnels qui souhaitent s'orienter vers le métier d'AEC, celle-ci correspondant donc essentiellement aux besoins des nouveaux entrants dans le métier,
- **l'offre de formations non certifiantes**, ne permettant pas l'accès à une validation des compétences et à une certification professionnelle, mais répondant aux mêmes besoins d'accès au métier d'AEC dans le sens où les parcours proposés visent à faire acquérir les compétences nécessaires à l'exercice du métier,
- **l'offre de formation professionnelle continue**, construite autour de modules indépendants les uns des autres, et permettant d'accompagner la professionnalisation de salariés en poste
- **l'offre de formations à la relation client** dans d'autres secteurs d'activités. Le choix a été fait, au regard des similitudes constatées, de s'intéresser au secteur de l'hôtellerie qui a développé une offre potentiellement intéressante pour les AEC.

1 - Les formations certifiantes

Les formations certifiantes analysées dans le cadre de cette cartographie sont celles qui sont aujourd'hui majoritairement utilisées par les entreprises de la branche et qui se situent au plus près du métier d'Agent d'Escale Commercial. Elles sont représentatives des différents types de certifications puisque l'on retrouve :

- deux **diplômes de l'Education Nationale**, le BTS Tourisme et la Mention Complémentaire Accueil dans les Transports,
- un **Titre à finalité professionnelle**, avec le Titre Professionnel Accompagnateur de Tourisme,
- un **Certificat de Qualification Professionnelle**, avec le CQP Chargé d'Accueil de la branche des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire

Ces certifications sont présentées dans les pages qui suivent.

Pour chacune d'entre elles, sont précisés les éléments suivants :

- métiers préparés et secteurs d'activités cibles,
- présence dans la formation des formations réglementaires liées à l'exercice du métier d'agent d'escale, ainsi que des principaux domaines de compétences liés à l'exercice du métier d'Agent d'Escale Commercial,
- couverture territoriale et liste des établissements et organismes proposant la certification ainsi que ses voies d'accès (apprentissage, voie scolaire, formation continue, ...)

1.1 – Mention Complémentaire accueil dans les transports

Présentation du diplôme

« Le titulaire de la Mention Complémentaire assure l'accueil, l'information et l'orientation des voyageurs utilisant un ou plusieurs modes de transport. Il exerce son activité dans les gares ferroviaires et maritimes, les aéroports et les halls de réception. Grâce à sa formation commerciale, il est capable de résoudre les problèmes rencontrés au cours d'un voyage. Il assure l'enregistrement des passagers, de leurs bagages et, éventuellement, de leur véhicule. Il organise et gère l'embarquement des voyageurs et veille à leur sécurité.

Le jeune diplômé débute comme agent d'accueil, d'information, d'escale ou de navette dans une compagnie de transport, un aéroport ou un organisme de voyages ; il travaille sous la responsabilité d'un chef d'équipe »³.

Les fonctions essentielles du titulaire de cette mention complémentaire sont :

- ↗ Accueil
- ↗ Commercial sur site opérationnel
- ↗ Enregistrement
- ↗ Embarquement
- ↗ Sécurité-sureté
- ↗ Correspondance

La formation s'effectue soit en alternance soit par la voie scolaire. Elle doit avoir une durée minimale de 400 heures.

Métiers préparés / secteurs d'activité

Les employeurs concernés par le diplôme sont les compagnies de transport de voyageurs, les aéroports, les halls de réception accueillant des voyageurs.

Les emplois visés sont de niveau IV. Ils « concernent les métiers opérationnels des compagnies de transport de voyageurs, des aéroports, des organisateurs de voyages ou des entreprises proposant des services complémentaires »⁴ : agent d'accueil, agent d'information, agent d'escale, agent de navette, etc. Ils se situent dans un contexte national et/ou international.

Formations réglementaires

Elles ne sont pas obligatoires dans la formation mais peuvent être délivrées par les entreprises partenaires ou dans certains établissements. En effet, certains établissements proposent un parcours complété des formations réglementaires permettant une embauche directe du candidat (« badge », circulation sur piste, matières dangereuses, ...)

Parcours client et procédures compagnies

Ces points peuvent être abordés en entreprise lors des stages (voie scolaire) ou des temps de présence en entreprise (alternance). Ils ne sont pas traités en tant que tel dans le référentiel du diplôme.

³ Source : ONISEP, <http://www.onisep.fr/Ressources/Univers-Formation/Formations/Post-bac/MC-Accueil-dans-les-transports>

⁴ Source : référentiel des activités professionnelles de la MC Accueil dans les transports, <http://www2.cndp.fr/archivage/valid/brochadmin/bouton/d048/d048aca.pdf>

DCS

Pas obligatoire dans la formation. Mais une formation au logiciel ALTEA est généralement proposée soit par les centres de formation, soit par les entreprises partenaires.

Gestion des irrégularités

Oui. La fonction « commercial sur site d'opération » inclue notamment la gestion des irrégularités, la proposition de solutions alternatives. La compétence « gérer les situations non conformes (retard, litige, incident, ...) » est présente dans le référentiel de certification⁵.

Relation client

Oui. En particulier, la fonction « accueil » inclue l'accueil et l'assistance de la clientèle privilégiée. Les dimensions culturelles et interculturelles sont traitées dans le cadre des modules « techniques relationnelles en français et en langue étrangère » et « environnement professionnel dans les transports ».

Gestion des conflits et Gestion flux/priorité

Oui. Les thématiques de la relation dans des situations difficiles et de la gestion des flux des personnes sont traitées dans le module « techniques relationnelles en français et en langue étrangère ». La gestion des flux de passagers est également abordée dans le module « opérations techniques et commerciales ».

Vente

Oui. Ce thème constitue une fonction essentielle du titulaire du diplôme. Il est traité dans le module « opérations techniques et commerciales ».

Connaissance de l'environnement aéroportuaire

Oui. Notamment dans le module « Environnement professionnel dans les transports ».

Points de vue et propositions des établissements proposant la MC Accueil dans les transports

Ces éléments sont issus des entretiens conduits avec trois établissements proposant la Mention Complémentaire : le CFA des métiers de l'aérien, l'ESIMA et le CAMAS.

Un diplôme globalement satisfaisant

Pour les établissements rencontrés, un des intérêts de cette formation réside dans son positionnement sur des compétences d'accueil et de prise en charge de clients dans une perspective multimodale, offrant ainsi des opportunités d'insertion professionnelle dans différents secteurs. Le caractère diplômant de la formation est également un point considéré comme important, à la fois par les candidats et par leurs familles.

Les établissements insistent sur la forte ouverture vers le monde professionnel de cette formation, tout ou partie des formateurs étant des professionnels en exercice ou ayant une expérience significative des secteurs professionnels concernés, notamment du transport aérien. La recherche de professionnels en exercice permet aux établissements de se tenir à jour et de réaliser une veille sur l'évolution des différents modes de transport ainsi que sur les produits et services proposés.

⁵ <http://www2.cndp.fr/archivage/valid/brochadmin/bouton/d048/d048acb.pdf>

Pour renforcer ce caractère professionnalisant, dans certains établissements, les méthodes pédagogiques s'appuient surtout sur des séquences interactives avec des mises en situation notamment en anglais et dans le domaine des techniques relationnelles. Il est demandé aux candidats de préparer des exposés, des études de cas, ... certaines séquences étant filmées.

Cette approche demande aux candidats de faire preuve d'autonomie et de faire appel à leurs connaissances. Ainsi, certains établissements indiquent rencontrer des difficultés avec le profil de certains candidats qui ont uniquement un baccalauréat ou un baccalauréat professionnel, et qui présentent des lacunes importantes en géographie et culture générale, ainsi qu'en anglais. Pour certains candidats, il s'avère également essentiel de travailler la capacité à arriver à l'heure, à faire preuve d'assiduité ou encore à respecter les consignes en matière de port de l'uniforme. A noter, deux des établissements rencontrés contraignent les candidats au port de l'uniforme y compris dans les temps de formation.

Parmi les points clés des enseignements dispensés, figure également l'anglais, sur lequel les candidats ont fortement besoin de progresser au cours de leur formation pour pouvoir agir aisément en situation professionnelle face à des passagers non francophones. Certaines entreprises ont exprimé leur souhait que les cours soient dispensés en anglais mais il s'avère que le niveau des candidats est insuffisant et les établissements ne souhaitent pas prendre le risque d'une mauvaise compréhension des enseignements dispensés. En revanche, les candidats sont plongés régulièrement dans différentes situations, leur permettant de pratiquer l'anglais : exposés, mises en situation, ...

Par exemple, dans un des établissements, 7 séances de 4 heures sont consacrées aux techniques relationnelles et traitées en anglais grâce à un binôme entre les enseignants. Un établissement a quant à lui choisi d'ajouter des heures de préparation au TOEIC pour répondre aux exigences d'une de ses entreprises partenaires.

Les établissements parviennent pour l'heure à couvrir sans trop de difficultés le référentiel du diplôme, avec quelques aménagements, en concertation avec le Ministère de l'Education Nationale. Seules la billetterie et la tenue de la caisse posent de réelles difficultés. Deux des trois établissements rencontrés dépassent de manière significative la durée de formation minimale.

Les candidats à la Mention Complémentaire : des parcours contrastés

Une partie importante des candidats sont de jeunes bacheliers ayant souvent suivi un ou deux ans d'études après le bac. Il semble en effet qu'assez peu de candidats viennent directement du bac, une majorité ayant fréquenté l'université (filière langues) ou effectué une première année de BTS, par exemple le BTS tourisme ou Management des Unités Commerciales. Certains candidats arrivent également en Mention Complémentaire après avoir bénéficié d'une première expérience professionnelle (vente, restauration, intérim, ...). A noter, certains candidats arrivent à la Mention Complémentaire avec un BTS Tourisme, un BTS MUC ou une Licence LEA validé(e), mais ne trouvent pas d'emploi par manque d'expérience professionnelle.

Un des trois établissements rencontrés fait également état d'un profil plus atypique de candidats, avec des personnes de 30 ou 40 ans en reconversion professionnelle attirées par le secteur du transport aérien.

Un des trois établissements accueille également régulièrement des candidats issus d'un parcours dans l'association JEREMY et des travailleurs handicapés en reconversion professionnelle, à la recherche d'une insertion professionnelle rapide et attirés par l'alternance pour l'expérience en entreprise.

Un des établissements signale également que 10 à 15 % des candidats visent le métier de PNC et préparent leur CCA en parallèle.

Le projet des candidats est donc une insertion professionnelle rapide avec un diplôme à la clé. Le diplôme apparaît assez attractif en raison de l'attrance des jeunes pour le milieu de l'aérien. Même si leurs perspectives peuvent changer au cours de l'année de formation, le projet de la plupart des candidats est surtout de travailler dans le transport aérien.

Leur sélection s'effectue dans la plupart des cas au travers d'une évaluation de la motivation du candidat et de tests, en particulier en anglais et en culture générale, parfois au travers de tests psychotechniques. Tous les établissements demandent un baccalauréat validé ou, à défaut, un DAEU à l'entrée en formation.

Il est à noter qu'un des établissements rencontrés signale que dans les bassins d'emploi où se trouvent les aéroports en Ile-de-France, nombre de candidats n'ont pas les pré-requis comportementaux requis pour une entrée en formation. Il est par exemple possible de se trouver face à une agressivité importante et des difficultés à travailler en équipe, notamment chez les jeunes filles. La question de la vie dans l'entreprise, du respect de la hiérarchie, se pose dès lors.

En Ile-de-France, la Région prend en charge, en amont de l'entrée en Mention Complémentaire, une formation permettant de préparer les candidats à une entrée dans le monde professionnel, au travers du dispositif « accès à l'apprentissage ». Ce parcours préparatoire permet pendant deux mois de découvrir le monde de l'entreprise, de progresser en anglais et d'initier les apprentissages sur les comportements attendus et l'attitude professionnelle. Il se termine par une période de stage en entreprise.

Les partenariats avec les entreprises de la branche

Deux des établissements rencontrés ont construit leurs partenariats avec des assistants en escale et des exploitants d'aéroports, qui font appel à eux pour répondre à leurs besoins de recrutement, notamment les recrutements liés à la haute saison. Ainsi, les entreprises accueillent les candidats en stage ou en alternance et souvent les gardent dans leurs équipes à la fin de la formation.

Les établissements rencontrés indiquent que les entreprises sont très exigeantes vis-à-vis des candidats issus de la Mention Complémentaire sur l'aspect comportemental. Le profil des candidats et les compétences qu'ils développent au cours de la formation correspondent bien aux besoins des entreprises. Cependant, certaines entreprises éprouvent des difficultés à s'engager sur une année de formation en apprentissage, le secteur disposant d'une très faible visibilité.

Un responsable d'établissement témoigne qu' « *avec l'apprentissage, on demande aux entreprises de s'engager sur un an en s'y prenant à l'avance alors qu'elles n'ont pas de visibilité et qu'elles ont une saison forte donc des besoins importants en recrutement de seulement six mois, d'avril à septembre en général. Les recrutements sont déclenchés pour les entreprises les plus avancées en janvier pour une opérationnalité attendue en avril. Souvent, les entreprises ne comprennent pas l'intérêt d'aller vers l'apprentissage d'autant que dans les recrutements, l'accent n'est pas mis sur le diplôme. On a beaucoup de superviseurs, de recruteurs issus du terrain qui n'ont eux-mêmes pas de diplôme donc ils ne recherchent pas des profils de diplômés.* »

Les établissements évoquent également un déficit d'attractivité de l'apprentissage, car les entreprises du secteur ont l'image d'un dispositif qui n'est pas fait pour elles, ne les concerne pas.

Or le fait de bénéficier d'une durée de formation d'une année est fondamental car il permet aux établissements et aux entreprises de travailler la culture générale, la gestion des conflits, l'image de l'entreprise, ...

Un établissement proposant l'accès à la Mention Complémentaire par la voie scolaire signale qu'il est de plus en plus difficile de trouver des stages dans le transport aérien, d'où l'importance de développer des perspectives d'insertion intersectorielle pour ouvrir les opportunités de carrière. Comme pour les parcours en apprentissage, le stage en entreprise prévu par la voie scolaire est le moyen de former les agents d'escale qui vont ensuite être recrutés pour faire face aux besoins de la saison, le stage étant souvent suivi d'un Contrat à Durée Déterminée.

L'insertion professionnelle des candidats

Les taux d'insertion varient sensiblement entre les établissements. Un des établissements rencontrés fait état d'un taux de placement à l'issue de la formation de 90 %. Les deux autres présentent des résultats contrastés avec 50 et 60 % de candidats en emploi à l'issue de la formation, essentiellement dans le secteur des transports. A noter, il apparaît qu'une partie des titulaires de la Mention Complémentaire, qu'un des établissements évalue à environ 20 % des diplômés, travaille dans d'autres secteurs et métiers de la relation client : PNC, vente, hôtellerie de luxe, croisière maritime, ...

Un des établissements signale que les jeunes issus de la MC sont généralement assez évolutifs, occupant plus facilement après expérience des emplois de leader ou de superviseur. Cette perspective apparaît pour cet établissement comme un point clé : *« Il faut élargir la réflexion sur les AEC à la fonction de leader et de superviseur. On n'a pas de formation initiale dans l'aérien, pas de jeunes qui arrivent avec des formations de base solides et qui permettent d'élever le niveau. Il faudrait pouvoir réfléchir un parcours ou une certification autour de l'idée de « leader des services aériens » car les problématiques du leader ou superviseur sont les mêmes qu'on soit dans l'escale, la piste ou le trafic (planning, recrutement, formation, environnement, sécurité, sûreté, animation d'équipe, ...). Dans l'aérien, les cadres de proximité ont une bonne technique, ils sont choisis pour cela mais pas nécessairement de compétences en management. L'aérien, c'est aussi un secteur où on n'a pas de poursuite de parcours possible en apprentissage alors que c'est possible dans le transport jusqu'au BTS par exemple ».*

Les évolutions à prévoir pour améliorer la Mention Complémentaire

Les avis des trois établissements rencontrés apparaissent unanimes sur la nécessité d'engager une rénovation de la MC.

Certains notent comme un point clé l'ouverture de la Mention Complémentaire à davantage de secteurs autour des trois secteurs aujourd'hui concernés, à savoir l'aérien, le ferroviaire et le maritime. Sont ainsi évoqués le secteur fluvial, le secteur des croisiéristes, le transport terrestre de voyageurs, les loueurs de voiture, les sociétés d'événementiel pour les métiers d'hôtesse en relation avec des déplacements (gérer le déplacement de congressistes, les accompagner dans leurs déplacements, ...), les tour-operators, l'hôtellerie et en particulier l'hôtellerie de luxe, avec laquelle il semble exister de nombreux points communs (horaires décalés, travail du week-end, inter-culturalité, clients à particularités, ...).

Dans cette perspective, il apparaît pertinent d'aborder la formation sous l'angle du service aux passagers et de la relation client plutôt que sous l'angle technique qui présente un intérêt décroissant. La formation permettrait ainsi de travailler les compétences d'accueil et de prise en charge du passager dans le cadre d'un service de transport quel qu'il soit.

Un des établissements rencontrés cite l'importance de la dimension interculturelle : « *Demain, des pays émergents comme l'Inde, la Chine, le Brésil, ou certains pays d'Afrique vont développer leurs destinations vers l'Europe. Il faut que nous soyons prêts à accueillir ces touristes, à prendre en charge ces nouvelles clientèles. La qualité de l'accueil est un facteur clé dans la concurrence internationale à laquelle se livrent les aéroports. Si l'on perd encore du terrain, les voyageurs vont délaisser les hubs français au profit d'autres hubs plus performants en Europe* ».

Parmi les autres axes de travail cités, figure la question de l'assistance aux passagers à mobilité réduite qui apparaît mal prise en compte aujourd'hui, tant dans les services offerts que dans les formations.

Points de vue des candidats à la MC Accueil dans les transports

Des entretiens de groupe avec des candidats à la Mention Complémentaire ont été conduits à Lyon dans les locaux de l'ESIMA et à Massy dans les locaux du CFA des métiers de l'aérien.

Des parcours très différents

Les parcours des candidats rencontrés sont très différents et confirment la présentation effectuée par les établissements : BTS Tourisme validé avec des difficultés pour trouver un emploi en raison d'un niveau d'anglais insuffisant puis séjour aux USA et financement par le FONGECIF, Bac STG communication RH puis BTS Tourisme validé mais avec un besoin de se conforter sur le choix d'un métier et un fort attrait pour le transport aérien, Bac STG communication RH puis 2 ans de droit et licence d'anglais avec l'idée d'être enseignant, Bac STG avec expérience professionnelle dans la restauration rapide, avec financement par la Mission Locale, formation dans le tourisme puis Titre Professionnel d'animateur de tourisme local, bas STG marketing puis première année de BTS Assistant de manager, ...

Pour tous ces candidats, le fait que la formation soit longue et diplômante a été un élément clé, donnant une image de sérieux qui rassure. La possibilité de bénéficier d'un parcours en alternance ou d'un stage long est également un point favorable, à la fois pour vérifier que le métier convient et pour bénéficier d'une première expérience professionnelle.

Tous les candidats rencontrés étaient a priori plutôt attirés par le transport aérien et le milieu aéroportuaire mais estiment que l'ouverture vers d'autres secteurs procurée par la Mention Complémentaire apparaît comme un plus et leur ouvre d'autres perspectives, même si certains restent dans l'idée d'une insertion professionnelle dans l'aérien.

Un contenu de formation vécu comme très dense

Les candidats estiment que le parcours de formation proposé dans le cadre de la Mention Complémentaire est très - trop - complet, leur demandant d'emmagasiner beaucoup de connaissances. « *On ne voit pas à quoi vont nous servir l'histoire du transport aérien ou du transport maritime ou encore la présentation de tous les programmes de fidélité. On passe beaucoup de temps sur l'embarquement. On a besoin d'être aidés à aller à l'essentiel* » ; « *Sur le moment, on ne voit pas l'intérêt de la présentation de l'OACI, de l'IATA, car ces organismes ne touchent pas directement l'activité des agents d'escale mais cela peut être utile pour plus tard, en cas d'évolution professionnelle* ».

En revanche, tous apprécient les enseignants professionnels qui « parlent de leur expérience » car leurs apports apparaissent beaucoup plus concrets et utilisables. Ils estiment que la formation leur a permis de découvrir des facettes du métier qu'ils ne soupçonnaient pas,

notamment la responsabilité de l'agent d'escale (vis-à-vis de la sûreté, des documents des voyageurs, ...).

Les candidats ayant déjà un parcours en BTS Tourisme notent quelques redondances : techniques de communication client, notions de géographie, présentation des agences de voyage, ... Cependant, ces candidats ne voient pas la Mention Complémentaire comme une perte de temps : « *La Mention Complémentaire m'a permis d'acquérir des compétences immédiatement exploitables et surtout de décrocher très facilement un stage, alors que les portes des entreprises m'étaient fermées. Je me sens mieux armée pour accéder au métier* ».

Les candidats affirment avoir été très intéressés par les formations portant sur l'adaptation à différents types de clientèles, l'interculturalité, la gestion des aléas d'exploitation, ou encore la découverte des procédures compagnie.

Les enseignements délivrés sur l'accueil et la relation client mettent parfois les candidats à la Mention Complémentaire en décalage avec les agents d'escale en poste. Comme l'indique ce candidat en alternance dans une entreprise d'assistance en escale : « *Je vis un « choc des cultures » entre les jeunes à qui on apprend surtout le relationnel et le service client et les « anciens » dans les équipes qui se vivent d'abord au travers de la technique de leur métier. Il y a aussi un décalage avec les demandes effectuées par l'encadrement, pour qui un passager à l'enregistrement doit être traité en 30 secondes* ».

Certains notent enfin comme point d'évolution possible de la Mention Complémentaire une ouverture vers d'autres langues, l'espagnol par exemple. « *C'est toujours positif de pouvoir dire quelques mots dans la langue du passager même si on échange en anglais avec lui* ».

Les projets professionnels : des parcours évolutifs

Pour les jeunes préparant le diplôme par la voie scolaire, le stage constitue une étape clé dans le sens où elle va permettre de définir plus précisément un projet professionnel. Les candidats voient le métier d'agent d'escale comme une première étape, avec une évolution ensuite vers d'autres perspectives d'emploi, en raison des horaires décalés et d'un souhait de voir leur rémunération évoluer.

Pour les jeunes en alternance, les périodes en entreprise font découvrir la complexité du métier d'agent d'escale : « *Je travaille sur du long-courrier et je suis donc en relation avec les compagnies avec lesquelles il y a partage. Je suis autonome sur les enregistrements, les arrivées, les embarquements, la prise en charge des mineurs non accompagnés ou l'assistance aux passagers, ... Mais je me sens encore en difficulté pour faire face à des irrégularités. J'ai peur de ne pas satisfaire le client ou de ne pas savoir lui répondre* ».

Certains voient leur évolution ultérieure dans le transport aérien (leader, puis superviseur, puis chef d'escale), d'autres dans différents secteurs. Ils estiment que les métiers en rapport avec le tourisme sont porteurs, tout comme le service client ou le commerce.

Les jeunes ayant préparé la formation par la voie scolaire soulignent la difficulté de trouver un financement pour la formation : « *La Mention Complémentaire est très peu connue des financeurs, notamment Pôle Emploi, qui considère que la formation n'est pas sérieuse* ».

Après la formation

La plupart des candidats à la Mention Complémentaire envisage une insertion professionnelle dans le transport aérien. Cependant, l'ouverture vers d'autres secteurs offerte par la formation conduit une partie des candidats à s'orienter également vers d'autres horizons professionnels.

Quelle que soit l'insertion professionnelle envisagée, les candidats sont en revanche en attente d'évolutions professionnelles ultérieures, mettant en évidence les atouts que leur apporte la Mention Complémentaire, à savoir la qualité du « relationnel client », la capacité à prendre en charge la gestion des conflits, la capacité de prise de recul par rapport aux situations et aux clients et l'adaptabilité à différentes situations professionnelles.

Etablissements proposant la Mention Complémentaire Accueil dans les transports

CAMAS Formation (93 et 94)

01 56 48 09 10 – www.camasformation.fr
MC proposée depuis une dizaine d'années

Lieu(x) de formation	Tremblay en France (93), Rungis (94)
Statut de l'établissement	CFA privé
Modalité de formation	contrat d'apprentissage (12 mois)
Rythme de l'alternance	2 semaines au CFA / 2 semaines en entreprise
Durée de formation	600 heures
Conditions d'admission	<ul style="list-style-type: none"> • Etre titulaire d'un baccalauréat • Avoir entre 18 et 25 ans • Sélection sur dossier et entretien de motivation • Bon niveau d'anglais
Coût de la formation	
DCS	Altea
Langue	Anglais
Partenariat avec des entreprises du transport aérien	Oui, essentiellement assistants en escale et exploitants d'aéroports
Effectif	Au moins deux sections de 12 à 14 candidats par an (jusqu'à 4 sections certaines années)

CFA des métiers de l'aérien (91)

01 64 53 88 60 – www.cfadelaerien.fr

Lieu(x) de formation	Massy (91) Implantation au Bourget à l'étude pour se rapprocher des entreprises de CDG
Statut de l'établissement	CFA privé
Modalité de formation	contrat d'apprentissage (12 mois) ou au besoin Contrat de Professionnalisation
Rythme de l'alternance	2 semaines / 2 semaines
Durée de formation	552 heures
Conditions d'admission	<ul style="list-style-type: none"> • Etre titulaire d'un baccalauréat ou DAEU, niveau maximum : Bac+3 • Sélection sur dossier et test

	<ul style="list-style-type: none"> Bonne maîtrise de l'anglais (TOEIC 600 minimum)
Coût de la formation	9700 €
DCS et formations réglementaires	Formation par les entreprises partenaires mais pas directement par le centre de formation.
Langue	Anglais
Partenariat avec des entreprises du transport aérien	Air France, EuroHandling, WFS, Advanced air Support
Effectif	130 à 140 par an, soit 6 classes

Lycée et section d'enseignement professionnel Jeanne d'Arc (35)

02 99 84 30 30 – www.lja35.fr

Lieu(x) de formation	Rennes (35)
Statut de l'établissement	Privé sous contrat
Modalité de formation	Voie scolaire
Rythme de l'alternance (stage)	1 mois au lycée / 1 mois en entreprise, soit 17 semaines / 17 semaines
Durée de formation	34 semaines, 660h en centre de formation
Conditions d'admission	<ul style="list-style-type: none"> Baccalauréat Niveau correct en anglais
Coût de la formation	De 740 € à 875 €
DCS	
Langue	Anglais + espagnol, allemand ou italien en option (51h)
Partenariat avec des entreprises du transport aérien	Aéroport de Rennes St Jacques
Effectif	

Lycée Notre Dame (57)

03 87 74 36 80 - <http://www.ndpeltre.net/>

Lieu(x) de formation	Peltre (57)
Statut de l'établissement	Privé sous contrat
Modalité de formation	Voie scolaire
Stage	17 semaines
Durée de formation	17 semaines en centre de formation (391 h) + 17 semaines de stage
Conditions d'admission	<ul style="list-style-type: none"> Titulaire d'un baccalauréat général, technologique ou pro ARCU Bon niveau d'anglais Sélection sur dossier
Coût de la formation	818€ (618€ d'inscription + 200€ frais de déplacement)
DCS	

Langue	Anglais
Partenariat avec des entreprises du transport aérien	Aéroport Nancy Lorraine

Lycée polyvalent Sacré Cœur (44)

02 40 46 49 92 - <http://sacrecoeur.nantes.paysdelaloire.e-lyco.fr/>

Lieu(x) de formation	Nantes (44)
Statut de l'établissement	Privé sous contrat
Modalité de formation	Voie scolaire
Stage	17 semaines
Durée de formation	17 semaines au lycée + 17 semaines en entreprise
Conditions d'admission	Titulaire d'un baccalauréat
Coût de la formation	670 €
DCS	
Langue	Anglais + espagnol et allemand en option
Partenariat avec des entreprises du transport aérien	

Lycée privé professionnel Saint Joseph de Cluny (98)

00 687 28 41 33 - <http://lpsjc.ddec.nc/>

Lieu(x) de formation	Nouméa
Statut de l'établissement	Privé sous contrat
Modalité de formation	Voie scolaire
Stage	32 semaines (16 sem. en agence de voyage, 8 sem. dans une compagnie de transport maritime ou routier, 8 sem. dans un aéroport)
Durée de formation	1 année scolaire
Conditions d'admission	Titulaire d'un baccalauréat
Coût de la formation	35000 FCFP, soit 294€
DCS	
Langue	Anglais (3h hebdo) et japonais (2h hebdo)
Partenariat avec des entreprises du transport aérien	

Lycée professionnel Charles Péguy (13)

04 91 15 76 40 - <http://www.peguy.free.fr/>

Lieu(x) de formation	Marseille (13)
Statut de l'établissement	Privé sous contrat
Modalité de formation	Voie scolaire
Stage	17 semaines (en 3 périodes)
Durée de formation	30 semaines (13 au lycée + 17 en entreprise)
Conditions d'admission	<ul style="list-style-type: none">• Titulaire d'un bac général ou d'un bac techno STMG ou d'un bac pro du secteur tertiaire avec 2 langues + mention• Bon niveau d'anglais oral et écrit
Coût de la formation	775 €
DCS	
Langue	Anglais (3h hebdo) et allemand ou espagnol ou italien (2h hebdo)
Partenariat avec des entreprises du transport aérien	

Lycée professionnel Trégey Rive de Garonne (33) / CFA Le Vigeon

05 57 77 12 90 - <http://www.tregey.net/>

Lieu(x) de formation	Bordeaux (33)
Statut de l'établissement	Public
Modalité de formation	Voie scolaire et apprentissage
Stage	17 semaines dont une période en aéroport 17 semaines au CFA en apprentissage
Durée de formation	34 semaines (17 au lycée + 17 en entreprise)
Conditions d'admission	<ul style="list-style-type: none">• Titulaire d'un bac• Bon niveau d'anglais
Formations réglementaires	SST + formation à la manipulation des extincteurs + préparation au titre d'habilitation électrique "H0 B0" (uniquement pour les élèves ayant satisfait aux critères d'évaluation fixés par la NFC 18 510)
Coût de la formation	
DCS	Non
Langue	Anglais + 1 langue facultative
Partenariat avec des entreprises du transport aérien	Avia Partner, Kéolis
Effectif	15 en voie scolaire +3 en apprentissage

ESIMA (69)04 72 22 48 16 - <http://www.esima.fr/>

MC proposée depuis 2006

Lieu(x) de formation	Lyon (69)
Statut de l'établissement	Privé hors contrat
Modalité de formation	Voie scolaire Prise en charge du coût de la formation possible par les Missions Locales, Pôle Emploi ou les FONGECIF
Stage	17 semaines
Durée de formation	34 semaines (17 à l'école, soit 435h + 17 en entreprise)
Conditions d'admission	<ul style="list-style-type: none">• +18 ans• Titulaire d'un bac général ou professionnel• Bonnes bases d'anglais (TOEIC 500 souhaité)• Carte nationale ou passeport en cours de validité• Aucun antécédent judiciaire, ni problème de comportement ou de moralité
Coût de la formation	5221 €
Formations réglementaires	<ul style="list-style-type: none">• Matières dangereuses• Sécurité piste• Sureté• PHMR• SST
DCS	Altea
Langue	Anglais (7h/semaine)
Partenariat avec des entreprises du transport aérien	Oui, essentiellement assistants en escale et exploitants d'aéroports (dont l'Aéroport de Grenoble)
Effectif	De 20 à 22 par an

IFCV (93)01 41 05 73 80 – www.ifcv.fr

Lieu(x) de formation	Levallois
Statut de l'établissement	CFA privé
Modalité de formation	Apprentissage
Rythme de l'alternance	1 semaine au centre / 3 semaines (en entreprise)
Durée de formation	
Conditions d'admission	Titulaire d'un baccalauréat
Coût de la formation	
DCS	
Langue	Anglais
Partenariat avec des entreprises du transport aérien	SNCF (tous les contrats d'apprentissage se font avec la SNCF)
Effectif	25

Institut Aéronautique Amaury de la Grange (59)03 28 42 94 49 - <http://www.iaag-aero.com/fr/>

Cet établissement proposait cette formation cette année pour la première fois. Il n'a pu ouvrir cette formation par manque de candidat.

Lieu(x) de formation	Merville (59)
Statut de l'établissement	Privé
Modalité de formation	Apprentissage
Rythme de l'alternance	1 mois / 1 mois
Durée de formation	
Conditions d'admission	<ul style="list-style-type: none"> • Baccalauréat général ou Bac professionnel Accueil • Bon niveau d'anglais • Sélection à partir du dossier scolaire et entretien
Coût de la formation	
DCS	
Langue	Anglais
Partenariat avec des entreprises du transport aérien	Oui. Air Algérie, Air Austral, Air Calédonie, Air France, Vietnam Airlines, BritAir, Corsair, Ryanair, Sénégal Airlines, Transavia, ...
Effectif potentiel	12

1.2 – BTS Tourisme

Durée de formation

- ✚ Durée en centre de formation : 2 ans – 1100h
- ✚ Durée en entreprise : 12 semaines de stage en formation continue sous statut scolaire. Ces 12 semaines peuvent être découpées en 2 ou 3 périodes.

Conditions d'accès à la formation

- ✚ Avoir étudié 2 langues (niveau bac) dont l'anglais
- ✚ Niveau bac ou titulaire du bac (parfois un bac général est demandé)
- ✚ Sélection sur dossier et entretien de motivation,
- ✚ Parfois : tests (par exemple QCM de culture générale), connaissances informatiques de base (tableur, traitement de texte)
- ✚ -26 ans pour les contrats d'apprentissage

Modalités de formation : statuts possible

Formation initiale, alternance (contrat de professionnalisation et contrat d'apprentissage)

Secteurs d'activité

Le référentiel de formation du BTS tourisme mentionne les entreprises de transport, dont les compagnies aériennes et les gestionnaires des aéroports comme employeurs concernés par les titulaires d'un BTS tourisme.

Les autres employeurs visés sont les entreprises de tourisme, les organismes de tourisme liés à des institutions locales (office de tourisme, parc naturel, etc.) et les entreprises d'hébergement.

Métiers préparés / secteurs d'activité

Métiers les plus proches du métier d'agent d'escale commercial et relation client⁶ :

- ✚ **Conseiller voyage** : « considéré comme le premier emploi d'entrée dans la profession. Il n'est pas lié directement au niveau III de formation. Il assure les opérations de conseil, de vente, de réservation des services et produits afférant au voyage. Il saisit et concrétise les demandes sur logiciel spécifique et peut assurer les opérations administratives et comptables courantes ».
- ✚ **Conseiller billetterie** : « assure les opérations de vente, de conseil, de réservation, d'émission de billets, des services et produits afférents au voyage, en particulier sur les plateaux d'affaires. Il réalise les opérations techniques entraînées par ces activités à l'aide des outils informatiques en usage dans l'entreprise. Ses connaissances professionnelles, managériales, techniques, administratives et comptables lui permettent d'assurer et de participer à l'ensemble des tâches réalisées ».
- ✚ **Agent d'escale** : « procède à l'enregistrement, l'embarquement et le débarquement des passagers, aide à la gestion des bagages, oriente et informe les passagers. Il participe à la mise en place et à la coordination des activités touristiques d'escale ».
- ✚ **Gestionnaire des allotements terrestres** : « gère les allotements terrestres (bus, trains, voitures, hôtels, voire bateaux...) en réalisant les réservations, modifications ou annulations en harmonisation avec les stocks aériens ».

⁶ Emplois repérés dans le référentiel de formation du BTS tourisme (2012) : https://www.sup.adc.education.fr/btstst/referentiel/bts_tourisme.pdf

- ✚ **Gestionnaire aérien** : « gère les allotements aériens en réalisant les réservations aériennes, modifications ou annulations, en harmonisation avec les stocks terrestres. Il peut calculer, en temps réel, les meilleurs prix pour optimiser le profit généré par la vente de billets d'avion ».
- ✚ **Le commercial** : « est chargé de visiter une clientèle potentielle et/ou de gérer et développer une clientèle existante en vue de promouvoir et diffuser les produits et services vendus par l'entreprise. Il négocie directement avec la clientèle selon les grandes orientations de la direction ».
- ✚ **Chargé de qualité/SAV** : « assure le suivi des incidents clients. Dans ce cadre, il définit, organise et met en œuvre les différentes procédures garantissant la qualité. Il suit le contrôle des produits et prestations et procède à l'analyse statistique des questionnaires après-vente. Il instruit les réclamations et procède à une enquête. Il traite les litiges et suit les dossiers délicats. Il rédige les réponses aux clients et communique en interne les dysfonctionnements sur la base des synthèses qu'il rédige ».
- ✚ **Agent de vente et de réservation** : « commercialise les séjours, les services tels que la location de véhicules. Il diffuse la gamme des produits et exécute ses tâches à distance en communiquant en français ou en langue étrangère. Une bonne maîtrise des technologies de l'information et de la communication est nécessaire pour saisir les réservations, pour relancer les options et réservations des clients ».

Sont également mentionnés dans le référentiel de formation du BTS Tourisme les métiers de forfaitiste, conseiller en voyage expérimenté, agent réceptif, guide accompagnateur, agent d'exploitation, délégué réceptif, chargé de marketing, conseiller en séjour, animateur de tourisme local, chargé de promotion du tourisme local, agent de développement touristique, médiateur culturel, technicien d'accueil touristique, employé de loisirs, animateur, gestionnaire d'équipement, responsable d'animation.

Partenariat avec entreprises du secteur aérien

Non

Formations réglementaires

Non

Parcours client et procédures compagnies

Non

DCS

Non

Gestion des irrégularités

Non

Relation client

Oui. Dans une fonction commerciale, « il s'agit, dans une situation de prise de contact, de conduire un entretien de vente avec comme objectif de répondre au mieux à la demande du client et de construire un processus de fidélisation du client ». Dans une fonction d'accueil, « il s'agit d'assurer l'accueil physique ou l'accompagnement de touristes ».

Les enseignements sur la relation client reposent sur quatre thématiques : le cadre de la relation client, la création de la relation client, le suivi de la relation client, l'accompagnement des touristes. Ils s'appuient notamment sur « les savoir-faire langagiers et la maîtrise de la dimension interculturelle de la relation client ». La dimension interculturelle est présente dans

les enseignements consacrés à la « communication en langue étrangère ». Elle concerne la communication verbale et non-verbale. Le titulaire du BTS doit notamment pouvoir « analyser une situation de communication en tenant compte des contextes socioculturels (celui du client ou touriste étranger et le sien propre) et des spécificités locales ». Pour cela, la formation doit s'appliquer « à développer la connaissance du mode de vie, des habitudes, des pratiques commerciales, de la culture sociale des peuples dont on étudie les langues ».

La communication spécifique avec la clientèle haute contribution n'est pas abordée. Les mises en situations professionnelles à travers des observations, scénarios, vidéos, jeux de rôle et l'utilisation de sites et logiciels professionnels sont préconisées. 240 heures sur 2 ans sont consacrées à la gestion de la relation client (formation initiale sous statut scolaire).

Gestion des conflits

Non. La gestion des situations conflictuelles n'est pas programmée. Elle ne figure pas non plus dans les objectifs des examens (cf. épreuve 3 –U3). La relation client y est abordée uniquement dans le cadre de la vente et de l'accueil.

La gestion des conflits est susceptible d'être abordée lors des enseignements consacrés à la relation client. Cependant, cette formation ne semble pas permettre l'acquisition de la compétence « traiter les situations relationnelles difficiles en préservant la qualité de la relation client ».

Gestion flux/priorité

Non

Vente

Oui. Les enseignements concernant la vente s'organisent autour de trois activités caractéristiques : la prise de contact avec le client (en face à face ou à distance), la conduite de l'entretien de vente et le suivi de la clientèle. Ces enseignements sont orientés vers la vente de produits touristiques. La fiche RNCP précise ainsi que le titulaire du BTS Tourisme peut finaliser la vente de prestations relevant du domaine du tourisme et assurer le suivi commercial⁷.

Les compétences visées décrites dans le référentiel de formation doivent permettre d'acquérir la compétence « promouvoir et vendre les produits et service de l'entreprise ».

Connaissance de l'environnement aéroportuaire

Le choix de la dominante « information et touristique » en 2^{ème} année d'études permet un approfondissement des connaissances « des prestations aériennes, ferroviaires, hôtelières, ... ». Dans le domaine aérien, les objectifs de cet approfondissement sont :

- ✦ présenter les caractéristiques du transport aérien national et international (compagnies, aéroports, prestations).
- ✦ Connaître le GDS « air » pour permettre de trouver les réponses aux questions les plus couramment posées par les clients en matière de transport aérien (disponibilités, horaires, prix, spécificités de la prestation) et de vendre une prestation de transport correspondant aux attentes du client.

Cette option est minoritairement choisie par les étudiants.

⁷ <http://www.rncp.cncp.gouv.fr/grand-public/visualisationFiche?format=fr&fiche=14892>

Autres informations

Niveau de langues

Le niveau exigible en fin de formation (en référence au Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues) est

- ✚ le niveau B2⁸ pour l'anglais et pour une autre langue vivante étrangère obligatoire (à choisir parmi l'allemand, l'arabe, le chinois, l'espagnol, l'hébreu, l'italien, le japonais, le portugais et le russe)
- ✚ le niveau B1⁹ pour la langue vivante étrangère facultative

En voie scolaire, 180 heures sur 2 ans sont consacrées à la communication en anglais. 180 heures sur 2 ans sont consacrées à la communication en une autre langue étrangère.

Gestion de l'information touristique

En 1^{ère} année de BTS, la formation à un GDS¹⁰ (Global Distribution Systems) est obligatoire. Le choix des centres de formation se porte sur Amadeus (utilisé notamment par Air France). Cette formation est principalement pratique, les établissements possèdent le logiciel. Elle vise « la réalisation des opérations de base ».

Cette formation peut être approfondie en 2^{ème} année dans la cadre de la spécialisation « information et touristique » : « l'enseignement de spécialisation fondé sur l'utilisation des GDS doit aborder, dans l'environnement ad hoc, les prestations aériennes, les prestations ferroviaires et les prestations hôtelières. Les situations professionnelles, simulées en classe et réelles en stage ou en alternance, devront permettre d'aborder les prestations multimodales : air + hôtel, rail + hôtel... ».

Formation à l'environnement numérique

Le référentiel de formation mentionne notamment la formation aux « outils nomades et mobiles de communication » et préconise une veille technologique sur l'évolution de ces outils.

⁸ Le CECRL définit les compétences associées au niveau B2 de la façon suivante : « peut comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité ; peut communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance tel qu'une conversation avec un locuteur natif ne comporte de tension ni pour l'un ni pour l'autre ; peut s'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités ».

⁹ Les compétences correspondant au niveau B1 sont les suivantes : « est capable de comprendre les points essentiels quand un langage clair et standard est utilisé à propos de choses familières dans le travail et dans la vie quotidienne ; est en mesure dans la plupart des situations rencontrées en voyage dans une région où la langue est parlée, de produire un discours simple et cohérent sur des sujets familiers ; peut relater un événement, décrire un espoir ou un but et exposer brièvement un raisonnement ».

¹⁰ Les GDS sont des plateformes électroniques de gestion des réservations qui permettent de connaître l'état du stock des différents fournisseurs de produits touristiques (compagnies aériennes, maritimes et ferroviaires, sociétés hôtelières, sociétés de location de voitures, tour operators, etc.) et de réserver à distance.

Etablissements proposant le BTS Tourisme

153 établissements proposent le BTS Tourisme, offrant des possibilités de formation dans 170 sites. La liste des établissements par région figure en annexe.

C'est la voie scolaire qui pour l'heure est la plus fréquemment proposée par les établissements, les parcours de formation en alternance concernant moins du tiers des candidats.

Statuts des établissements

public	hors contrat	sous contrat	consulaire (CCI)	CFA privé
38,8%	28,2%	24,1%	4,7%	2,9%

Modalités de formation

Voie scolaire	Contrat de professionnalisation	Contrat d'apprentissage	A distance
69,2%	17,7%	12,5%	0,4%

Répartition des formations, par région

Île de France : 21	Rhône Alpes : 19	PACA : 18	Pays de Loire : 13	Languedoc Roussillon : 13
Bretagne : 12	Midi Pyrénées : 11	Nord – Pas de Calais : 9	Aquitaine : 8	Basse Normandie : 6
Centre : 6	Bourgogne : 4	Poitou Charente : 4	Alsace : 3	Haute Normandie : 3
Picardie : 3	Lorraine : 3	Champagne Ardennes : 2	Auvergne : 2	Limousin : 2
Franche Comté : 2	Corse : 2		Outre Mer : 7	A distance : 1

1.3 – Titre Professionnel Accompagnateur de Tourisme

Présentation

Le titre professionnel est composé de deux certificats de compétences professionnelles qui correspondent à deux types d'activités. La première « **Elaborer et promouvoir un programme d'excursion ou de circuit touristique** » est centrée sur la conception et la promotion d'un circuit ou d'une excursion. La seconde « **Accompagner les visiteurs en excursion ou lors d'un circuit touristique** » est orientée vers le guidage d'un groupe de visiteurs.

L'accompagnateur de tourisme exerce son emploi pour le compte d'une agence de voyage, d'un autocariste, d'un office de tourisme, dans des structures types villages vacances ou dans l'hôtellerie de plein air.

Le titre professionnel d'accompagnateur de tourisme est un titre de niveau IV du ministère de travail et de l'emploi.

Axes de formation

Les principaux axes de formations visent l'acquisition des

Compétences professionnelles de l'emploi-type¹¹ :

- ↗ Environnement professionnel
- ↗ Concevoir une visite touristique et son programme technique relatifs à une thématique, un lieu ou un concept ;
- ↗ Concevoir des fiches commentaires d'une prestation d'accompagnement ;
- ↗ Conseiller les visiteurs sur la prestation d'accompagnement ;
- ↗ Encadrer un groupe de visiteurs en déplacement sur un lieu touristique ;
- ↗ Présenter les particularités géographiques, historiques et culturelles d'un lieu touristique.

Compétences transversales de l'activité type :

- ↗ Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en tourisme
- ↗ Appliquer les règles d'hygiène, de santé et de sécurité dans un établissement de tourisme ou de loisirs

Secteurs d'activité / Métiers préparés¹²

Les employeurs concernés par le titre professionnels sont principalement les :

- ↗ Tour operators
- ↗ Autocaristes
- ↗ Institutionnels du tourisme
- ↗ Structures touristiques
- ↗ Villages vacances
- ↗ Hôtelleries de plein air
- ↗ Sociétés d'organisation d'évènementiels

Les types d'emplois accessibles visés par la formation sont :

- ↗ Accompagnateur d'excursion
- ↗ Accompagnateur de voyages
- ↗ Accompagnateur d'activités culturelles ou sportives
- ↗ Accompagnateur tourisme ou écotourisme
- ↗ Accompagnateur patrimoine

¹¹ Source : référentiel emploi activités compétences du titre professionnel d'accompagnateur de tourisme (2013)

¹² Source : référentiel emploi activités compétences du titre professionnel d'accompagnateur de tourisme (2013)

Formations règlementaires

Secourisme 1^{er} niveau

Parcours client et procédures compagnies

Non

DCS

Non

Gestion des irrégularités

Pour cette thématique, le référentiel d'activités et de compétences mentionne seulement la compétence « aménager le programme initial en fonction des aléas et des contraintes de l'environnement » et précise que des solutions alternatives doivent être proposées en cas d'aléas.

Relation client

Cette thématique se retrouve dans la compétence « mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en tourisme ». En particulier, la gestion de conflit est présente à travers la compétence « établir une relation qui permet si besoin de rassurer un client et de gérer positivement une relation conflictuelle avec celui-ci ». Cependant, la compétence « Traiter les situations relationnelles difficiles en préservant la qualité de la relation client » ne semble pas être un objectif de la formation.

La dimension interculturelle est absente du référentiel de certification.

Vente

Non.

Connaissance de l'environnement aéroportuaire

Non.

Langue

Anglais obligatoire, oral et écrit (niveau B)

Liste des centres de formation préparant au Titre Professionnel d'accompagnateur de tourisme

Le Verger (49)

02 41 38 07 30 - <http://www.entreprise-et-ecole.com>

Lieu(x) de formation	Gennes (49)
Statut de l'établissement	Centre de formation professionnelle
Modalité de formation	CIF, stagiaire formation professionnelle
Rythme de l'alternance	
Durée de formation	7 mois 700h de formation théorique (dont stage en Angleterre de 3 semaines) 280h en entreprise
Conditions d'admission	<ul style="list-style-type: none"> Epreuves écrites : tests de logique, d'expression écrite, de culture générale et d'anglais Epreuve orale : entretien individuel pour la vérification de la cohérence du choix de formation
Coût de la formation	Env. 9000€ (si pas de financement)
Langue	Anglais (1 semaine en immersion + 40h + 3 semaines en Angleterre)
Partenariat avec des entreprises du transport aérien	Non
Effectif	18 en 2014

AFPA

<http://www.afpa.fr/formations/les-offres-de-formation-et-vae/formation-diplomante/fiche/11602>

Lieu(x) de formation 2015	Auray (56), Tours (37), Carcassonne (11), Marseille (13), Nice (06), Chambéry (73), St Priest (69), Le Teil (07), Caen (14).
Statut de l'établissement	Centre de formation professionnelle
Modalité de formation	
Rythme de l'alternance	6 semaines en entreprise
Durée de formation	22 semaines, 840h
Conditions d'admission	<ul style="list-style-type: none"> Niveau baccalauréat Connaissances en anglais (lire en comprendre le sens global de textes ou de conversations courants, parler de façon soutenue, poser des questions, ...) Notions d'allemand, d'italien ou d'espagnol Sélection sur dossier et entretien Evaluations et épreuve d'anglais

Coût de la formation	
Langue	Anglais
Partenariat avec des entreprises du transport aérien	Non
Effectif	

INFA (94)

01 45 14 64 00 - <http://www.infa-formation.com>

Lieu(x) de formation	Marmande (47) Montpellier (34) Narbonne (11)
Statut de l'établissement	Centre de formation professionnelle
Modalité de formation	Contrat de professionnalisation Stagiaire de la formation professionnelle CIF
Rythme de l'alternance	480h en entreprise
Durée de formation	8 mois, 1090h
Conditions d'admission	<ul style="list-style-type: none"> +18 ans Bases solides en anglais Sélection sur dossier, entretien de motivation et tests
Langue	Anglais + espagnol
Partenariat avec des entreprises du transport aérien	Non
Effectif	13 en 2014 (Marmande)

Centre Populaire d'Enseignement des Alpes du Sud (05)

04 92 53 61 19 - <http://www.cpe-as.fr>

Lieu(x) de formation	Gap (05)
Statut de l'établissement	Centre de formation professionnelle (association)
Modalité de formation	Stagiaire de la formation professionnelle CIF
Rythme de l'alternance	280h de pratique en entreprise
Durée de formation	735h en centre de formation
Conditions d'admission	<ul style="list-style-type: none"> Niveau de culture générale : Terminale des lycées et/ou titulaire d'un diplôme de niveau V Maîtrise de l'expression écrite et orale et du calcul arithmétique. Connaissances en anglais : niveau A2 à B1 du CECR validé
Langue	Anglais

Partenariat avec des entreprises du transport aérien Non

Effectif

Haut Jura formation (39)

03 84 33 71 93 - <http://www.hautjura-formation.com>

Lieu(x) de formation	Morbier (39)
Statut de l'établissement	Centre de formation professionnelle
Modalité de formation	Stagiaire de la formation professionnelle CIF
Rythme de l'alternance	420h de pratique en entreprise
Durée de formation	1085h en centre de formation
Conditions d'admission	<ul style="list-style-type: none">• Validation du projet de formation par un prescripteur• Tests de positionnement• Entretien de motivation
Langue	
Partenariat avec des entreprises du transport aérien	Non
Effectif	10

GRETA LAC (74)

04 50 10 00 10 - <http://www.gretaformation.fr>

Lieu(x) de formation	Anancy (74)
Statut de l'établissement	Etablissement scolaire
Modalité de formation	Stagiaire de la formation professionnelle
Rythme de l'alternance	245h de pratique en entreprise
Durée de formation	770h en centre de formation
Conditions d'admission	<ul style="list-style-type: none">• Diplôme de niveau 4 souhaité• Bon niveau d'anglais• Mobilité, aptitude physique, présentation correcte• Sens de l'organisation• Aisance relationnelle
Langue	Anglais
Partenariat avec des entreprises du transport aérien	Non
Effectif	

1.4 – Certificat de Qualification Professionnelle Chargé d'Accueil

Durée de formation

- ↗ Durée en centre de formation : 225 heures sur 8 mois maximum (2 matinées par semaines)

Accès à la formation

- ↗ A tous dans le cadre d'un contrat de professionnalisation
- ↗ Aux salariés de la branche dans le cadre d'une période de professionnalisation
- ↗ Aux salariés d'autres branches dans le cadre d'un CIF
- ↗ Dans la cadre d'une VAE : aux salariés actuels de la branche dans le cadre d'une période de professionnalisation, DIF et aux salariés de la branche justifiant 3 ans d'activité professionnelle en rapport avec la certification

Pré-requis

Aucun. Mais +18 ans

Sélection d'entrée en formation

Hors VAE	VAE
↗ Epreuve d'anglais (QCM + oral)	↗ Epreuve d'anglais (QCM + oral)
↗ Entretien de motivation	↗ Technique professionnelle et de la communication (mise en situation)
↗ Epreuve d'expression écrite (QCM)	↗ Epreuve de français (écrit)

La VAE ne permet pas d'obtenir sans formation le CQP dans son intégralité. Elle exempte les candidats d'une partie de la formation.

Secteurs d'activité

Secteur tertiaire. Cette certification étant un CQP, elle n'est reconnue qu'au sein de la Convention Collective dans laquelle elle a été créée.

Métier préparé

Chargé d'accueil

Contenu de formation

Unités de valeur	Modules
Anglais (52,5h)	↗ Les bases (7h)
	↗ Dealing with customers on the phone (10,5h)
	↗ Face to face with customers (10,5h)
	↗ Dealing with problems and complaints (7h)
	↗ S'exprimer en anglais (10,5h)
	↗ Ecouter et retranscrire (7h)
Techniques professionnelles (56h)	↗ Qu'est-ce que le métier d'accueil ? (7h)
	↗ L'accueil téléphonique (14h)
	↗ L'accueil physique (14h)

	<ul style="list-style-type: none"> ↗ Gérer les situations difficiles (10,5h) ↗ Pour aller plus loin (7h) ↗ Gérer son temps (3,5h)
Communication (35h)	<ul style="list-style-type: none"> ↗ Communication générale (7h) ↗ Communication non verbale (7h) ↗ Communication orale (10,5) ↗ La culture générale : éléments indispensable à la communication (7h) ↗ Préparer son avenir (3,5h)
Français (24,5)	<ul style="list-style-type: none"> ↗ Les bases de la langue française, part.1 (7h) ↗ Les bases de la langue française, part.2 (7h) ↗ Les bases de la langue française, part.3 (7h) ↗ Les bases de la langue française, part.4 (3,5h)
Informatique (21h)	<ul style="list-style-type: none"> ↗ Savoir utiliser Microsoft Word (3,5h) ↗ Savoir utiliser Microsoft Excel (7h) ↗ Savoir utiliser Microsoft PowerPoint (3,5h) ↗ Savoir utiliser Microsoft Outlook (3,5h) ↗ Savoir utiliser Internet
Accueil (7h)	<ul style="list-style-type: none"> ↗ L'impact de la présentation dans les métiers de l'accueil (3,5h) ↗ Les autres métiers de l'accueil (3,5h)

Rapprochement avec le référentiel AEC

En référence aux compétences attendues chez les AEC, nous pouvons noter que des contenus de formation de ce CQP visent notamment à :

- ↗ Communiquer en anglais, même si la formation n'est pas centrée sur le contexte aéroportuaire
- ↗ Maîtriser les techniques d'accueil dans des situations de face à face et au téléphone
- ↗ Gérer les situations difficiles en français (10,5h), en anglais (7h) et au téléphone
- ↗ Adapter l'accueil et la communication aux attentes et besoins du public, y compris par la prise en compte de l'interculturalité
- ↗ Sensibiliser à l'accueil des VIP
- ↗ Maîtriser les outils informatiques de bureautique (Word, Excel, PowerPoint, Outlook) et Internet

Organismes de formation préparant au CQP

Nom de l'organisme	Coordonnées	Lieu de formation	
Accueil formation	159 rue Gallieni 92100 Boulogne Billancourt 01 41 10 47 27 http://www.accueilformation.com/	159 rue Gallieni 92100 Boulogne Billancourt 01 41 10 47 27	Contrat de professionnalisation
Escales de France	144 Boulevard Pereire 75017 Paris 01 43 18 05 08 http://www.escalesdefrance.fr	144 Boulevard Pereire 75017 Paris	Contrat de professionnalisation Formation sur 6 mois
EFFAC	85 rue Anatole France 92300 Levallois-Perret 01 80 88 74 20 http://www.effac.fr	85 rue Anatole France 92300 Levallois-Perret 01 80 88 74 20	Contrat de professionnalisation, VAE

Pénélope Groupe	52 rue Taitbout 75009 Paris 01 42 09 10 00 http://www.penelope.fr	52 rue Taitbout 75009 Paris 01 42 09 10 00	<i>Formation réservée aux salariés de Pénélope Groupe Contrat de professionnalisation de 7 à 8 mois Cours 3 matinées par semaine</i>
----------------------------	---	--	--

De nouvelles habilitations d'organismes de formation sont en cours.

2 - Les formations non certifiantes

Les formations non certifiantes analysées dans le cadre de cette cartographie sont celles qui proposent à de nouveaux entrants d'acquérir les savoir-faire et connaissances nécessaires pour accéder à un emploi d'agent d'escale. Certains parcours de formation sont proposés sous une forme alternante, d'autres ne prévoient pas de période en entreprise.

Pour chaque formation identifiée, sont indiqués les éléments suivants, chaque fois que possible :

- nom et adresse de l'organisme de formation proposant le parcours,
- lieux de formation,
- principaux axes de formation,
- durée de la formation,
- conditions d'accès à la formation,
- métiers préparés et secteur(s) d'activité visés,
- partenariat avec les entreprises du transport aérien,
- contenu de la formation et analyse du contenu au regard des évolutions du métier d'agent d'escale,
- informations diverses portant sur le coût de la formation, sa validation, son éventuelle reconnaissance intersectorielle, ainsi que, lorsqu'ils sont connus, les résultats de la formation en matière d'insertion professionnelle des bénéficiaires.

Les recherches ont été conduites à partir du site internet de l'organisme, ainsi que des entretiens physiques ou téléphoniques avec certains organismes.

Ces parcours permettent de préparer les nouveaux entrants à l'exercice du métier en centrant les apprentissages sur les savoir-faire fondamentaux des agents d'escale. Ils ne permettent pas de travailler de manière approfondie les questions liées à la relation client ou à la gestion des irrégularités. Comme le signale la responsable d'un centre de formation, « *travailler dans un aéroport demande une formation lourde en matière d'adaptation au contexte professionnel mais aussi des pré-requis importants en matière de compétences comportementales ce qui est souvent long à travailler en formation. Sourire, représenter la compagnie ou l'entreprise toute la journée, travailler en équipe, sont des éléments parfois longs à acquérir en fonction du profil du candidat. En quelques mois, on arrive à travailler les compétences techniques mais il faudrait un peu plus de temps pour la relation client* ».

Nous avons recensé une vingtaine de parcours qualifiants, pour une grande partie dispensés en Ile-de-France.

Tableau synthétique des formations non certifiantes

Intitulé de la formation	Organisme	Durée	Lieu
Agent d'escale	EFTH	7 mois ½ dont 3 mois de stage	Paris (75) et Rungis (94)
Agent d'escale	Horizons Academy	8 semaines (280h) dont 4 semaines de stage (140h)	Montpellier (34), Villepinte (93) et Marseille (13)
Agent d'escale	Academie ILIA	105 heures	Paris (75)
Agent d'escale	Aeroschool	3 semaines (105 heures)	Nanterre (92) et Latresne (33)
Agent d'escale	CAMAS Formation	De 4 semaines (140h) pour la formule courte à 7 semaines (245h) pour la formule la plus complète	Tremblay en France (93), Rungis (94), Pusignan (69), Nice (06), Marseille (13), Blagnac (31), Mérignac (33), Wasquehal (59), Sainte Marie (97- La Réunion), Le Lamentin (97 – Martinique), Baie Mahault (97 – Guadeloupe)
Agent d'escale	Proteus Formation	4 semaines (140h)	Lyon (69)
Agent d'escale	Uniform'P.N.	195 heures	Pantin (93)
Agent d'escale	Airjobs	4 semaines (120h) Possibilité d'une extension <i>Premium</i> : 5 semaines (150h) +2 à 6 semaines de stage)	Goussainville (95)
Agent d'escale	Aéro Consulting	140 heures	Evry (91)
Agent d'escale	Coalair	1 mois (120h)	Martinique et Guadeloupe
Agent d'escale	GRETA de l'Essonne	293 heures	Viry-Châtillon (91)
Agent d'escale	Class Airport	149 heures +1 mois de stage sous réserve de disponibilité calendaire	Neuilly sur Seine (92)
Agent d'escale	IFMA		Roissy CDG (95)
Agent d'escale aéroportuaire	Aérosup	149 heures	Paris (75)
Agent d'escale Altea CM	Aéroform International	119 heures	Sarcelles (95)
Agent d'escale commercial	Association JEREMY	287 heures + 210 en entreprise	Roissy CDG (95)
Agent d'escale en aéroport	ESMA	8 semaines dont 3 semaines de stage	Mauguio (34)

Agent d'escale et d'enregistrement	Map Training	140 heures sur 4 semaines + 280 h à l'aéroport	Vallauris (06)
Agent d'escale Sup'Escale	INFA	432 heures dont 280 heures de stage	Tremblay en France (93)
Assistant Tunon Aérien et Hôtellerie	Ecole Internationale Tunon	2 ans dont 24 semaines de stage minimum	Bordeaux (33), Lyon (69), Montpellier (34), Nantes (44), Paris (75), Strasbourg (67), Tours (37), Caen (14), Lille (59), Marseille (13), Nancy (54), Nice (06), Reims (51), Toulouse (31), Genève
Agent d'escale commercial	AFMAé	193 heures en contrat de professionnalisation	Massy (91) et Rungis (94)
FCIL Agent d'escale	Lycée Saint Charles Sainte Croix	240 heures sur 5 mois dont 10 semaines en entreprise	Le Mans (72)

Agent d'Escale

Organisme de formation

EFHT Ecole Supérieure de Tourisme

104 boulevard Arago

75014 Paris

01 45 26 26 25

www.efht.fr

Lieux de la formation

104 boulevard Arago

75014 Paris

et

Institut Mermoz

Parc d'affaires SILIC

43 avenue Robert Schuman

94150 Rungis

Principaux axes de la formation

- ↗ Techniques professionnelles d'accueil
- ↗ Culture générale
- ↗ Préparation aux différents diplômes et attestations réglementaires
- ↗ Connaissances générales du secteur aérien
- ↗ Communication
- ↗ Interculturel
- ↗ Anglais
- ↗ Spécificité de l'accueil VIP
- ↗ Tourisme

Durée de la formation

7 mois ½ dont 3 mois de stage

Conditions d'accès à la formation

Anglais courant

Casier judiciaire vierge

La sélection porte sur les éléments suivants :

- ↗ Entretien
- ↗ Tests (français, anglais, logique, culture générale)

Métiers préparés / secteur(s) d'activité

Agent d'escale

Partenariat avec des entreprises du transport aérien

Oui. Pour l'accueil des stagiaires

Contenu de la formation

Modules de formation

- ↗ Connaissances générales du secteur

- ↕ Communication
- ↕ Interculturel
- ↕ Anglais
- ↕ Maîtrise des spécificités de l'accueil VIP
- ↕ Tourisme

Analyse du contenu au regard des besoins identifiés dans la branche du Transport Aérien :

Besoins	Contenu de la formation	Durée
Formations réglementaires	OUI Marchandises dangereuses : DGR 9 IATA catégorie 9 Sûreté : C01 (11.2.3.8) Sensibilisation badge (11.2.6.2)	
Parcours client et procédures compagnie(s)	NON (sauf en entreprise)	
DCS	OUI. Altea	
Gestion des irrégularités	En partie : module sur la Gestion de crises	
Relation client	OUI. Traité dans le module Communication L'interculturel et la maîtrise des spécificités de l'accueil VIP constituent des modules de formation à part entière.	
Gestion des conflits et des situations difficiles	OUI. Traité dans le module Communication	
Gestion des flux, gestion des priorités	NON	
Vente (premier niveau)	NON	
Connaissance de l'environnement aéroportuaire, de la chaîne de service, ...	OUI. Traité dans le module Connaissances générales du secteur : historique de l'aérien, secteur de l'aérien, les compagnies aérienne, communication hors médias.	

Autres informations

Validation de la formation

Attestation de l'école

Certificats : marchandises dangereuses, sûreté, sensibilisation badge

Reconnaissance intersectorielle

Non

Coût

3610€

Agent d'escale

Organisme de formation

Horizons Academy

Immeuble Business Plaza

Bât 1

122 avenue du Walhalla

34000 Montpellier

04 99 51 64 42

<http://www.horizons-academy.com>

Lieux de la formation

Montpellier (3 sessions)
Immeuble Business Plaza
Bât 1
122 avenue du Walhalla
34000 Montpellier
04 99 51 64 42

Paris-Villepinte (4 sessions)
66 rue des vanesses
Bât L1
ZAC Paris Nord 2
93420 Villepinte
01 48 63 86 18

Marseille (3 sessions)
93 avenue de Montolivet
13004 Marseille

04 99 51 64 42

Durée de la formation

8 semaines

- ✦ 4 semaines au centre de formation (140h)
- ✦ 4 semaines de stage (140h)

Conditions d'accès à la formation

- ✦ Baccalauréat
- ✦ +18 ans
- ✦ Anglais conversationnel
- ✦ Casier judiciaire vierge

La sélection porte sur les éléments suivants :

- ✦ Entretien de motivation téléphonique, en partie en anglais
- ✦ Tests psychotechniques complémentaires si besoin

Métiers préparés / secteur(s) d'activité

Agent d'escale

Partenariat avec des entreprises du transport aérien

Relations privilégiées avec des sociétés d'assistance (Avia Partner, Swissport, ...) pour l'accueil des stagiaires

Contenu de la formation

Conforme aux recommandations IATA et aux normes IOSA et ISAGO

Modules de formation

- ✦ Environnement aéronautique (17h)

- ✈️ Anglais aéroportuaire (14h)
- ✈️ Réservation (30h) (avec initiation à Amadeus Air, 21h)
- ✈️ Checking – Boarding – Litiges Bagages (51h)
- ✈️ Mise en situation professionnelle (14h)
- ✈️ Divers (dont formations règlementaires) (14h)

Analyse du contenu au regard des besoins identifiés dans la branche du Transport Aérien :

Besoins	Contenu de la formation	Durée
Formations règlementaires	OUI Sûreté aéroportuaire : 11.2.3.8 Sensibilisation badge : 11.2.6.2 Marchandises dangereuses : Certificat IATA catégorie 9	14h
Parcours client et procédures compagnie(s)	Procédures généralistes (AHM et PSM) à travers des mises en situation	
DCS	OUI. Altea Formation dans les modules « Checking – Boarding – Litiges Bagages » (Attestation Altea CM) et « Mise en situation professionnelle »	35h
Gestion des irrégularités	OUI Traité dans le module « Checking – Boarding – Litiges Bagages »	
Relation client	NON Mais mises en situation permettent d’aborder ce thème	
Gestion des conflits et des situations difficiles	NON Mais mises en situation permettent d’aborder ce thème	
Gestion des flux, gestion des priorités	NON Mais mises en situation permettent d’aborder ce thème	
Vente (premier niveau)	NON	
Connaissance de l’environnement aéroportuaire, de la chaîne de service, ...	Traité dans le module « Environnement aéronautique » : réglementation internationale, l’aéroport et les métiers de l’aéroport, autour de l’avion	17h
Effectif	12	

Autres informations

Validation de la formation

Attestation

Coût

1690 €

Reconnaissance intersectorielle

Non

Résultats en matière d’insertion professionnelle

Suivi des stagiaires jusqu’au 1^{er} emploi avec un coach (CV, prépa entretien, mise en relation avec des employeurs potentiels, mise à disposition d’offres d’emploi,

Agent d'escale

Organisme de formation

Académie ILIA

18-24 quai de la Marne

75019 Paris

01 42 70 70 25

www.ilia.fr

Lieux de la formation

18-24 quai de la Marne

75019 Paris

01 42 70 70 25

Durée de la formation

105 heures

Conditions d'accès à la formation

- ✚ Niveau Terminale
- ✚ Pratique de l'anglais
- ✚ +18 ans
- ✚ Nationalité française ou d'un pays de l'UE
- ✚ Casier judiciaire vierge

Métiers préparés / secteur(s) d'activité

Agent d'escale

Possibilités : agent d'escale + préparation au TOEIC

Agent d'escale + immersion totale en anglais

Partenariat avec des entreprises du transport aérien

Swissport

Contenu de la formation

Modules de formation

- ✚ Environnement professionnel
- ✚ Co-activité (environnement aéroportuaire)
- ✚ Communication
- ✚ Procédures IATA
- ✚ Attestations (marchandises dangereuses, sûreté, sensibilisation badge, Amadeus)
- ✚ Accompagnement à l'emploi
- ✚ Anglais aéronautique
- ✚ Possibilité de préparation au TOEIC (25h – 300€)
- ✚ Possibilité Immersion totale en anglais (100h – 800€)

Analyse du contenu au regard des besoins identifiés dans la branche du Transport Aérien :

Besoins	Contenu de la formation	Durée
Formations réglementaires	OUI Modules sûreté, matières dangereuses, sensibilisation badge	

Parcours client et procédures compagnie(s)	Procédures IATA	
DCS	OUI. Altea	
Gestion des irrégularités	NON	
Relation client	Traité dans le module « Communication » :	
Gestion des conflits et des situations difficiles	Traité dans le module « Communication »	
Gestion des flux, gestion des priorités	NON	
Vente (premier niveau)	NON	
Connaissance de l'environnement aéroportuaire, de la chaîne de service, ...	Traité dans les modules « environnement aérien » et « co-activité »	
Effectif	8 à 12	

Autres informations

Validation de la formation

Attestation

Coût

1490 €

Reconnaissance intersectorielle

Non

Agent d'escale

Organisme de formation

Aeroschool

107-111 Avenue Georges Clémenceau

92000 Nanterre

01 55 69 19 30

www.aeroschool.fr

Lieux de la formation

Nanterre	Bordeaux
107-111 Avenue Georges Clémenceau	Aérocampus Aquitaine
92000 Nanterre	1 route de Cénac
01 55 69 19 30	33360 Latresne
	01 55 69 19 30

Principaux axes de la formation

Les objectifs de cette formation sont :

- Transmettre les connaissances et faire acquérir les compétences nécessaires à l'exécution du métier d'agent d'escale dans la complexité et les spécificités du milieu aéroportuaire
- Donner les outils permettant de gérer la clientèle efficacement
- Maîtriser les logiciels les plus couramment utilisés

Durée de la formation

105 heures sur 3 semaines

Possibilité d'effectuer un stage de 1 mois après la formation. Le stagiaire doit trouver une entreprise qui l'accueille.

Conditions d'accès à la formation

- ✚ Niveau Terminale
- ✚ Bonne pratique de l'anglais
- ✚ Casier judiciaire vierge

La sélection porte sur les éléments suivants :

Dossier d'inscription complet

Métiers préparés / secteur(s) d'activité

Agent d'escale

Partenariat avec des entreprises du transport aérien

Non connu

Contenu de la formation

Modules de formation

- ✚ Procédures IATA

- ↗ Aspect juridiques aéronautiques
- ↗ Aspects commerciaux
- ↗ Formation au logiciel Altea
- ↗ Formations Sûreté et Marchandises dangereuses
- ↗ Anglais aéroportuaire

Analyse du contenu au regard des besoins identifiés dans la branche du Transport Aérien :

Besoins	Contenu de la formation	Durée
Formations réglementaires	Attestations Sûreté et Matières dangereuses	
Parcours client et procédures compagnie(s)	Procédures IATA	
DCS	OUI. Altea	35h théorie + pratique
Gestion des irrégularités	NON	
Relation client	Thématique abordée dans le module « aspects commerciaux »	
Gestion des conflits et des situations difficiles	OUI dans le module « aspects commerciaux »	
Gestion des flux, gestion des priorités	NON	
Vente (premier niveau)	NON	
Connaissance de l'environnement aéroportuaire, de la chaîne de service, ...	OUI	
Effectif	5 sessions de formation en 2015 à Nanterre et Bordeaux 12 à 24 stagiaires par session	

Autres informations

Validation de la formation

Attestation

Coût

1590 €

Reconnaissance intersectorielle

Non

Agent d'escale

Organisme de formation

CAMAS Formation (siège social)

7 impasse Nicéphore Niepce

Tremblay en France

01 56 48 09 10

<http://www.camasformation.fr>

Lieux de la formation

Paris CDG 7 impasse Nicéphore Niepce 93290 Tremblay en France 01 56 48 09 10	Orly 80 rue d'Arcueil 94150 Rungis 01 41 73 01 50	Lyon-Grenoble ZAC Satolas Green, Bât.l'Archer Avenue Satolas Green 69330 Pusignan 04 72 05 66 90
Nice Space C 208 rue des Grenouillères 06200 Nice 04 93 85 72 24	Marseille Pôle Centre aviation générale 3 aéroport Marseille Provence 13700 Marignane 04 42 09 05 63	Toulouse-Blagnac Immeuble aéroport, bât.5 5 av. albert Durand 31700 Blagnac 05 34 66 50 39
Bordeaux 11 av. Pierre Mendès France 33700 Mérignac 05 56 18 98 16	Lille 108 avenue de Flandre 59290 Wasquehal 03 20 24 58 06	La Réunion-Mayotte 30 rue andré Lardy Les cuves de la Mare, Bât.1 97438 Sainte Marie 02 62 72 95 68
Martinique Immeuble Clim Cash ZI Californie 97232 Le Lamentin 05 96 77 49 06	Guadeloupe-Guyane Impasse Jacquard Rue de la chapelle 97122 Baie-Mahault 05 90 94 06 14	

Principaux axes de la formation

- Connaître l'environnement professionnel lié à la fonction
- Être capable d'effectuer l'enregistrement des passagers et leur embarquement
- Connaître les obligations réglementaires en matière de sûreté et de sécurité du transport aérien
- Savoir mettre en œuvre les techniques relationnelles avec les passagers

Durée de la formation

Agent d'escale : 140 heures sur 4 semaines (formule courte)

Agent d'escale + Billetterie (Amadeus) : 210 heures

Agent d'escale + Billetterie (Amadeus) + Service bagages (Worldtracer) : 245 heures sur 7 semaines

Des parcours sur 6 mois en alternance sont également proposés

Conditions d'accès à la formation

- ↙ Niveau terminale
- ↙ Anglais courant
- ↙ Casier judiciaire vierge

La sélection porte sur les éléments suivants :

- ↙ Dossier
- ↙ Entretien de motivation
- ↙ Test d'anglais

Une attention particulière est apportée à la motivation et au comportement des candidats. L'organisme leur demande de se présenter à une information collective en « tenue professionnelle ». L'organisme vérifie que les candidats ont une bonne représentation du métier et de ses contraintes. Les exigences sur le niveau d'anglais peuvent être variables en fonction des besoins des entreprises.

Métiers préparés / secteur(s) d'activité

Agent d'escale, agent d'accueil, agent de litiges

Possibilités : Agent d'escale + billetterie (Amadeus)

Agent d'escale + billetterie (Amadeus) + service bagages (Worldtracer)

Partenariat avec des entreprises du transport aérien

Non connu

Contenu de la formation

Modules de formation

- ↙ Environnement professionnel
- ↙ Opérations techniques escales
- ↙ Logiciel Altea
- ↙ Techniques relationnelles
- ↙ Géographie
- ↙ Anglais aéroportuaire
- ↙ Formations règlementées
- ↙ Co-activités sur l'aéroport
- ↙ Techniques de recherche d'emploi
- ↙ Logiciel Amadeus si option « Billetterie »
- ↙ Logiciel Worldtracer (litiges bagages) si option « Service bagages »

Le contenu de la formation peut être adapté aux besoins des entreprises.

Analyse du contenu au regard des besoins identifiés dans la branche du Transport Aérien :

Besoins	Contenu de la formation	Durée
Formations réglementaires	Matières dangereuses : catégorie 9 Sûreté aéroportuaire : 11.2.3.8 et 11.2.6.2 Utilisation possible de la plate-forme d'e-learning	
Parcours client et procédures compagnie(s)	OUI. Thématiques traitée dans le module « Opérations techniques escales »	
DCS	OUI. Altea	

Gestion des irrégularités	A travers le logiciel Amadeus (option « Billetterie »)	
Relation client	OUI. Traitée dans le module « techniques relationnelles ». L'interculturalité est abordée. La question de la clientèle haute contribution n'est pas traitée	
Gestion des conflits et des situations difficiles	OUI. La gestion des situations difficiles est traitée dans le module « Techniques relationnelles ».	
Gestion des flux, gestion des priorités	OUI. Thématique traitée dans les modules « Opérations techniques escales » et « Techniques relationnelles »	
Vente (premier niveau)	NON	
Connaissance de l'environnement aéroportuaire, de la chaîne de service, ...	OUI. Thématique traitée dans les modules « Environnement professionnel » et « co-activité »	
Effectif	12 à 20 par session (1 session par mois sur le site Paris CDG) – environ 400 bénéficiaires par an en moyenne	

Autres informations

Le CAMAS étudie à l'heure actuelle la possibilité de mettre en place un Titre à finalité professionnelle portant sur ce parcours, dont l'inscription au RNCP serait demandée.

Validation de la formation

Attestation

Coût

1600 € pour Agent d'escale

2290 € pour Agent d'escale + Billetterie

2850 € pour Agent d'escale + Billetterie + Service bagages

Ce coût peut être pris en charge de différentes manières : Contrat de Professionnalisation, DIF portable, AIF (financement Pôle Emploi) ou financement personnel

Reconnaissance intersectorielle

Non

Résultats en matière d'insertion professionnelle

86% de placement, essentiellement en CDD

Agent d'escale

Organisme de formation

Proteus Formation

5 place Béraudier

69003 Lyon

04 81 07 76 03

<http://www.formationagentdescale-lyon.fr/>

Lieux de la formation

5 place Béraudier

69003 Lyon

04 81 07 76 03

Durée de la formation

140 heures sur 4 semaines

Possibilité d'associer la formation d'Agent de réservation pour un total de 255 heures

Conditions d'accès à la formation

✂ BEPC minimum

La sélection porte sur les éléments suivants :

Trois tests d'entrée Proteus : orthographe, anglais et géographie

Métiers préparés / secteur(s) d'activité

Agent d'escale

Agent commercial aéroportuaire polyvalent avec l'association de la formation Agent de réservation

Partenariat avec des entreprises du transport aérien

Non connu

Contenu de la formation

Modules de formation

- ✂ Présentation générale du domaine aéroportuaire et aéronautique
- ✂ Procédures traitement des passagers et de leurs bagages
- ✂ Anglais aéronautique
- ✂ Communication et techniques de gestion de conflits
- ✂ Droit des passagers
- ✂ Simulations de mise en situation
- ✂ Procédures aéroportuaires et techniques professionnelles
- ✂ Sécurité en piste / Types avion
- ✂ Marchandises dangereuses : Cat 09
- ✂ 11.2.3.8 Vérification de concordance entre passagers et bagages
- ✂ 11.2.6.2 Accès sans escorte aux zones de sûreté à accès réglementé
- ✂ DCS Altea + Amadeus Air
- ✂ Amadeus vista pour la réservation

Analyse du contenu au regard des besoins identifiés dans la branche du Transport Aérien :

Besoins	Contenu de la formation	Durée
Formations réglementaires	OUI. Marchandises dangereuses : cat.9 Vérification de concordance entre passagers et bagages : 11.2.3.8 Badge : 11.2.6.2	
Parcours client et procédures compagnie(s)		
DCS	OUI. Altea	
Gestion des irrégularités	OUI	
Relation client	OUI. Thématique traitée dans le module « Communication »	
Gestion des conflits et des situations difficiles	OUI, par simulation de mises en situation	
Gestion des flux, gestion des priorités		
Vente (premier niveau)	NON	
Connaissance de l'environnement aéroportuaire, de la chaîne de service, ...	OUI	
Effectif	12 par session	

Autres informations

Validation de la formation

Attestation

Coût

1575 € pour Agent d'escale

2485 € pour Agent d'escale + agent de réservation

Agent d'escale

Organisme de formation

Uniform'P.N.

42 rue des sept arpents

93500 Pantin

08 20 02 49 24

<http://www.uniformpn.com/>

Lieux de la formation

42 rue des sept arpents

93500 Pantin

Principaux axes de la formation

- Connaître les différentes procédures d'accueil et d'embarquement, de débarquement et de transit des passagers. Etre en mesure d'accompagner les passagers à mobilité réduite.
- Maitriser l'utilisation du logiciel ALTEA CM permettant de gérer l'embarquement des passagers.
- Obtenir le certificat ALTEA valable dans le monde entier.
- Maitriser l'utilisation du logiciel AMADEUS Aérien permettant de commercialiser des billets d'avions et de compléter la fonction d'agent d'escale par celle d'agent d'enregistrement aérien.
- Obtenir le certificat AMADEUS.
- Acquérir les diplômes réglementaires, certificats officiels reconnus pour être autorisé à travailler à l'aéroport.

Durée de la formation

195 heures, au centre de formation

Conditions d'accès à la formation

La sélection porte sur les éléments suivants :

- ✚ C.V.
- ✚ Test d'anglais
- ✚ Entretien

Métiers préparés / secteur(s) d'activité

Agent d'escale, agent de réservation en agence de voyage, agent d'accueil aéroportuaire

Partenariat avec des entreprises du transport aérien

Non connu

Contenu de la formation

Modules de formation

- ✚ Formation générale au métier et procédures aéroportuaires (35h)
- ✚ Formations réglementaires (17h)
- ✚ Altea (35h)
- ✚ Amadeus aérien (35h)

- ↗ Anglais professionnel (60h)
- ↗ Préparation à l'emploi (16h)

Analyse du contenu au regard des besoins identifiés dans la branche du Transport Aérien :

Besoins	Contenu de la formation	Durée
Formations réglementaires	OUI	
	Sensibilisation badge : 11.2.6.2	4h
	Vérification concordance entre passagers et bagages : 11.2.3.8	4h
	Matières dangereuses Sensibilisation à l'accompagnement PMR	4h 5h
Parcours client et procédures compagnie(s)		
DCS	OUI. Altea	35h
Gestion des irrégularités		
Relation client	OUI. Traité dans le module « formation générale au métier ». Les thématiques de l'interculturalité et des clients « haute contribution » ne sont pas abordées	
Gestion des conflits et des situations difficiles	Seulement un contenu intitulé « comment réagir face à un client agressif » dans le module « formation générale au métier »	
Gestion des flux, gestion des priorités		
Vente (premier niveau)	OUI. L'item « formation aux techniques de vente » est inclus dans le module « formation générale au métier »	
Connaissance de l'environnement aéroportuaire, de la chaîne de service, ...	NON	
Effectif	14 maximum par session	

Agent d'escale

Organisme de formation

Airjobs

2 avenue du 6 juin 1944

95190 Goussainville

01 39 88 33 37

<http://air-jobs.fr>

Lieux de la formation

2 avenue du 6 juin 1944

95190 Goussainville

01 39 88 33 37

Principaux axes de la formation

- Acquérir la culture touristique et du transport aérien
- Acquérir les comportements nécessaires pour la satisfaction des passagers des compagnies aériennes
- Maîtriser l'exécution des tâches inhérentes au métier d'agent d'escale
- Maîtriser la pratique du DCS Altea
- Obtenir les attestations obligatoires permettant d'exercer le métier dès la fin de la formation

Durée de la formation

120 heures sur 4 semaines

avec possibilité d'une extension *Premium* : 150h sur 5 semaines + 2 à 6 semaines de stage (Airjobs fournit le stage)

Conditions d'accès à la formation

- ↗ Niveau Baccalauréat
- ↗ Anglais de base (scolaire) et correct
- ↗ Excellente présentation et élocution
- ↗ Casier judiciaire vierge
- ↗ Etre de nationalité française, ressortissant(e) de l'Union Européenne ou avoir une carte de résident

La sélection porte sur les éléments suivants :

- ↗ Entretien
- ↗ Test d'anglais
- ↗ Tests psychotechniques/logiques

Métiers préparés / secteur(s) d'activité

Agent d'escale

Partenariat avec des entreprises du transport aérien

Oui. Pour l'accueil de stagiaires

Contenu de la formation

Modules de formation

- ↗ Anglais + anglais aéronautique
- ↗ Transport aérien
- ↗ Métier
- ↗ Communication
- ↗ Formations réglementaires
- ↗ DCS Altea
- ↗ Visite de la zone publique de l'aéroport CDG

Avec l'extension *Premium* :

- ↗ Anglais professionnel et communication internationale + Test TOEIC
- ↗ Secourisme SST
- ↗ Conseils et aide à la recherche d'emploi (suivi pendant 3 mois)

Analyse du contenu au regard des besoins identifiés dans la branche du Transport Aérien :

Besoins	Contenu de la formation	Durée
Formations réglementaires	OUI Sûreté Badge Matières dangereuses	
Parcours client et procédures compagnie(s)	OUI. Thématique traitée dans le module « Métier »	
DCS	Altea	
Gestion des irrégularités	Seule la mention « litiges bagages » apparaît dans le module « Métier »	
Relation client	NON	
Gestion des conflits et des situations difficiles	Oui. Thématique traitée dans le module « Métier »	
Gestion des flux, gestion des priorités	NON	
Vente (premier niveau)	NON	
Connaissance de l'environnement aéroportuaire, de la chaîne de service, ...	OUI	
Effectif	5 sessions en 2014	

Autres informations

Validation de la formation

Attestation d'aptitude au métier d'agent d'escale
Attestations des 3 formations réglementaires

Coût

1299 €

1849 € avec l'extension *Premium*

Résultats en matière d'insertion professionnelle

70% à 80% dans les 3 mois de la fin de la formation

Agent d'escale

Organisme de formation

Aéro Consulting

2 rue du bois sauvage

91000 Evry

01 60 77 30 94

<http://www.acfint-formations.com>

Lieux de la formation

Aéro Consulting

2 rue du bois sauvage

91000 Evry

01 60 77 30 94

Durée de la formation

140 heures

Conditions d'accès à la formation

Niveau BEP ou Baccalauréat

Casier judiciaire vierge

La sélection porte sur les éléments suivants :

Test culture générale et anglais

Entretien

Métiers préparés / secteur(s) d'activité

Agent d'escale

Partenariat avec des entreprises du transport aérien

Non connu

Agent d'escale

Organisme de formation

Coalair Formation

31 rue du professeur Raymond Garcin
(route de Didier)
97200 Fort de France
06 96 79 10 91 / 05 96 72 16 81
<http://coalair-formation.fr>

Lieux de la formation

Martinique et Guadeloupe

Durée de la formation

120 heures sur 1 mois
Possibilité d'associer la formation d'agent de réservation : + 40h sur 2 semaines

Conditions d'accès à la formation

- ↗ Niveau bac
- ↗ +18 ans
- ↗ Ressortissant de l'Union Européenne

La sélection porte sur les éléments suivants :

- ↗ Dossier
- ↗ Entretien si nécessaire

Métiers préparés / secteur(s) d'activité

Agent d'escale

Partenariat avec des entreprises du transport aérien

Non connu

Contenu de la formation

Modules de formation

- ↗ Culture générale aéronautique
- ↗ Co-activité
- ↗ Type d'avion / enjeux du transport
- ↗ Anglais
- ↗ Droit aérien / droit des passagers
- ↗ Procédures
- ↗ CV / lettre de motivation
- ↗ Formations réglementaires : marchandises dangereuses, sureté, badge
- ↗ DCS Altea
- ↗ Gestion des conflits
- ↗ Préparation aux sélections

Analyse du contenu au regard des besoins identifiés dans la branche du Transport Aérien :

Besoins	Contenu de la formation	Durée
Formations réglementaires	OUI. Matières dangereuses Cat.9 Sûreté C01 Sensibilisation badge	
Parcours client et procédures compagnie(s)	OUI	
DCS	OUI. Altea	
Gestion des irrégularités	NON	
Relation client	NON	
Gestion des conflits et des situations difficiles	OUI	
Gestion des flux, gestion des priorités	NON	
Vente (premier niveau)	NON	
Connaissance de l'environnement aéroportuaire, de la chaîne de service, ...	OUI	

Autres informations

Validation de la formation

Attestation générale

Attestations pour les 3 formations réglementaires

Coût

1600 €

+ module Agent de réservation : 2500 € pour la Martinique et 2350 € pour la Guadeloupe

Agent d'escale

Organisme de formation

GRETA de l'Essonne

95 boulevard Jean Jaurès

91100 Corbeil Essonne

01 64 90 91 91

<http://www.greta-essonne.fr>

Lieux de la formation

Collège les Sablons

53 rue Duparchy

91170 Viry Châtillon

01 69 24 17 23

Durée de la formation

293 heures

Conditions d'accès à la formation

Niveau Bac / BP et avoir suivi l'accès à la qualification des métiers du secteur aéroportuaire

Titulaire du BAC

Connaissances en langue (anglais et/ou espagnol)

Éligible au badge aéroportuaire

Contenu de la formation

Modules de formation

- ✚ Gestion de logiciels de réservation des billets
- ✚ Langues (anglais, espagnol)
- ✚ Réglementation aéroportuaire
- ✚ Gestion des conflits
- ✚ Culture aéroportuaire

Autres informations

Validation de la formation

Attestation de fin de formation

Attestation de compétences

Agent d'escale

Organisme de formation

Class Airport

3 rue du commandant Pilot
92200 Neuilly sur Seine
06 21 78 08 90
<http://www.classairport.fr/>

Lieux de la formation

3 rue du commandant Pilot
92200 Neuilly sur Seine
06 21 78 08 90

Durée de la formation

149 heures + 1 mois de stage sous réserve de disponibilité calendaire

Métiers préparés / secteur(s) d'activité

Agent d'escale

Partenariat avec des entreprises du transport aérien

Air France (Class Airport est notamment membre du réseau l'Ecole des Escales)

Contenu de la formation

Modules de formation

- ↕ Bases et spécificités de procédures selon les compagnies aériennes
- ↕ Formations réglementaires : badge ; sûreté, marchandises dangereuses
- ↕ Facteurs humains
- ↕ Gestion de conflits
- ↕ Anglais général et aéronautique
- ↕ Formation aux procédures et aux spécificités Air France

Analyse du contenu au regard des besoins identifiés dans la branche du Transport Aérien :

Besoins	Contenu de la formation	Durée
Formations réglementaires	OUI. Sensibilisation badge : 11.2.6.2 Sûreté : 11.2.3.8 Marchandises dangereuses : cat.9	
Parcours client et procédures compagnie(s)	OUI	
DCS	Oui. Altea	
Gestion des irrégularités	OUI	
Relation client	OUI. Les thématiques de l'interculturalité et les passagers « haute contribution » sont abordées	

Gestion des conflits et des situations difficiles	OUI	
Gestion des flux, gestion des priorités		
Vente (premier niveau)	NON	
Connaissance de l'environnement aéroportuaire, de la chaîne de service, ...	OUI	

Agent d'escale

Organisme de formation

IFMA

Zone de Fret 4

BP 12036

Roissy CDG Cedex

01 48 16 37 24

www.ifma-formation.com

Lieux de la formation

Zone de Fret 4

BP 12036

Roissy CDG Cedex

01 48 16 37 24

Partenariat avec des entreprises du transport aérien

Organisme membre du groupe Europe Handling

Contenu de la formation

Modules de formation

- ✂ La législation aérienne - La convention de Varsovie -
- ✂ La convention de Chicago
- ✂ La réglementation aérienne - IATA – OACI – ATAF - DGAC
- ✂ La sûreté - La sécurité
- ✂ Les zones aéroportuaires
- ✂ Les créneaux, les slots - L'heure GMT
- ✂ Les différents types de passager
- ✂ Les conditions d'acceptation des passagers
- ✂ Les titres de transport
- ✂ Les classes : La classe de transport - La classe de réservation
- ✂ Les billets
- ✂ La correspondance
- ✂ Passager « inbound » - Passager « outbound »
- ✂ La franchise bagage - Le « weight concept » - Le « piece concept »
- ✂ Les remarques IATA
- ✂ Etude passagers à particularité.
- ✂ Les autres remarques utiles : ESCO - TKNE + FOID -
- ✂ Les remarques de repas spéciaux
- ✂ Les différents types de vol : Le vol simple destination
- ✂ Le multi-destination / le vol en tournante – Le code share - Le siège supplémentaire

Agent d'escale aéroportuaire

Organisme de formation

Aérosup

10 rue de la victoire

75009 Paris

01 53 16 26 28

www.aerosup.fr

Lieux de la formation

10 rue de la victoire

75009 Paris

01 53 16 26 28

Durée de la formation

149 heures

Partenariat avec des entreprises du transport aérien

Air France

Contenu de la formation

Modules de formation

- ✦ Altea (21h)
- ✦ Formations règlementaires (7h30)
- ✦ Formation commerciale et préparation aux entretiens de sélection (30h30)
- ✦ Anglais général et aéronautique (90h)

Analyse du contenu au regard des besoins identifiés dans la branche du Transport Aérien :

Besoins	Contenu de la formation	Durée
Formations réglementaires	Sûreté : C01 (11.2.3.8) Sensibilisation badge : 11.2.6 Matières dangereuses (DGR 9)	7h30
Parcours client et procédures compagnie(s)	OUI	
DCS (module de contrôle des départs)	Altea	21h
Gestion des irrégularités	NON	
Relation client	OUI	
Gestion des conflits et des situations difficiles	NON	
Gestion des flux, gestion des priorités	NON	

Vente (premier niveau)	NON	
Connaissance de l'environnement aéroportuaire, de la chaîne de service, ...		
Effectif		

Autres informations

Validation de la formation

Attestation

Reconnaissance intersectorielle

Non

Agent d'escale Altea CM

Organisme de formation

Aéroform International

9 rue de l'Escouvrier

95200 Sarcelles

01 39 93 07 75

<http://www.aeroform.fr>

Lieux de la formation

Aéroform International

9 rue de l'Escouvrier

95200 Sarcelles

01 39 93 07 75

Principaux axes de la formation

- ↗ Accueil
- ↗ Enregistrement des passagers et de leurs bagages
- ↗ Embarquement des passagers
- ↗ Accompagnement des enfants voyageant seuls U.M.
- ↗ Autres fonctions intégrantes du métier d'agent d'escale

Durée de la formation

119 heures

Conditions d'accès à la formation

- ↗ Niveau baccalauréat
- ↗ Anglais
- ↗ Casier judiciaire vierge
- ↗ Bonne présentation
- ↗ Sens du service commercial

Métiers préparés / secteur(s) d'activité

Agent d'escale

Partenariat avec des entreprises du transport aérien

Non connu

Contenu de la formation

Modules de formation

- ↗ Anglais aéronautique
- ↗ Procédure d'escale IATA
- ↗ Gestion des PMR
- ↗ Juridique aéronautique (les différentes conventions)
- ↗ Tarification et lecture des différents billets
- ↗ Sensibilisation au logiciel Amadeus (immigration et visas)
- ↗ Commercial (attente des recruteurs, tenue)
- ↗ Formation au logiciel Altea

- ✈ Formations réglementaires : sûreté aéroportuaire, sensibilisation badge et matières dangereuses DGR9
- ✈ Accompagnement à l'emploi

Analyse du contenu au regard des besoins identifiés dans la branche du Transport Aérien :

Besoins	Contenu de la formation	Durée
Formations réglementaires	OUI Modules sûreté, matières dangereuses, sensibilisation badge	
Parcours client et procédures compagnie(s)		
DCS	Altea CM	
Gestion des irrégularités		
Relation client		
Gestion des conflits et des situations difficiles		
Gestion des flux, gestion des priorités		
Vente (premier niveau)		
Connaissance de l'environnement aéroportuaire, de la chaîne de service, ...		

Autres informations

Coût

1590 €

Reconnaissance intersectorielle

Non

Résultats en matière d'insertion professionnelle

Accompagnement à l'emploi

Agent d'escale commercial

Formation réservée aux demandeurs d'emploi d'Île de France

Organisme de formation

Association JEREMY

Continental Square 1

Bâtiment Saturne

4 place de Londres

95757 Roissy CDG

01 41 84 06 00

www.association.jeremy.com

Lieux de la formation

Roissy CDG

Continental Square 1

Bâtiment Saturne

4 place de Londres

95757 Roissy CDG

01 41 84 06 00

Durée de la formation

Accès à la qualification : 196 heures sur 6 mois

Formation d'agent d'escale commercial : 287 heures en centre de formation + 210 heures en entreprise

Conditions d'accès à la formation

- ↗ Niveau Baccalauréat
- ↗ Anglais courant
- ↗ Casier judiciaire vierge

La sélection porte sur les éléments suivants :

- ↗ Test
- ↗ Entretien

Métiers préparés / secteur(s) d'activité

Agent d'escale commercial

Partenariat avec des entreprises du transport aérien

Air France, City Services, Group Europ, ...

Contenu de la formation

Modules de formation

Parcours d'accès à la qualification :

- ↗ Contexte et immersion aéroportuaire
- ↗ Horaires décalés et marketing personnel
- ↗ Remise à niveau : français et anglais
- ↗ Communication et techniques relationnelles
- ↗ Droit du travail / Euro-éco citoyenneté

- ↕ Géographie et fuseaux horaires
- ↕ Gestes et postures
- ↕ SST
- ↕ Sensibilisation aux principes généraux de la sûreté aéroportuaire
- ↕ Marchandises dangereuses (DGR 8)

Parcours certifiant :

- ↕ Environnement professionnel
- ↕ Certification DGAC « traitement passage » (C01 i)
- ↕ Techniques métier
- ↕ Développement durable
- ↕ Facteurs humains
- ↕ Préparation au recrutement

Analyse du contenu au regard des besoins identifiés dans la branche du Transport Aérien :

Besoins	Contenu de la formation	Durée
Formations réglementaires	Sûreté Marchandises dangereuses (DGR 8)	
Parcours client et procédures compagnie(s)		
DCS	Altea. Formation incluse dans le module « techniques métier »	
Gestion des irrégularités		
Relation client	OUI	
Gestion des conflits et des situations difficiles		
Gestion des flux, gestion des priorités	NON	
Vente (premier niveau)	NON	
Connaissance de l'environnement aéroportuaire, de la chaîne de service, ...	OUI	

Autres informations

Validation de la formation

Certification DGAC « traitement passage » (C01 i)
SST

Agent d'Escale en Aéroport

Organisme de formation

ESMA

Aéroport Montpellier Méditerranée

CS10005

34137 Mauguio Cedex

04 67 13 75 00

www.esma.fr

Lieux de la formation

Aéroport Montpellier Méditerranée

CS10005

34137 Mauguio Cedex

04 67 13 75 00

Principaux axes de la formation

- Règlementation du transport aérien, procédures d'enregistrement et passage
- Litiges bagages
- Logiciel AMADEUS et ALTEA

Durée de la formation

8 semaines dont :

- ↗ 5 semaines de formation à l'école
- ↗ 3 semaines en stage

Conditions d'accès à la formation

- ↗ Niveau baccalauréat ou expérience professionnelle significative
- ↗ Anglais conversationnel
- ↗ Bonne présentation
- ↗ Mobilité géographique
- ↗ Casier judiciaire vierge

La sélection porte sur les éléments suivants :

Dossier

Métiers préparés / secteur(s) d'activité

Agent d'Escale

Partenariat avec des entreprises du transport aérien

Pour l'accueil de stagiaires

- ↗ Essentiellement, sociétés d'assistance aéroportuaires : Alizia, Aviapartner, Groupe Europe Handling, Map Handling, Swissport
- ↗ Compagnies aériennes

Contenu de la formation

Modules de formation

- ↗ Règlementation du transport aérien
- ↗ Procédures d'enregistrement manuel des passagers

- ✚ Procédures d'embarquement/débarquement
- ✚ Initiation à la tarification domestique française
- ✚ Introduction aux litiges bagages
- ✚ Système d'enregistrement automatique ALTEA
- ✚ Système de réservation AMADEUS

Analyse du contenu au regard des besoins identifiés dans la branche du Transport Aérien :

Besoins	Contenu de la formation	Durée
Formations réglementaires	OUI Sûreté aéroportuaire : 11.2.3.8 Sensibilisation badge : 11.2.6.2 Marchandises dangereuses : Certificat IATA catégorie 9	
Parcours client et procédures compagnie(s)		
DCS	Altea	
Gestion des irrégularités	OUI. La « gestion des irrégularités d'exploitations (retards, annulations de vols) » est traitée dans le module « Règlementation du transport aérien ». L' « introduction aux litiges bagages » (manquants, excédents, endommagés) constitue un module de formation	
Relation client	NON. Seul le thème de la communication est traité lors des mises en situation professionnelle La thématique de l'interculturalité et la question de la clientèle haute contribution ne sont pas abordées lors des cinq semaines de formation à l'école	
Gestion des conflits et des situations difficiles	OUI. Traité lors des mises en situation professionnelle	
Gestion des flux, gestion des priorités	NON	
Vente (premier niveau)	NON	
Connaissance de l'environnement aéroportuaire, de la chaîne de service, ...	OUI. Traité dans le module « Règlementation du transport aérien : droit du transport aérien, fonctionnement des compagnies aériennes, métiers de l'aéroport, connaissance des avions de ligne, vocabulaire aéronautique	

Autres informations

Validation de la formation

Certificat de compétences ESMA conforme à la norme IOSA

Reconnaissance intersectorielle

Non

Coût

2200 €

Agent d'escale et d'enregistrement

Organisme de formation

Map Training

37 chemin de Puissanton
06220 Vallauris – Sophia Antipolis
04 93 21 82 57
<http://www.map-training.net/fr>

Lieux de la formation

37 chemin de Puissanton
06220 Vallauris – Sophia Antipolis
04 93 21 82 57

Durée de la formation

140 heures (sur 4 semaines) au centre + 280 heures à l'aéroport

Conditions d'accès à la formation

- ✚ Niveau Baccalauréat
- ✚ Anglais courant + 2^{ème} langue recommandée
- ✚ Casier judiciaire vierge

La sélection porte sur les éléments suivants :

- ✚ Etude du CV
- ✚ Entretien téléphonique de motivation

Métiers préparés / secteur(s) d'activité

Agent d'escale et d'enregistrement

Partenariat avec des entreprises du transport aérien

NON

Contenu de la formation

Modules de formation

- ✚ Environnement du transport aérien et réglementation
- ✚ La commission européenne et les normes européennes
- ✚ Présentation des différentes compagnies aériennes
- ✚ Fonctionnement des compagnies d'assistance
- ✚ Le langage aéronautique
- ✚ Géographie
- ✚ Utilisation du TIMATIC - Amadeus
- ✚ Procédures de débarquement
- ✚ Lecture et compréhension des messages TELEX
- ✚ L'enregistrement – DCS Altea
- ✚ Règlementaire : Marchandises dangereuses DGR Cat.9
- ✚ Règlementaire : sensibilisation PMR
- ✚ Gestes et postures
- ✚ L'embarquement
- ✚ L'organisation de l'accueil

- ↘ Découverte de la sûreté et de la sécurité aérienne
- ↘ Réglementaire : sensibilisation badge
- ↘ Facteurs humains
- ↘ Gestion des conflits
- ↘ Optimisation de son image
- ↘ DCS Gaëtan

Analyse du contenu au regard des besoins identifiés dans la branche du Transport Aérien :

Besoins	Contenu de la formation	Durée
Formations réglementaires	Sûreté Sensibilisation badge Matières dangereuses Sensibilisation PMR	
Parcours client et procédures compagnie(s)	OUI	
DCS	Altea	28h
Gestion des irrégularités	OUI	
Relation client	OUI. Le thème de l'interculturalité n'est pas abordé. La clientèle haute contribution est évoquée dans la thématique « les catégories PAX »	
Gestion des conflits et des situations difficiles	OUI	3h
Gestion des flux, gestion des priorités	OUI	
Vente (premier niveau)	NON	
Connaissance de l'environnement aéroportuaire, de la chaîne de service, ...	OUI	
Effectif	12 maximum ; 2 sessions par an	

Autres informations

Validation de la formation

Attestation de réussite pour chaque module + attestation de formation

Coût

1490 €

Reconnaissance intersectorielle

Non

Agent d'Escale Sup'Escale

Organisme de formation

Institut National de Formation et d'Application (INFA)

5-9, rue Anquetil

94736 Nogent sur Marne Cedex

<http://www.infa-formation.com>

Contact : Isabelle HASSAN (01 48 63 12 80)

Lieux de la formation

INFA Paris Nord 2

Bâtiment Eider

13 rue de la Perdrix

932890 Tremblay en France

Principaux axes de la formation

La formation prépare depuis 1977 de nouveaux entrants jeunes et adultes au métier d'agent d'escale. Les objectifs de la formation sont de permettre aux stagiaires de maîtriser les compétences suivantes :

- ✚ vérifier les formalités de voyage
- ✚ être proactif et établir un échange de qualité avec le client
- ✚ accueillir, aider et assister les passagers
- ✚ enregistrer, embarquer et débarquer les passagers
- ✚ maîtriser les procédures aéroportuaires
- ✚ maîtriser les techniques commerciales propres au métier
- ✚ gérer les situations de conflit
- ✚ s'exprimer et se faire comprendre en français et en anglais
- ✚ localiser les pays et les capitales du monde
- ✚ maîtriser l'outil information ALTEA
- ✚ respecter et porter un uniforme

Durée de la formation

432 heures, dont :

- ✚ 152 heures de formation en centre de formation
- ✚ 280 heures de stage en entreprise obligatoires

Conditions d'accès à la formation

Niveau Bac impératif

Accès à la formation après des tests de sélection (motivation, tests de culture générale, anglais, logique)

La sélection porte sur les éléments suivants :

- ✚ Bon niveau d'anglais
- ✚ Bonne présentation et élocution
- ✚ Répondre aux conditions d'attribution du badge aéroportuaire
- ✚ Seconde langue et expérience de la relation client appréciées
- ✚ Permis B

Modalités de formation

Statut possible : stagiaire de la formation professionnelle continue

Prise en charge possible par Pôle Emploi

Métiers préparés / secteur(s) d'activité

Agent d'escale / Transport aérien

Partenariat avec des entreprises du transport aérien

- ✚ Partenariats avec différentes entreprises d'assistance en escale pour l'accueil et le recrutement de stagiaires
- ✚ Intervention de professionnels de compagnies aériennes en exercice parmi les formateurs

Contenu de la formation

Modules de formation

- ✚ Procédures aéroportuaires
- ✚ Enquêtes aéroportuaires
- ✚ Techniques commerciales
- ✚ Localisation / géographie
- ✚ Anglais spécifique au métier
- ✚ Systèmes informatiques ALTEA
- ✚ Attestations obligatoires permettant d'exercer le métier (sûreté et sensibilisation badge)
- ✚ Communication
- ✚ Module annonces aéroportuaires
- ✚ Cours d'esthétique et port de l'uniforme
- ✚ TOEIC en option

Analyse du contenu au regard des besoins identifiés dans la branche du Transport Aérien :

Besoins	Contenu de la formation	Durée
Formations réglementaires	OUI Modules sûreté, matières dangereuses, sensibilisation badge	
Parcours client et procédures compagnie(s)	Au cours du stage	
DCS	OUI. ALTEA + Modules spécifiques à l'aéroport (C01, TA, MD)	40h
Gestion des irrégularités	OUI à un premier niveau Traité dans le cadre des procédures aéroportuaires et des mises en situation associées au module « communication ». Le temps de formation sur le terrain permet d'acquérir la compétence portant sur le traitement des aléas et des irrégularités	
Relation client	OUI Traité dans le cadre du module « communication ». Quelques éléments sont délivrés sur la thématique de l'interculturalité. Seule la question de la clientèle haute contribution n'est pas traitée en tant que telle mais elle peut l'être au cours de la période de stage	
Gestion des conflits et des situations difficiles	OUI Ce thème est traité dans le cadre du module « communication » ainsi que lors de mises en situation. Il est approfondi au cours du stage en entreprise.	

	Le parcours permet de traiter les situations relationnelles difficiles	
Gestion des flux, gestion des priorités	OUI en partie Traité dans le cadre du module sur les procédures aéroportuaires	
Vente (premier niveau)	NON Un module de vente peut être ajouté à la demande d'une entreprise, l'organisme proposant une filière de formation en matière de vente et de commerce.	
Connaissance de l'environnement aéroportuaire, de la chaîne de service, ...	OUI Question traitée lors du stage et au travers d'une enquête demandée aux stagiaires sous forme de jeu de piste au sein de l'aéroport.	

Autres informations

Validation de la formation

A l'issue de la formation, un certificat de compétences est délivré par l'INFA après la réalisation d'un rapport de stage et un entretien entre le candidat et un jury de deux à trois professionnels en exercice

Coût

1700 €

Résultats en matière d'insertion professionnelle

90 % de stagiaires embauchés en CDD à l'issue de la dernière promotion

Assistant(e) Tunon Aérien et Hôtellerie

Organisme de formation

Ecole internationale Tunon (15 écoles indépendantes en France)

www.ecole-tunon.com

Lieux de la formation

Bordeaux 96-98 cours d'Alsace Lorraine 33000 Bordeaux 05 56 44 80 41	Genève 36 rue de Lausanne 1201 Genève 00(41) 22 732 83 20	Lyon 7 rue Boissac 69002 Lyon 04 78 28 85 16
Montpellier 16 bld du jeu de Paume 34000 Montpellier 04 67 58 11 08	Nantes 4 chemin de la Chatterrie 44800 Saint Herblain 02 51 82 25 25	Paris 164 rue du faubourg St Honoré 75008 Paris 01 43 59 80 00
Strasbourg 14 place de la gare 67000 Strasbourg 03 88 32 45 38	Tours 36 bld Heurteloup 37000 Tours 02 47 20 53 95	Caen 84 rue Saint Martin 14000 Caen 02 31 86 42 56
Lille 57 rue de Paris 59000 Lille 03 20 57 79 30	Marseille 100 rue Sainte 13007 Marseille 04 91 54 06 53	Nancy 43 cours Léopold 54000 Nancy 03 83 27 05 38
Nice Hibiscus park 150 bld des jardiniers 06200 Nice 04 93 13 85 80	Reims 35 rue de talleyrand 51100 Reims 03 26 88 17 44	Toulouse 3 rue Albert Lautmann 31000 Toulouse 05 61 21 31 03

Pour la spécialisation CCA, les élèves de toutes les écoles se retrouvent à Paris

Durée de la formation

Parcours de formation sur 2 ans dont 24 semaines de stage minimum

Conditions d'accès à la formation

✚ Baccalauréat

La sélection porte sur les éléments suivants :

- ✚ Entretien (sur les motivations essentiellement)
- ✚ Tests éventuellement

Modalités de formation

Voie scolaire

Métiers préparés / secteur(s) d'activité

Assistant Tunon Aérien et Hôtellerie

Partenariat avec des entreprises du transport aérien

Air France (accueil de stagiaires), Easy jet, Aigle Azur, Air Caraïbes, China Eastern Airline (recrutement)

Contenu de la formation

Modules de formation

Sur les deux années :

- ✂ Accueil, relationnel, évènementiel, congrès, tourisme
- ✂ Compétences linguistiques
- ✂ Techniques professionnelles touristiques
- ✂ Construction Européenne et ses institutions, culture et citoyenneté
- ✂ Tourisme et hôtellerie, travel business
- ✂ Marketing, communication et relations publiques
- ✂ Techniques de développement personnel
- ✂ Informatique, bureautique, réseaux sociaux, PAO
- ✂ Techniques comportementales
- ✂ Spécialisation aéroportuaire

- ✂ Spécialisation aérien – CCA (2^{ème} année)
- ✂ Sécurité, secourisme
- ✂ Procédures

Analyse du contenu au regard des besoins identifiés dans la branche du Transport Aérien :

Besoins	Contenu de la formation	Durée
Formations réglementaires	CCA (Cabin Crew Attestation) si choix de la spécialisation aérien – CCA	3 semaines de stage théorique et 8 jours + entraînement de stage pratique
Parcours client et procédures compagnie(s)	OUI, si spécialisation CCA	
DCS	NON	
Gestion des irrégularités	NON	
Relation client	OUI	
Gestion des conflits et des situations difficiles	OUI	
Gestion des flux, gestion des priorités		
Vente (premier niveau)	NON	

Connaissance de l'environnement aéroportuaire, de la chaîne de service, ...	OUI. Traité dans le module « spécialisation aéroportuaire »	
Effectif	2 ou 3 classes de 30 élèves par an à Paris, 1 classe dans les autres écoles. Environ 30 élèves / an pour l'ensemble des écoles choisissent la spécialisation CCA	

Autres informations

Validation de la formation

Diplôme européen en tourisme et hôtellerie (DECPTH)(120 ECTS)

Attestation CCA (Cabin Crew Attestation – Diplôme d'Etat) si choix de la spécialisation Aérien - CCA

Coût

5000 € / an

1350 pour la spécialisation CCA

Reconnaissance intersectorielle

Oui

Agent d'escale commercial

Organisme de formation

AFMAé

56 rue de Vilgénis
91300 Massy
01 64 53 88 65

Lieux de la formation

AFMAé
56 rue de Vilgénis
91300 Massy
Et
Corsair
2, avenue Charles Lindbergh
94636 Rungis

Durée de la formation

193 heures au centre de formation dans le cadre d'une alternance (contrat de professionnalisation de 6 mois)

Modalités de formation

Contrat de professionnalisation

Métiers préparés / secteur(s) d'activité

Agent d'escale commercial

Partenariat avec des entreprises du transport aérien

Corsair

Contenu de la formation

Modules de formation

- ✦ Accueil / facteurs humains (14h)
- ✦ Permis piste TRA / d'Orly (3h)
- ✦ Formations réglementaires (10,5h)
- ✦ Intégration en escale aéroportuaire (21h)
- ✦ DCS Altea (35h)
- ✦ SST (14h)
- ✦ Gestes et postures
- ✦ Opérations techniques, commerciales et relationnelles (56h)
- ✦ Embarquement et billetterie (7h)
- ✦ Anglais aéroportuaire renforcé (35h)
- ✦ Validation, évaluation, bilan (3,5h)

Analyse du contenu au regard des besoins identifiés dans la branche du Transport Aérien :

Besoins	Contenu de la formation	Durée
---------	-------------------------	-------

Formations réglementaires	OUI. Badge (3h) Marchandises dangereuses Cat.9 (4h) Sûreté : 11.2.3.8 (3,5h) Gestes et postures – PRAP (7h) SST (14h)	31,5h
Parcours client et procédures compagnie(s)	OUI	
DCS	OUI. Altea	35h dont 14h de mise en situation
Gestion des irrégularités	Seule l'item « Savoir remonter et signaler une information, un incident, une anomalie » est apparaît dans le module « accueil / facteurs humains »	
Relation client	OUI. Traité dans le module « accueil / facteurs humains ». L'interculturalité n'est pas abordée. 14h sont consacrées à la clientèle haute contribution dans le module « Opérations techniques, commerciales te relationnelles »	
Gestion des conflits et des situations difficiles	OUI. 14h sont consacrées à ce thème dans le module « Opérations techniques, commerciales te relationnelles »	
Gestion des flux, gestion des priorités	La gestion des flux de passagers est traitée dans le module « Opérations techniques, commerciales te relationnelles »	
Vente (premier niveau)	NON	
Connaissance de l'environnement aéroportuaire, de la chaine de service, ...	OUI. Traité dans le module « intégration en escale aéroportuaire »	
Effectif	7 par session	

FCIL¹³ Agent d'escale

Organisme de formation

Lycée Saint Charles Sainte Croix

25 rue Saint Exupéry

72000 Le Mans

02 43 50 16 70

www.stcharles-stecroix.org

Lieux de la formation

Lycée Saint Charles Sainte Croix

25 rue Saint Exupéry

72000 Le Mans

02 43 50 16 70

Principaux axes de la formation

- ↗ Accueil
- ↗ Commercial
- ↗ Assistance
- ↗ Technique
- ↗ Sécurité

Durée de la formation

240 heures sur 5 mois

- ↗ 10 semaines au lycée
- ↗ 10 semaines en entreprise

Conditions d'accès à la formation

- ↗ Titulaire d'un baccalauréat, d'un BEP ou d'un BTS

La sélection porte sur les éléments suivants :

- ↗ Dossier
- ↗ Entretien de motivation
- ↗ Test oral de langue anglais + allemand ou espagnol

Métiers préparés / secteur(s) d'activité

Agent d'escale

Partenariat avec des entreprises du transport aérien

Aérodrome du Mans (accueil de stagiaires)

Contenu de la formation

Modules de formation

- ↗ Environnement des transports
- ↗ Géographie du transport
- ↗ Droit de la sécurité et de la sûreté

¹³ FCIL : Formation Complémentaire d'Initiative Locale, permet à des jeunes titulaires d'un baccalauréat ou d'un BEP, voire d'un BTS, de se spécialiser dans le métier d'Agent d'Escale. Formation agréée par la Région et le Rectorat.

- ↗ Opérations techniques et commerciales
- ↗ Langues : anglais + espagnol ou allemand + option LVE chinois initiation
- ↗ Techniques relationnelles en français et en LVE
- ↗ Informatique

Analyse du contenu au regard des besoins identifiés dans la branche du Transport Aérien :

Besoins	Contenu de la formation	Durée
Formations réglementaires	Contenu sur les marchandises dangereuses mais pas d'attestation délivrée SST	
Parcours client et procédures compagnie(s)	OUI	
DCS	OUI. Altea	
Gestion des irrégularités	NON	
Relation client	OUI. Module en français et en anglais. Les thématiques de l'interculturalité et des clients haute contribution ne sont pas abordées Module sur les PMR	
Gestion des conflits et des situations difficiles	OUI. Traité dans le module « Techniques relationnelles »	
Gestion des flux, gestion des priorités	OUI	
Vente (premier niveau)	OUI. Traité dans le module « Opérations techniques et commerciales »	
Connaissance de l'environnement aéroportuaire, de la chaîne de service, ...	OUI	
Effectif	10	

Autres informations

Validation de la formation

Attestation (validation par un portfolio de compétences) validée par la Région et le Rectorat

Coût

450 €

Reconnaissance intersectorielle

Oui

3 – L’offre de formation professionnelle continue, à l’attention des salariés en poste

L’analyse de l’offre de formation professionnelle continue a été effectuée à partir d’un examen des modules de formation proposés aux agents d’escale en poste d’une part par un ensemble d’entreprises du secteur auprès desquelles des entretiens ont été conduits et d’autre part par des organismes de formation externes, spécialisés dans le transport aérien.

Les offres suivantes ont été analysées dans le cadre de ces travaux :

Pour les entreprises :

- ✂ Ecole des escales Air France
- ✂ Swissport
- ✂ Corsair
- ✂ City One
- ✂ Aéroport Grenoble Isère

Pour les organismes de formation :

- ✂ Aéroform
- ✂ Airjobs
- ✂ CAMAS Formation
- ✂ INFA
- ✂ IFMA
- ✂ Map training
- ✂ Uniform’PN
- ✂ AFMAE

Pour permettre une lecture cohérente des offres de formation professionnelle continue qui se présentent souvent sous une forme disparate, nous avons mis en relation les modules de formation avec les compétences clés du métier d’Agent d’Escale Commercial.

La restitution de cette analyse est donc présentée à partir des domaines de compétences du référentiel du métier et non à partir de l’intitulé des modules de formation :

- ✂ Développer une relation client adaptée
- ✂ Traiter les situations relationnelles difficiles en préservant la qualité de la relation client
- ✂ Identifier les différentes réponses commerciales
- ✂ Appliquer les procédures et les réglementations en vigueur en matière de sûreté et de sécurité
- ✂ Traiter les aléas et irrégularités en apportant des solutions adaptées au client
- ✂ Rechercher, traiter et transmettre les informations nécessaires à la qualité de service

Les modules de formation proposés par les entreprises à leurs salariés couvrent généralement de manière beaucoup plus complète les compétences du métier que ne le font les modules proposés par les organismes de formation, souvent centrés sur des aspects très techniques du métier. Cela pose la question de l’accès des salariés des entreprises ne disposant pas d’un organisme de formation interne à une offre de formation répondant à leurs besoins.

Globalement, l'offre de formation professionnelle continue aux procédures techniques (enregistrement, embarquement, litiges bagages, accueil des Personnes à Mobilité Réduite, ...) et règlementaires (marchandises dangereuses, etc.) est bien développée. En revanche, l'offre de formation visant l'acquisition de compétences dans des domaines plus transversaux est plus réduite et diffuse, exceptée pour la gestion des conflits et la communication en anglais. Or ce sont sur ces compétences que les évolutions du métier sont les plus conséquentes, entraînant une nécessité d'élargir l'offre aujourd'hui disponible.

Les formations portant sur le domaine de compétences « Développer une relation client adaptée »

Compétences du métier d'AEC	Offre de formation
<p>Accueillir, informer et orienter</p>	<p>Quelques organismes proposent des contenus de formations portant spécifiquement sur l'accueil. Ces contenus sont généralement intégrés à des modules aux objectifs plus larges. L'acquisition de compétences peut se faire de façon transversale à travers différents modules.</p> <p>La formation au logiciel Amadeus, répandue, permet l'acquisition de compétences dans l'information des clients. Cette formation est validée par une attestation.</p> <p>Seule l'Ecole des Escales propose une formation à l'utilisation des Bornes Libre-Service (BLS) (3 modules d'1h).</p> <p><i>Exemples de contenus de formation :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les règles de l'accueil et du comportement en public - Les relations avec la clientèle en face à face - Sensibilisation au comportement face à l'irrégularité - Gestion des situations difficiles - Accueil aux Bornes Libre-Service - Formation au logiciel Amadeus (70h) - La communication verbale et non verbale
<p>Identifier la typologie et les besoins des clients</p>	<p>La moitié des organismes de formation proposent dans leur offre des contenus permettant de développer des compétences dans ce domaine. Ces contenus sont généralement inclus dans des modules aux objectifs plus larges. Seuls les PMR et la clientèle haute contribution font parfois l'objet de formations spécifiques (cf. ci-dessous).</p> <p>La thématique de l'interculturalité apparaît très peu dans l'offre de formation (CityOne, Ecole des Escales), tout comme celle des vols privés (Ecole des Escales).</p> <p><i>Exemples de contenus de formation :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - La typologie des clients
<p>Apporter des conseils et des réponses adaptés en fonction de la typologie et des problématiques des clients</p>	<p>La thématique des PMR est la plus développée (la moitié des OF proposent des contenus de formation s'y rapportant). Elle constitue un module à part entière (durée variable de 2 à 28h) ou est incluse dans un module plus large.</p> <p>Les formations concernant la clientèle haute contribution sont relativement peu nombreuses. Elles sont proposées par des organismes internes. Les contenus visent essentiellement l'accueil dans les salons.</p> <p><i>Exemples de contenus de formation :</i></p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Les différents types de passagers et leurs besoins (femme enceinte, enfant, mineurs non accompagné, PMR, personne faisant l'objet d'une procédure d'expulsion, etc.)
Représenter de manière positive l'image de l'entreprise	Peu de formations permettent de développer spécifiquement des compétences dans ce domaine, qui est en revanche travaillé de manière particulière dans le cadre du parcours long conduisant à la Mention Complémentaire « Accueil dans les Transports ».
Se positionner en tant qu'interlocuteur sur les différentes problématiques du client	Peu de formations permettent de développer de manière spécifique des compétences dans ces domaines.
Valoriser et proposer une offre de produits et de services	<p><i>Exemples de contenus de formation :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les opérations liées à la réservation, au traitement et à la vente : tarification, billetterie, tenue de caisse, etc. - Les différentes offres d'options payantes aux BLS - Les différents logiciels de billetterie - Situer son style d'accueil dans différentes situations - Les PMR : les différents types de handicap, la prise en compte de besoins spécifiques et les réponses par des attitudes et une communication adaptées (4h) - La clientèle haute contribution : la communication dans un contexte multiculturel, attitude et vocabulaire adaptés, hygiène, art de la table, les tâches spécifiques des salons, les outils informatiques dédiés, les règles protocolaires, l'adaptation aux attentes des clients en proposant un traitement personnalisé, les codes et les valeurs du luxe à la française (70h)
Adapter ses interventions, son expression et son comportement aux différents Interlocuteurs	
Relayer les informations appropriées lors des aléas d'exploitation	
Communiquer avec différents interlocuteurs en français et en langue étrangère	
Communiquer avec différents interlocuteurs en français et en langue étrangère	Des formations à l'anglais aéroportuaire sont proposées par près de la moitié des organismes de formation. Il s'agit généralement d'un module de 30h.
	<p><i>Exemples de contenus de formation :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Anglais aéroportuaire (30h) : termes techniques aéroportuaires, lexique et abréviations anglo-saxonnes, lexique des expressions les plus courantes et des formules de politesse, accueil clientèle, « on the phone », conjugaison, numérotation, notions de prononciation

Les formations portant sur le domaine de compétences « Traiter les situations relationnelles difficiles en préservant la qualité de la relation client »

Compétences du métier d'AEC	Offre de formation
Analyser les situations difficiles et les besoins spécifiques du client	<p>La moitié des organismes proposent des contenus de formation permettant de développer des compétences dans le traitement de situations difficiles. Ces contenus portent généralement sur la gestion de conflit et la gestion du stress. Ils constituent parfois un module de formation à part entière (minimum 7h) ou sont inclus dans des modules plus larges.</p> <p><i>Exemples de contenus de formation :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestion des conflits (7h) - Gestion du stress (7h)

<p>Apporter une réponse personnalisée et adaptée</p>	<p>Peu de formations permettent de développer de manière spécifique des compétences dans ce domaine.</p> <p><i>Exemples de contenus de formation :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>La communication non violente (7h)</i>
---	--

Les formations portant sur le domaine de compétences « Réaliser les opérations d'accueil, d'enregistrement et d'embarquement »

<p>Compétences du métier d'AEC</p>	<p>Offre de formation</p>
<p>Organiser et réaliser les opérations d'accueil, d'enregistrement et d'embarquement</p>	<p>L'offre de formation permettant d'acquérir des compétences dans l'accueil, l'enregistrement et l'embarquement est bien développée. Cette offre repose sur la maîtrise des outils informatiques dédiés aux procédures de réservation, d'enregistrement, d'embarquement et d'arrivée avec des formations aux logiciels Amadeus et Altea (CM essentiellement). Ces formations sont agréées par Amadeus qui délivre une attestation. Les contenus sont donc similaires d'un organisme à l'autre. La durée des formations varie de 28 à 35h.</p> <p><i>Exemples de contenus de formation :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Formation au DCS Altea (35h)</i> - <i>Les procédures d'enregistrement, d'embarquement et d'arrivée</i>
<p>Appliquer les procédures et les réglementations en vigueur en matière de sûreté et de sécurité</p>	<p>Cette compétence peut s'acquérir essentiellement au travers des formations réglementaires : marchandises dangereuses (cta.9), sûreté (11.2.3.8) et sensibilisation « Badge » (11.2.6.2). Ces formations réglementaires répondent aux exigences de l'IATA et de la DGAC. Elles sont présentes dans l'offre de la majorité des organismes de formation tant externes qu'internes. Les modules durent 3 ou 4h. Des formations « Gestes et postures » (7h) et SST (14h) enrichissent parfois ce domaine de compétence.</p> <p><i>Exemples de contenus de formation :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Les formations réglementaires : marchandises dangereuses (cat.9), sûreté (11.2.3.8) et sensibilisation badge (11.2.6.2) (11h)</i> - <i>SST (14h)</i> - <i>Gestes et postures (7h)</i>
<p>Gérer les flux de clients et les priorités</p>	<p>Peu de formations permettent de développer des compétences dans ce domaine. Les contenus portant sur la gestion des flux apparaissent essentiellement dans les formations « longues » des organismes internes (Corsair, CityOne).</p> <p><i>Exemples de contenus de formation :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Les principes des flux de passagers (débarquement, embarquement, correspondance)</i> - <i>Les fonctionnements d'un groupe 7h</i> - <i>Gestion des priorités en fonction des enjeux de l'entreprise</i> - <i>L'organisation de son temps</i>

Les formations portant sur le domaine de compétences « Traiter les aléas et irrégularités en apportant des solutions adaptées au client »

Compétences du métier d'AEC	Offre de formation
Analyser la situation	Peu de formations permettent de développer de manière spécifique des compétences dans ces domaines.
Rechercher et traiter les informations permettant d'apporter une solution adaptée	<p><i>Exemples de contenus de formation :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Litige bagages : formation au logiciel WorldTracer (30h)</i>
Mettre en place une solution adaptée	<p>Les formations proposées concernent essentiellement le domaine des litiges bagages. Elles sont présentes dans l'offre de la moitié des organismes de formation et visent très majoritairement la maîtrise du logiciel WorldTracer.</p> <p>L'acquisition de compétences dans la mise en place de solutions pour d'autres types d'aléas n'apparaît pas explicitement dans les offres de formation (excepté Swissport et Ecole des Escales).</p> <p>La thématique de la gestion de la sur-offre est très peu abordée (Ecole des Escales)</p> <p><i>Exemples de contenus de formation :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>La prise en charge de toutes les irrégularités : les retards, les ruptures de correspondance, les annulations, les détournements, les reroutages involontaires, l'hébergement en hôtel, les repas et rafraichissements, etc.</i>
Apporter les informations pertinentes au client	Peu de formations permettent de développer de manière spécifique des compétences dans ces domaines.
Gérer différentes situations difficiles simultanées	<p><i>Exemples de contenus de formation :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Les messages et les informations sur les irrégularités</i>

Les formations portant sur le domaine de compétences « Rechercher, traiter et transmettre les informations nécessaires à la qualité de service »

Compétences du métier d'AEC	Offre de formation
Recueillir et transmettre des informations permettant d'assurer la chaîne de services	<p>Cette compétence semble s'acquérir de façon transversale à travers différents modules de formation.</p> <p><i>Exemples de contenus de formation :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Savoir remonter et signaler une information, un incident, une anomalie</i>
Prendre en compte dans son activité le	Peu de formations permettent de développer des compétences dans ce domaine.

fonctionnement de l'entreprise	<i>Exemples de contenus de formation :</i> - <i>Les relations avec ses collègues de travail</i>
Renseigner l'ensemble des documents et formulaires	Cette compétence semble s'acquérir de façon transversale à travers différents modules de formation.
Maîtriser les outils informatiques dédiés	Cette compétence peut s'acquérir par les formations aux logiciels, essentiellement Amadeus, Altea et WorldTracer

4 – Exemples de formations à la relation client dans d'autres secteurs d'activités

Ces exemples de formations ont été sélectionnés parmi une offre s'adressant au secteur de l'hôtellerie, notamment l'hôtellerie de luxe, dans lequel une démarche « Excellence de service » pilotée par l'OPCA de branche a été mise en œuvre. Ce secteur présente, du point de vue de l'accueil clients, de nombreuses similitudes avec le transport aérien.

Exemples de formations portant sur les compétences « Accueillir, informer et orienter »

Intitulé de la formation	Objectifs	Organisme de formation
Les attitudes positives et rassurantes de l'accueil	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Sensibiliser le personnel du front office à l'importance de son attitude positive tout au long de son interaction avec le client ; gestuelle, voix, vocabulaire ☞ Acquérir des techniques pour un accueil rassurant, un service réussi auprès des clients exigeants 	ACTIFH 2791 chemin Saint Bernard Les Moulins II Sophia Antipolis 06220 Vallauris 04 93 64 01 26 http://www.actifh.com
Prendre en charge ses clients avec élégance et courtoisie	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Développer des compétences professionnelles à la relation clientèle avec la recherche de la satisfaction des souhaits du client, l'anticipation de ses besoins ☞ Savoir adopter une attitude élégante et faire preuve de politesse en toute occasion 	ACTIFH 2791 chemin Saint Bernard Les Moulins II Sophia Antipolis 06220 Vallauris 04 93 64 01 26 http://www.actifh.com
Image de soi et de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Assurer une qualité optimale durant les phases d'accueil ☞ Développer ce processus d'accueil avec « une orientation dite client » et être en mesure de proposer les offres en fonction du besoin réel ☞ Déterminer et appliquer les invariants des techniques d'accueil ☞ Développer la capacité de recul et son ouverture aux solutions ☞ Identifier avec lucidité les comportements efficaces ou inadaptés dans les situations de face-à-face ☞ Repérer les faiblesses et les points forts de la relation d'accueil ☞ Utiliser les principes de reconnaissance, la richesse linguistique, les effets de politesse, la gestuelle et les aspects congruents dans les situations de face à face ☞ Eviter les gestes non-empreints de congruence ☞ Développer sa communication professionnelle ☞ Être en mesure d'affiner son sens de l'observation de l'être humain et intégrer tous les paramètres liés à l'accueil de l'étranger, du touriste ou de l'homme d'affaires ☞ Savoir parler en appliquant un champ prosodique large ☞ Parler en combinant les outils d'éloquence 	AEFE 1178 route du bord de mer Le Florentin 06700 Saint Laurent du Var 04 92 12 97 52 www.aefe-france.fr Durée : 14h sur 2 jours Coût : 375€ / personne 2600€ pour un groupe en intra entreprise

<p>Le savoir-être : l'attitude, le comportement en hôtellerie</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Déterminer les règles de préséance et les appliquer dans les situations de face à face ☞ Éliminer les attitudes contraires à la notion d'ouverture et d'accueil ☞ Adopter un langage corporel propice à la communication, à l'écoute et à l'empathie ☞ Manifester un comportement empreint de « savoir-vivre » dans sa relation avec la clientèle et repérer toutes « les attitudes nuisibles et gênantes » éprouvées par le client ☞ Utiliser un langage correct 	<p>AEFE 1178 route du bord de mer Le Florentin 06700 Saint Laurent du Var 04 92 12 97 52 www.aefe-france.fr</p> <p>Public cible : Personnel en contact avec la clientèle</p> <p>Lieu de formation : site de l'entreprise</p> <p>Pré-requis : aucun</p> <p>Durée : 14h sur 2 jours</p>
<p>L'accueil, de la qualité du service aux standards de qualité</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Développer et explorer sa pratique professionnelle sur le thème de l'accueil tout en respectant la charte spécifique du groupe ☞ Repérer les faiblesses et les points forts de la relation d'accueil et mutualiser les bonnes pratiques ☞ Identifier les axes d'amélioration dans sa relation clientèle ☞ Intégrer et appliquer de nouveaux préceptes de l'accueil agissant sur la qualité du service 	<p>AEFE 1178 route du bord de mer Le Florentin 06700 Saint Laurent du Var 04 92 12 97 52 www.aefe-france.fr</p> <p>Public cible : Personnel en charge d'accueillir du public, client ou visiteur</p> <p>Lieu de formation : site de l'entreprise</p> <p>Pré-requis : aucun</p> <p>Durée : 14h sur 2 jours</p>

Exemple de formations portant sur les compétences « Apporter des conseils et des réponses adaptés en fonction de la typologie et des problématiques des clients »

Intitulé de la formation	Objectifs	Organisme de formation
<p>Les ateliers multiculturels</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Découvrir la géographie, la culture, les habitudes alimentaires, etc. de la clientèle étrangère ☞ Savoir ce que les clients étrangers aiment et n'aiment pas 	<p>ACTIFH 2791 chemin Saint Bernard Les Moulins II Sophia Antipolis 06220 Vallauris 04 93 64 01 26 http://www.actifh.com</p>

Exemple de formations portant sur les compétences « Représenter de manière positive l'image de l'entreprise »

Intitulé de la formation	Objectifs et contenu	Organisme de formation
<p>Image de soi et de l'entreprise</p>	<p><u>Objectifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ Apprendre à améliorer les relations interpersonnelles en adoptant son savoir être au quotidien ☞ Savoir adapter son image à celle de l'entreprise et être « fier » de son uniforme 	<p>JMB Formation 245 route des lucioles 06560 Sophia Antipolis 04 93 63 78 32 06 07 77 17 91</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ↵ Savoir corriger les mauvais réflexes et/ou les habitudes inadaptées <p><u>Contenu :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ↵ Les techniques comportementales pour atteindre l'excellence ↵ Adapter son image et son comportement à ceux de l'entreprise, en étant « fier » de sa posture et de son uniforme ↵ S'observer dans son attitude et sa gestuelle ↵ Optimiser la communication avec le client ↵ Savoir sourire (jeu du miroir) 	<p>http://www.jmb-formation.com</p> <p>Public cible : Toute personne dont la fonction comporte une mission d'accueil, ou en contact avec le client</p> <p>Lieux de formation : Sophia Antipolis, Paris, Roissy</p> <p>Pré-requis : aucun</p> <p>Durée : 14h sur 2 jours</p> <p>Coût : 280€ HT / pers. 1300€ HT pour un groupe</p>
--	--	--

Exemple de formations portant sur les compétences « Valoriser et proposer une offre de produits et de services »

Intitulé de la formation	Objectifs	Organisme de formation
L'attitude commerciale	<ul style="list-style-type: none"> ↵ Proposer les services et les produits tout en respectant les desiderata des clients ↵ Parler de l'entreprise à son client ↵ Intégrer et appliquer de nouveaux préceptes de l'accueil agissant sur la qualité du service ↵ Développer et explorer sa pratique professionnelle sur le thème de l'accueil et de la vente additionnelle ↵ Repérer les faiblesses et les points forts de la relation d'accueil et mutualiser les bonnes pratiques ↵ Identifier les axes d'amélioration dans sa relation clientèle 	<p>AEFE 1178 route du bord de mer Le Florentin 06700 Saint Laurent du Var 04 92 12 97 52 www.aefe-france.fr</p> <p>Public cible : Chefs de réception, réceptionnistes, personnels d'accueil</p> <p>Lieu de formation : site de l'entreprise</p> <p>Pré-requis : aucun</p> <p>Durée : 14h sur 2 jours</p>

Exemples de formations portant sur les compétences « Adapter ses interventions, son expression et son comportement aux différents interlocuteurs »

Intitulé de la formation	Objectifs	Organisme de formation
Luxury by ACTIFH	<ul style="list-style-type: none"> ↵ Acquérir un savoir-être au travers du vocabulaire, du regard et de la gestuelle ↵ Adopter la bonne distance par rapport au client selon sa nationalité ↵ Se mouvoir avec discrétion ↵ Accueillir chacun avec simplicité, générosité et distinction 	<p>ACTIFH 2791 chemin Saint Bernard Les Moulins II Sophia Antipolis 06220 Vallauris 04 93 64 01 26 http://www.actifh.com</p>
Au cœur du luxe : le langage	<ul style="list-style-type: none"> ↵ Utiliser et savoir insérer langage expérientiel dans sa relation avec le client ↵ Traduire les lieux, les espaces et l'atmosphère d'un établissement haut de gamme avec des mots éloquents et empreints d'élégance 	<p>AEFE 1178 route du bord de mer Le Florentin 06700 Saint Laurent du Var 04 92 12 97 52 www.aefe-france.fr</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Comprendre et intégrer la notion de résonance émotionnelle ☞ Découvrir la force du nom propre, les mots du tourisme et les effets produits ☞ Prendre conscience que les mots ont un poids ☞ Retirer de son vocabulaire les mots et expressions nuisibles ☞ Enrichir, dans sa relation au client, sa propre expression et garantir une communication précise empreinte de justesse et d'élégance... ☞ Développer la magie des mots dans la manière de s'adresser au client ☞ Se situer dans une « orientation client » dans la manière de s'exprimer 	<p>Public cible : Personnels du hall et de réception</p> <p>Lieu de formation : site de l'entreprise</p> <p>Pré-requis : aucun</p> <p>Durée : 7h sur 1 jour</p>
--	---	---

Exemples de formations portant sur les compétences « Traiter les situations relationnelles difficiles en préservant la qualité de la relation client »

Intitulé de la formation	Objectifs	Organisme de formation
Gestion des plaintes et des conflits	<p><u>Objectifs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ Apprendre à s'adapter à chaque client, en se mettant sur le bon canal de communication ☞ Savoir reconnaître les différents types de réactions « sous stress » et réagir efficacement pour « dégonfler » la situation ☞ Ecouter et comprendre pour intervenir et rassurer ☞ Apprendre à gérer les plaintes et les incivilités : être capable de recevoir une critique, une plainte ... sans agresser pour autant ! ☞ Savoir prendre du recul, analyser ses propres façons de faire, lister ses points forts et corriger ses points à améliorer ... établir un plan d'actions personnalisé <p><u>Contenu :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ Les incontournables de la communication ☞ Analyser les vraies raisons d'un conflit 	<p>JMB Formation 245 route des lucioles 06560 Sophia Antipolis 04 93 63 78 32 06 07 77 17 91 http://www.jmb-formation.com</p> <p>Public cible : Toute personne dont la fonction comporte une mission d'accueil, ou en contact avec le client</p> <p>Lieux de formation : Sophia Antipolis, Paris, Roissy</p> <p>Pré-requis : aucun</p> <p>Durée : 14h sur 2 jours</p> <p>Coût : 280€ HT / pers. 1300€ HT pour un groupe</p>
Gérer ses réclamations avec efficacité	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Acquérir des techniques de gestion des situations tendues ☞ Permettre d'assurer un service de qualité 	<p>ACTIFH 2791 chemin Saint Bernard Les Moulins II Sophia Antipolis 06220 Vallauris 04 93 64 01 26 http://www.actifh.com</p> <p>Public cible : personnel en contact direct avec la clientèle</p>
Comment gérer un conflit avec les clients agressifs	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Gérer l'agressivité d'un client ☞ Identifier les situations de conflit ☞ Déterminer les positions et attitudes appropriées ☞ Développer l'assertivité 	<p>ACTIFH 2791 chemin Saint Bernard Les Moulins II Sophia Antipolis 06220 Vallauris 04 93 64 01 26</p>

		http://www.actifh.com
La gestion du client	<ul style="list-style-type: none"> ↗ Comprendre les mécanismes qui régissent les notions de conflits, de stress et de problèmes dans le face à face avec la clientèle ↗ Déterminer et mettre en œuvre des stratégies de réponse face à des situations complexes ↗ Utiliser la parole diplomatique dans les situations tendues et difficiles ↗ Appliquer les préceptes de reconnaissance et les préceptes définissant l'orientation « client » ↗ Dédramatiser les situations quotidiennes à la lumière des études cliniques sur les processus de frustration, de deuil et de déconstruction ↗ Développer la notion d'attachement à un objet, à un sujet et les divers processus de séparation ↗ Situer son action en intégrant les dimensions et les croisements « intérêt pour le client et intérêt pour l'organisation » ↗ Appréhender l'accueil sous l'angle de « l'attaque douce » afin de mettre du lien dans la traversée touristique du client (« quand le lien importe plus que le bien ») 	<p>AEFE 1178 route du bord de mer Le Florentin 06700 Saint Laurent du Var 04 92 12 97 52 www.aefe-france.fr</p> <p>Public cible : Toute personne en situation de vente en face à face et par téléphone.</p> <p>Pré-requis : aucun</p> <p>Lieu de formation : site de l'entreprise</p>

Exemple de formations portant sur les compétences « Gérer les flux de clients et les priorités »

Intitulé de la formation	Contenu	Organisme de formation
Gestion du temps et des priorités	<ul style="list-style-type: none"> ↗ Introduction : le culte de l'urgence, la maladie du temps, ... ↗ Clarifier ses priorités ↗ Savoir planifier ↗ Créer son propre système de gestion du temps ↗ Créer ses propres outils de gestion du temps ↗ Etablir ses valeurs temps : savoir déléguer, savoir dire non ↗ Maîtriser ses relations : éviter les compétitions inutiles, développer sa communication avec les autres, etc. ↗ Changer ses habitudes ↗ La relation au stress 	<p>AEFE 1178 route du bord de mer Le Florentin 06700 Saint Laurent du Var 04 92 12 97 52 www.aefe-france.fr</p> <p>Public cible : tout public</p> <p>Pré-requis : aucun niveau perfectionnement</p> <p>Durée : 7h sur 1 journée</p>

Points clés sur l'offre de formation et de certification

- ✓ Un diplôme (Mention Complémentaire Accueil dans les transports) qui répond aux besoins liés au recrutement de nouveaux AEC sortant de formation initiale mais dont le référentiel de certification est ancien et qui nécessite un engagement long pour les entreprises
- ✓ D'autres certifications (Titre Professionnel, CQP Chargé d'accueil) qui sont utilisées par défaut car permettant une plus grande souplesse d'utilisation que la Mention Complémentaire, des parcours de formation plus adaptables et plus courts ainsi qu'un accueil de candidats plus diversifié, mais qui ne correspondent pas totalement au profil attendu
- ✓ De multiples parcours de formation non certifiants proposés par les organismes de formation sous une forme souvent alternante mais qui ne se soldent pas par une validation des compétences et qui présentent une grande variabilité en termes de durée et de contenus
- ✓ Des projets chez certains organismes de formation de s'orienter vers la création d'un titre à finalité professionnelle et d'en demander l'inscription au RNCP
- ✓ Des parcours de formation continue très structurés au sein de certaines entreprises qui bénéficient d'un organisme de formation interne mais une offre de formation externe qui reste encore très centrée sur les aspects techniques et réglementaires du métier

Préconisations

Les finalités et les exigences auxquelles doit répondre l'offre de formation et de certification pour les AEC

Les différents publics concernés

Les travaux menés ont montré que l'offre de formation et de certification à développer devait s'adresser à différents types de publics :

- ✦ Les **nouveaux entrants** : l'enjeu est de professionnaliser les nouveaux entrants sur l'ensemble des dimensions du métier afin de faciliter et sécuriser leur parcours professionnel tant au sein du métier que vers d'autres métiers liés à la relation client. En effet, les diplômés et titres identifiés et notamment la MC Accueil dans le transport et le BTS Tourisme, préparés en alternance, permettent cette professionnalisation tout en offrant une ouverture vers différents secteurs. Cependant, une part importante des nouveaux entrants, notamment sur des contrats courts (CDD ou intérim) ne sont formés que sur les bases techniques du métier et ne bénéficient que d'une attestation de formation. Cela ne permet ni de répondre réellement aux exigences du métier, même à un premier niveau, ni de développer et capitaliser des compétences qui faciliteraient un parcours professionnel au sein du métier ainsi que vers d'autres métiers de la relation client. Comme nous l'avons identifié, ces nouveaux entrants peuvent avoir une expérience en tant qu'agent d'accueil, sur des métiers de relation client dans d'autres secteurs (hôtellerie, ...), il peut s'agir également de demandeurs d'emploi avec des expériences diversifiées (POE).
- ✦ Les salariés qui exercent le **métier d'AEC** à travers une succession de **contrats courts, saisonniers**, et qui peuvent également exercer d'autres métiers en intérim ou CDD : l'enjeu porte également sur la sécurisation de leur parcours qui passe par le développement et la reconnaissance des compétences liées à la relation client. En effet, malgré une ancienneté de plusieurs années dans l'activité pour une partie d'entre eux, l'acquisition de l'ensemble des compétences du métier et l'accès à un CDI n'est pas toujours possible. Par ailleurs, sur ces contrats saisonniers, les faibles durées de formation et le turn-over important sur une part des salariés ne permettent pas de répondre aux exigences du métier.
- ✦ Les **salariés en emploi dans le métier d'AEC** : l'enjeu est de permettre à ces salariés en poste de développer des compétences correspondant à l'évolution du métier et de leur ouvrir des possibilités de parcours professionnels au sein du métier mais également vers d'autres métiers. En effet, ces salariés manquent souvent de visibilité sur les évolutions du métier et les compétences requises, ainsi que sur les différentes possibilités de parcours qui leur sont ouvertes. Ils se voient « coincés » dans un métier dont les effectifs diminuent, dont le devenir est incertain, sans possibilité d'évolution personnelle.

Les enjeux et finalités de l'offre de formation et de certification à mettre en place pour ces différents publics

Pour ces différents publics, les enjeux sont les suivants :

❑ **Valoriser le métier d'AEC et apporter une visibilité sur ses exigences et son devenir**

Il s'agit de montrer les différentes dimensions du métier en valorisant les compétences liées à la relation client qui sont actuellement peu identifiées et reconnues. L'enjeu est également d'apporter une visibilité sur l'évolution du métier et les compétences requises par ces évolutions et de montrer qu'il s'agit d'un parcours accessible et ouvrant des portes sur des évolutions personnelles.

❑ **Développer et reconnaître les compétences liées à la relation client**

↗ **à un premier niveau pour les nouveaux entrants**

↗ **à un deuxième niveau pour les AEC expérimentés**

L'exercice du métier requiert actuellement de fortes compétences dans ce domaine et les travaux ont montré une évolution significative à terme vers une relation client plus complexe et moins de technicité.

Or ces compétences ne sont pas « naturelles » et aisées à acquérir. Leur développement requiert formation et accompagnement en situation professionnelle.

A un premier niveau pour les nouveaux entrants, il s'agit notamment d'établir une communication et une relation adaptées avec tous les clients.

A un deuxième niveau pour les AEC expérimentés, il s'agit d'acquérir des compétences plus complexes liées à la relation client, notamment l'adaptation fine de la communication, du conseil et la recherche de solutions à la typologie des clients.

❑ **Faciliter et sécuriser les parcours professionnels**

↗ **à l'entrée dans le métier,**

↗ **au sein du métier**

↗ **vers d'autres métiers**

A l'entrée dans le métier, on observe que les titulaires d'une certification reconnue (BTS Tourisme et MC métiers de l'accueil notamment) ont un parcours facilité : recrutement plus souvent en CDI et possibilité d'évolution au sein du métier.

Cependant ces diplômes ou certifications requièrent une alternance au sein du métier et ne sont pas toujours utilisés par les entreprises compte tenu des contraintes.

Ils ne sont pas non plus forcément compatibles avec la saisonnalité qui est une caractéristique essentielle du métier.

L'enjeu serait de mettre en place une ou des solution(s) de formation et de certification accessibles au plus grand nombre et permettant notamment aux salariés qui ont des contrats saisonniers successifs d'accéder à un parcours professionnel plus sécurisé.

Au sein du métier, pour les salariés qui exercent le métier d'AEC à travers une succession de contrats courts, saisonniers, ces solutions de formation et de certification devraient également faciliter l'accès à un parcours professionnel plus sécurisé. Mais il faudrait pouvoir évaluer et prendre en compte les compétences déjà acquises afin de mettre en place un parcours de formation adapté.

Pour les salariés en CDI, il s'agirait de cibler les compétences qui leur permettraient d'évoluer vers un profil d'AEC expérimenté répondant aux exigences du métier de demain, voire vers un profil d'AEC leader / responsable d'espace client.

Les compétences liées à la relation client sont transverses et transférables à différents emplois et métiers. Les solutions de formation et de certification mises en place devront

donner une visibilité à ces possibilités de parcours professionnels vers d'autres métiers en reconnaissant des « unités de certification » transverses à différents métiers.

Les profils et compétences devant être ciblés par l'offre de formation et de certification

□ Les compétences à acquérir à l'entrée dans le métier

A l'entrée dans le métier, il s'agit tout d'abord d'acquérir les compétences techniques et réglementaires :

- **Réaliser les opérations d'accueil, d'enregistrement et d'embarquement**
 - ④ Organiser et réaliser les opérations **d'accueil, d'enregistrement et d'embarquement** en respectant les délais et en appliquant les procédures
 - ④ Appliquer les **procédures** et les **réglementations** en vigueur en matière de sûreté et de sécurité

Les contenus de formation correspondant sont les suivants :

- Formations réglementaires
- Parcours client et procédures compagnie(s)
- DCS : Altea et un autre DCS le cas échéant
- Gestion des irrégularités à un premier niveau

Ils doivent être complétés par une mise en pratique en situation réelle.

Cependant, il est essentiel que la formation cible également les compétences liées à la relation client :

- **Développer une relation client adaptée**
 - ④ **Accueillir, informer et orienter** différents interlocuteurs au sein de l'aéroport
 - ④ **Identifier** la typologie et les **besoins des clients**
 - ④ Apporter des **réponses adaptées** en fonction de la typologie et des problématiques des clients dans le respect des standards de service en vigueur
 - ④ **Représenter** de manière positive **l'image de l'entreprise**
 - ④ **Valoriser et proposer** une **offre de produits et de services** en utilisant une argumentation commerciale ciblée
 - ④ **Adapter ses interventions, son expression et son comportement** aux différents interlocuteurs en prenant en compte leur culture et leur statut commercial (clients haute contribution, ..)
 - ④ **Relayer** les **informations appropriées** lors des **aléas d'exploitation**
 - ④ **Communiquer** avec différents interlocuteurs en français et en langue étrangère en s'adaptant à des situations et des besoins très variés

Les contenus de formation correspondant sont les suivants :

- Relation client : communication verbale et non verbale, communication interculturelle, développement personnel, communication adaptée à la typologie des clients
- Vente / offre de produits et de service (à un premier niveau)
- Anglais
- En fonction des publics, une formation permettant d'aborder des notions de géographie et de tourisme apparaît également pertinente.

Les compétences liées à la gestion des conflits et des incivilités doivent également être abordées à un premier niveau car tout AEC est confronté à ces situations :

- **Adopter une attitude et une communication adaptées dans les situations relationnelles difficiles en préservant la qualité de la relation client**

Enfin, les compétences liées à la transmission d'informations et la communication en interne sont également essentielles :

- **Rechercher, traiter et transmettre les informations nécessaires à la qualité de service**

- Ⓞ **Recueillir et transmettre des informations** permettant d'assurer la chaîne de services
- Ⓞ Prendre en compte dans son activité le **fonctionnement de l'entreprise**, le **travail en équipe** et les **actions d'amélioration**
- Ⓞ **Renseigner** l'ensemble des documents et formulaires permettant d'assurer la **traçabilité** des opérations réalisées
- Ⓞ Maîtriser les **outils informatiques dédiés**

Les contenus de formation correspondant sont les suivants :

- Connaissance de l'environnement aéroportuaire, de la chaîne de service, ...
- Sensibilisation à la transmission d'informations et la communication en interne

Les travaux ont montré que les formations concernant les nouveaux entrants doivent prendre en compte deux points clés :

- ✓ La nécessité d'une adaptation du calendrier aux contraintes de production
- ✓ L'importance des mises en situation professionnelle et de l'alternance

Les compétences à développer au sein du métier permettant d'évoluer vers un profil d'AEC expérimenté répondant aux exigences du métier de demain

Outre les **formations réglementaires** qui sont à renouveler régulièrement, il s'agit de cibler les compétences liées à la relation client à un niveau de perfectionnement, notamment :

- **Développer une relation client adaptée**
 - Ⓞ **Identifier** la typologie et les **besoins des clients**
 - Ⓞ Apporter des **conseils** et des **réponses adaptés** en fonction de la typologie et des problématiques des clients dans le respect des standards de service en vigueur
 - Ⓞ **Représenter** de manière positive **l'image de l'entreprise**
 - Ⓞ Se positionner en tant qu'interlocuteur sur les différentes problématiques du client
 - Ⓞ **Valoriser et proposer une offre de produits et de services** en utilisant une argumentation commerciale ciblée
 - Ⓞ **Adapter ses interventions, son expression et son comportement** aux différents interlocuteurs en prenant en compte leur culture et leur statut commercial (**clients haute contribution, ..**)
 - Ⓞ **Relayer les informations appropriées** lors des **aléas d'exploitation**
 - Ⓞ **Communiquer avec différents interlocuteurs en français et en langue étrangère** en s'adaptant à des situations et des besoins très variés

Les contenus de formation correspondant sont les suivants :

- Relation client : adaptation de la communication à la typologie des clients
- Communication interculturelle
- Engagements propres à la compagnie en termes de service client
- Valorisation et vente de l'offre de produits et de service (vente additionnelle, ...)
- Anglais
- En fonction des publics, une formation permettant d'aborder des notions de géographie et de tourisme apparaît également pertinente.

Les compétences liées à la gestion des conflits et des incivilités doivent être développées, il s'agit d'un point clé pour les AEC expérimentés :

- **Traiter les situations relationnelles difficiles en préservant la qualité de la relation client**
 - Ⓞ **Analyser les situations difficiles et les besoins spécifiques du client** dans ces situations

- Ⓢ Apporter une **réponse personnalisée et adaptée** au client en veillant à préserver la qualité de la relation avec les clients et en prenant en compte l'ensemble de la chaîne de service
- Ⓢ Identifier les différentes **réponses commerciales** pouvant être apportées en fonction de la situation

Les compétences liées au traitement des aléas et des irrégularités sont également à développer à partir d'études de cas ainsi que les compétences liées à la gestion des flux de clients et les priorités :

- **Traiter les aléas et irrégularités en apportant des solutions adaptées au client**
 - Ⓢ Analyser la situation
 - Ⓢ Rechercher et traiter les informations permettant d'apporter une solution adaptée
 - Ⓢ Mettre en place une solution adaptée dans les délais requis y compris dans des situations de stress
 - Ⓢ Apporter les informations pertinentes au client
 - Ⓢ Gérer différentes situations difficiles simultanées
 - Ⓢ Gérer les flux de clients et les priorités lors des opérations d'accueil, d'enregistrement et d'embarquement

Les contenus de formation correspondant recouvrent :

- Le traitement des aléas et des situations de crise
- La gestion de l'ensemble des irrégularités à un niveau perfectionnement (gestion de la suroffre, ...)

Enfin une formation permettant la découverte des autres métiers (vente, trafic, piste, ...) permet de mieux appréhender la chaîne de service et de développer la compétence :

- **Rechercher, traiter et transmettre les informations nécessaires à la qualité de service**

Le traitement des litiges bagages et l'utilisation du logiciel correspondant (worldtracer) peut également faire l'objet d'une formation, compte tenu de la nécessité de polyvalence dans certaines organisations.

Les différentes réponses possibles : plus-value apportée, contraintes et limites

Plusieurs pistes de travail peuvent être explorées pour répondre aux enjeux identifiés dans le cadre des travaux, à savoir :

- Valoriser le métier d'AEC et apporter une visibilité sur ses exigences et son devenir
- Développer et reconnaître les compétences liées à la relation client
 - ↗ à un premier niveau pour les nouveaux entrants
 - ↗ à un deuxième niveau pour les AEC expérimentés
- Faciliter et sécuriser les parcours professionnels
 - ↗ à l'entrée dans le métier,
 - ↗ au sein du métier
 - ↗ vers d'autres métiers

Nous en retiendrons trois permettant de couvrir l'ensemble des enjeux et des types de publics présentés précédemment :

- ↗ La mise à disposition des entreprises et des salariés de la branche d'une **offre de formation « type »** répondant aux contraintes liées d'une part à l'entrée dans le métier et d'autre part au perfectionnement des AEC en poste, cette offre de formation pouvant servir de base à la construction de parcours de formation et / ou de professionnalisation au sein des entreprises,

Cette offre de formation « type », construite sous une forme modulaire, permettrait de couvrir l'ensemble des compétences nécessaires au métier d'AEC pour les nouveaux entrants et au perfectionnement des AEC en poste. Elle pourrait faire l'objet d'une prise en charge prioritaire par la branche professionnelle. Elle distinguerait clairement les modules de formation correspondant à des compétences « cœur de métier » qui s'adresseraient à l'ensemble des professionnels et futurs professionnels et les modules de formation correspondant à une démarche de perfectionnement en direction des AEC en poste.

- ↗ La mise en place d'une **certification professionnelle de branche** – ou l'adaptation d'une certification professionnelle existante – souple, facilement accessible pour les candidats, et susceptible de répondre aux besoins des nouveaux entrants et de sécuriser leur parcours professionnel, à la fois au sein de la branche et en dehors.

Cette certification professionnelle, accessible par capitalisation de « blocs de compétences », permettrait de valider progressivement et de faire reconnaître les compétences acquises par les AEC en début de parcours, contribuant à une mise en valeur et à une reconnaissance de ce métier et apportant une visibilité sur ses évolutions. Elle permettrait également, compte tenu du nombre de parcours non certifiants aujourd'hui existants, d'éviter que le secteur connaisse une prolifération de Titres à finalité professionnelle. En effet, compte tenu de la réforme qui fait suite à la loi de mars 2014, nombre d'organismes de formation ont aujourd'hui le projet de transformer leur parcours non certifiant en parcours certifiant, aboutissant à la création de Titres. C'est d'ailleurs un projet qui a été très clairement évoqué par l'un des organismes de formation du secteur de l'aérien. En revanche, pour répondre aux enjeux de mobilité et de sécurisation des parcours des salariés, il est important que cette certification bénéficie d'une reconnaissance intersectorielle.

Dans cet objectif, plusieurs démarches pourraient être utilisées pour servir de support, l'esprit du projet étant le même quelle que soit l'option retenue :

- La création, actuellement à l'étude, d'un **Certificat de Qualification Professionnelle Interbranches portant sur la thématique de la relation client**. Un projet est en cours à cet effet. Il est piloté par OPCALIA, également OPCA de la branche du Transport Aérien, et l'Institut National de la Relation Client (INRC). La création de cette certification viendrait répondre à différents objectifs, relevant à la fois des problématiques rencontrées par les acteurs de la relation client et de l'évolution des politiques publiques en matière de formation professionnelle, de sécurisation des parcours des salariés et de mobilité intersectorielle. Les acteurs de la relation client se trouvent en effet confrontés à des problématiques de recrutement de conseillers et de nécessaire montée en compétences des conseillers existants autour d'axes considérés comme des enjeux importants et similaires pour certains aux enjeux identifiés pour les AEC, à savoir : une hausse du niveau d'exigence sur les savoirs de base du métier de conseiller clientèle, un recentrage du métier sur la qualité de service et le service apporté au client, un développement de la spécialisation des conseillers clientèles. Selon la logique adoptée dans le cadre de la démarche CQPI, il serait possible pour la branche du Transport Aérien de s'inscrire dans le cadre de cette certification tout en **imposant, pour l'accès au métier d'AEC, des blocs de compétences spécifiques à ce métier portant sur sa dimension « technique » et spécifique au secteur du transport aérien**. Cette approche est déjà mise en œuvre dans le cadre de la démarche CQPI par d'autres branches professionnelles. Par exemple, pour le CQPI Conducteur d'équipements industriels, différentes branches industrielles ont mis en place un CQP portant sur la conduite d'équipement dont le référentiel comprend des blocs de compétences spécifiques à la branche qui s'inscrivent en complément des compétences du CQPI.
- Le **Certificat de Compétences Professionnelles Interbranches des Services Relation Client dans les Services**, en cours d'enregistrement à l'inventaire par la Commission Nationale de la Certification Professionnelle. Reconnu par les branches des services, ce certificat s'adresse à tout professionnel du secteur des services chargé d'entrer en relation et d'interagir avec un client. Il permet à son titulaire d'apporter la preuve qu'il dispose des compétences de la relation client. Il apporte aux salariés une reconnaissance des compétences liées à la relation client, ainsi qu'une preuve pouvant être valorisée dans un parcours professionnel (évolution au sein de son entreprise, mobilité vers une autre entreprise du même secteur ou d'un autre secteur). Il apporte aux entreprises une lisibilité des compétences acquises par un salarié ou un candidat à un emploi venant d'un autre secteur des services. Il est également un outil de développement et d'évaluation des compétences liées à la relation client. Il a été mis en place à l'initiative du Groupement des Professionnels des Services (GPS), instance constituée au sein du MEDEF. Une démarche de la branche du Transport Aérien pourrait être entreprise pour utiliser le CCPIS en l'intégrant dans une certification professionnelle de branche.
- Le **CQP Chargé de Clientèle**, pour l'heure créé par la branche des prestataires de services et donc, en tant que CQP, reconnu au sein de cette seule branche. Il serait envisageable pour la branche du Transport Aérien de créer un CQP s'appuyant sur les compétences du CQP Chargé d'Accueil et de demander à la branche des prestataires de services une reconnaissance réciproque.

- ↪ La mise à disposition d'une **offre de formation initiale** répondant aux besoins des nouveaux entrants et favorisant la mobilité entre secteurs professionnels. Dans cette perspective et compte tenu de l'analyse effectuée dans le cadre de la cartographie de l'offre de formations et de certifications, la **rénovation de la Mention Complémentaire Accueil dans les Transports** paraît toute indiquée. Il s'agirait de rénover le référentiel de certification de ce diplôme et de l'ouvrir à d'autres secteurs professionnels, pour développer les opportunités de mobilité des titulaires de la certification.

Les différentes réponses possibles	Plus-value apportée au regard des enjeux identifiés	Contraintes et limites
<p>Offre de formation « type »</p>	<p>Lisibilité des exigences liées à l'exercice de la fonction d'AEC et par là-même valorisation du métier d'AEC</p> <p>Mise à disposition des entreprises des éléments nécessaires pour que les AEC en poste s'adaptent de manière progressive à l'évolution de leur métier</p> <p>Mise à disposition des salariés des éléments nécessaires pour leur permettre d'être « acteurs de leur parcours », comme le préconisent les dernières réformes de la formation professionnelle continue</p> <p>Possibilité de faire apparaître clairement deux niveaux de maîtrise du métier : premier niveau pour les nouveaux entrants et débutants et deuxième niveau pour les salariés expérimentés</p> <p>Facilité et rapidité de mise en œuvre</p> <p>Mobilisation possible de la POE pour les entrants dans les entreprises (CDI ou CDD d'au moins 12 mois) – l'offre construite par la branche permettrait d'identifier facilement, pour un demandeur d'emploi, les objectifs pédagogiques et les compétences à acquérir. A noter, ce dispositif est également mobilisable en préparation d'un Contrat de Professionnalisation ou d'Apprentissage</p>	<p><i>Ces parcours n'étant pas certifiants, ils ne contribuent pas à la sécurisation des parcours des bénéficiaires, ne donnant lieu à aucune validation des compétences, ni à leur employabilité en dehors du secteur du transport aérien.</i></p>

<p>Création d'une certification professionnelle s'appuyant sur le CQPI Relation Client</p>	<p>Valorisation du métier d'AEC et reconnaissance de ses exigences</p> <p>Lisibilité renforcée du devenir du métier, clairement positionné sur la thématique de la relation client</p> <p>Développement des compétences liées à la relation client à un premier niveau, avec des parcours de formation dont la durée pourrait être adaptable aux besoins et profils des candidats</p>	<p><i>Maîtrise du contenu de la certification seulement sur la partie qui serait spécifique au transport aérien, le reste de la certification devant obéir au cahier des charges du CQPI ou du CCPIS qui sont inter-branches</i></p> <p><i>Nécessite l'adhésion de la branche à la démarche CQPI ou CCPIS</i></p>
<p>Création d'une certification professionnelle s'appuyant sur le CCPIS relation client dans les services</p>	<p>Facilitation et sécurisation des parcours à l'entrée dans le métier et au sein du métier à un premier niveau</p> <p>Facilitation des parcours vers d'autres métiers (dans les branches mettant en place la démarche CQPI ou CCPIS selon l'option retenue).</p> <p>Financement possible des parcours au titre du Contrat ou de la Période de Professionnalisation</p> <p>Possibilité de mobiliser le CPF également, notamment si la certification est structurée en unités de certification, ce qui permettrait « d'obtenir une partie identifiée de certification professionnelle, classée au sein du répertoire, visant à l'acquisition d'un bloc de compétences » (extrait de l'article L.6323-6 de la loi du 5 mars 2014)</p>	
<p>Création d'une certification professionnelle s'appuyant sur le CQP Chargé d'accueil</p>	<p>Valorisation du métier d'AEC</p> <p>Facilitation et sécurisation des parcours à l'entrée dans le métier et au sein du métier à un premier niveau</p> <p>Facilitation des parcours vers la branche des prestataires de services dans le domaine du secteur tertiaire</p>	<p><i>Subordonné à l'avis de la CPNE des prestataires de services du domaine du secteur tertiaire</i></p> <p><i>Mobilité inter-sectorielle très limitée</i></p>
<p>Rénovation de la Mention Complémentaire Accueil dans les Transports</p>	<p>Facilitation et sécurisation des parcours professionnels à l'entrée dans le métier, le caractère diplômant étant un atout pour les jeunes et leur famille.</p> <p>Facilitation des parcours professionnels vers tous les métiers de l'accueil de voyageurs dans les transports</p> <p>Financement possible par l'apprentissage</p>	<p><i>Nécessite une démarche concertée avec les autres branches concernées et un accord du Ministère de l'Education Nationale</i></p> <p><i>Solution difficilement adaptable aux besoins de toutes les entreprises, certaines éprouvant des difficultés pour s'engager sur des parcours longs</i></p>

Préconisations sur l'offre de formation

Les éléments ci-dessous sont constitutifs de « l'offre de formation type » évoquée précédemment. Ils indiquent, pour chaque domaine de compétences devant être ciblé, les modules de formation préconisés, les objectifs pédagogiques, la durée indicative et quelques éléments de contenu. Il est donc possible pour les entreprises d'utiliser cette grille pour passer commande à des prestataires de formation ou à des organismes de formation de construire une offre adaptée aux attentes de la branche. Cette offre est présentée selon deux niveaux de maîtrise des compétences : un premier niveau dit « accès au métier » s'adressant à des débutants ou à des nouveaux entrants et un second niveau dit « perfectionnement » pour les salariés en poste déjà expérimentés.

Réaliser les opérations d'accueil, d'enregistrement et d'embarquement

Accès au métier

Intitulé du module et durée indicative	Objectifs	Eléments de contenu	Méthodes pédagogiques préconisées
<p>Sécurité / Sûreté</p> <p><i>Durée : Environ 30 heures sur l'ensemble des contenus (10 heures 30 hors SST et gestes et postures)</i></p>	<p>Acquérir et mettre à jour les connaissances et savoir-faire nécessaires pour agir dans le respect des règles de sécurité et de sûreté</p>	<p>Permis Piste Sûreté badge Matières dangereuses (conforme IATA Cat.9) Sûreté du transport aérien / traitement des passagers (conforme EU 185/201-art.11.2.3.8) Gestes et postures Sauveteur Secouriste du travail</p>	<p>Exposés et exercices pratiques</p>
<p>Parcours client et procédures compagnie(s)</p> <p><i>Durée : dépend du nombre de procédures compagnies à intégrer</i></p>	<p>Comprendre le parcours client et mettre en œuvre les procédures de la ou des compagnie(s)</p>	<p>Les flux passagers, du débarquement au départ de l'aéroport Les procédures compagnie(s) : arrivée, embarquement, placement, enregistrement Les procédures IATA Les spécificités compagnie(s) La réglementation européenne en matière de PMR, les règles de sûreté et de sécurité Les mineurs non accompagnés : spécificités et prise en charge</p>	<p>Exposés Si possible visite de l'aéroport</p>
<p>DCS</p> <p><i>Durée : Environ 20 heures</i></p>	<p>Maîtriser l'utilisation du logiciel ALTEA en situation d'accueil, d'enregistrement et d'embarquement</p>	<p>Présentation du logiciel Les différentes procédures traitées par ALTEA L'enregistrement L'embarquement</p>	<p>Exposés et mises en situation à partir d'études de cas</p>

		Le traitement des irrégularités simples et des litiges	
Gestion des irrégularités – niveau I <i>Durée : Environ 7 heures</i>	Traiter dans le respect des procédures les principales irrégularités	Les principales catégories d'irrégularités Les réponses adaptées à chaque type d'irrégularité Les conséquences sur les autres membres de la chaîne de service	Exposés et mises en situation à partir d'études de cas

Perfectionnement

Intitulé du module et durée indicative	Objectifs	Eléments de contenu	Méthodes pédagogiques préconisées
DCS – Traitement des irrégularités complexes <i>Durée : Environ 7 heures</i>	Maîtriser la gestion des irrégularités complexes avec le logiciel ALTEA	Présentation des évolutions des fonctionnalités du logiciel pour le traitement des irrégularités Le traitement des irrégularités complexes	Exposés et mises en situation à partir d'études de cas

Développer une relation client adaptée

Accès au métier

Intitulé du module et durée indicative	Objectifs	Eléments de contenu	Méthodes pédagogiques préconisées
Relation client - niveau I <i>Durée : Environ 20 heures</i>	Accueillir, informer et orienter un client dans le respect des règles de comportement professionnel	Les règles d'un accueil et d'un service client de qualité La typologie des clients La communication verbale La communication non-verbale Les situations rencontrées par un AEC et les comportements de référence Le comportement professionnel en public La présentation personnelle Accueil, information, assistance et orientation de la clientèle	Exposés et mises en situation, si possible filmées

		Les annonces commerciales Les messages d'urgence	
Vente / offre de produits et de services – niveau I <i>Durée : Environ 7 heures</i>	Promouvoir l'offre de produits et de services de son entreprise	Les différents produits et services pouvant être proposés par les AEC Proposer un produit ou un service en valorisant la relation client Répondre aux principales objections	Exposés et mises en situation, si possible filmées
Anglais professionnel – niveau I <i>Durée : Environ 30 heures</i>	Communiquer en anglais avec aisance dans les situations courantes	Le vocabulaire professionnel Lexique et abréviations anglo-saxonnes Les annonces et l'accueil client en anglais	Exercices de compréhension écrite et orale et mises en situation si possible filmées
Culture générale appliquée au domaine du transport aérien – niveau I	Mobiliser les connaissances nécessaires à son activité d'AEC	Géographie Les principaux aéroports mondiaux Les principales destinations touristiques Les déplacements liés aux voyages professionnels : spécificités et destinations	Exposés

Perfectionnement

Intitulé du module et durée indicative	Objectifs	Eléments de contenu	Méthodes pédagogiques préconisées
Relation client – perfectionnement <i>Durée : Environ 10 à 30 heures en fonction des thèmes abordés</i>	Adapter sa communication à la typologie des clients	La typologie des clients Le style d'accueil de l'AEC en fonction des situations rencontrées La politique de l'entreprise en matière d'accueil différencié et d'excellence de service Accueillir et prendre en charge la clientèle « haute contribution » Les spécificités de la communication avec la clientèle à mobilité réduite et les mineurs non accompagnés L'accueil en salon	Exposés et mises en situation, si possible filmées
Communication interculturelle	Communiquer avec des interlocuteurs de	Les principaux pays de provenance des	Exposé et mises en situation

<i>Durée : Environ 10 heures</i>	différentes nationalités dans le respect des us et coutumes de chacun	passagers de la compagnie / des clients de l'entreprise Savoir-être et langage Sujets et attitudes à éviter	
Valorisation et vente de l'offre de produits et de services <i>Durée : Environ 14 heures</i>	Maîtriser les techniques de vente et de rebond commercial	Les produits et services de l'entreprise et la typologie des clients ciblés Le schéma de l'entretien de conseil et de vente : écoute, proposition et argumentation, réponse aux objections, conclusion et valorisation de la décision prise par le client La vente additionnelle La technique du rebond commercial	Exposés et mises en situation, si possible filmées
Anglais professionnel – perfectionnement <i>Durée : Environ 14 heures</i>	Communiquer en anglais avec aisance dans des situations particulières	La gestion des conflits et le traitement des litiges	Exercices de compréhension écrite et orale et mises en situation si possible filmées
Culture générale appliquée au domaine du transport aérien – perfectionnement <i>Durée : Environ 7 heures</i>	Connaître les évolutions en cours en matière de tourisme et de transport aérien	Les nouvelles destinations touristiques L'évolution du tourisme dans les pays émergents	Exposés

Adopter une attitude et une communication adaptées dans les situations relationnelles difficiles en préservant la qualité de la relation client

Accès au métier

Intitulé du module et durée indicative	Objectifs	Eléments de contenu	Méthodes pédagogiques préconisées
Gestion des conflits et des incivilités – niveau I <i>Durée : Environ 14 heures</i>	Interagir avec les passagers et les clients en situation dégradée en gardant le souci de la qualité de la relation client	Le repérage des signes d'alerte, de stress ou d'anxiété Les passagers indisciplinés La dynamique du conflit Les spécificités de la communication avec un client dans les situations difficiles	Exposés et mises en situation

		Les différents types de réponse possibles	
--	--	---	--

Perfectionnement

Intitulé du module et durée indicative	Objectifs	Eléments de contenu	Méthodes pédagogiques préconisées
De l'analyse de situation à la réponse commerciale <i>Durée : Environ 14 heures</i>	Traiter les situations relationnelles difficiles en cherchant à fidéliser le client	Les enjeux du traitement des irrégularités pour la relation client et pour l'entreprise Le traitement de l'irrégularité : levier de fidélisation du client Techniques d'analyse des situations-problème La construction de la solution La construction d'un argumentaire La négociation client De la réclamation au rebond commercial	Etudes de cas

Traiter les irrégularités en apportant des solutions adaptées au client

Perfectionnement

Intitulé du module et durée indicative	Objectifs	Eléments de contenu	Méthodes pédagogiques préconisées
Gestion des flux et des priorités <i>Durée : Environ 7 heures</i>	Prioriser efficacement ses actions et gérer les flux	La gestion du temps La détermination des degrés d'importance et d'urgence des situations S'organiser pour traiter plusieurs situations difficiles en simultané dans les délais requis Gestion du stress Principes de gestion des flux clients dans un aéroport	
Gestion des irrégularités – perfectionnement <i>Durée : Environ 15 heures</i>	Traiter les irrégularités complexes en préservant la qualité de la relation client et les intérêts de l'entreprise	Les irrégularités complexes : exemples Le cas de la sur-offre : réglementation européenne, enjeux, réponses possibles La mission et les limites de l'intervention de l'AEC dans le traitement des irrégularités	Exposés et mises en situation à partir d'études de cas

Rechercher, traiter et transmettre les informations nécessaires à la qualité de service

Accès au métier

Intitulé du module et durée indicative	Objectifs	Eléments de contenu	Méthodes pédagogiques préconisées
Connaissance l'environnement aéroportuaire et de la chaîne de services <i>Durée : Environ 14 heures</i>	Appréhender l'environnement et le fonctionnement d'un aéroport	L'organisation et les instances du transport aérien Les compagnies aériennes et les alliances entre compagnies Vocabulaire professionnel Les services offerts par un aéroport Les maillons de la chaîne de services dans un aéroport Les différents types de billets et de passagers	Visite et exposés
Sensibilisation à la communication interne <i>Durée : Environ 7 heures</i>	Communiquer efficacement avec les autres services dans le cadre de ses activités courantes	Les règles de la communication efficace Communication orale / communication écrite : les différences et modes d'utilisation Signaler une information, un incident, une anomalie	Exposés et exercices pratiques à partir de situations de communication rencontrées par les AEC

Perfectionnement

Intitulé du module et durée indicative	Objectifs	Eléments de contenu	Méthodes pédagogiques préconisées
Les contraintes des différents maillons de la chaîne de services dans un aéroport	Comprendre le fonctionnement des différents maillons de la chaîne de service dans un aéroport	Les contraintes liées aux activités de vente Les métiers et les contraintes du trafic Les métiers et les contraintes de la piste	Visite des différents services et mise en situation professionnelle dans chacun des services
Le traitement des litiges bagages <i>Durée : Environ 7 heures</i>	Maîtriser les procédures et les outils liés au traitement des irrégularités bagages	Les différents incidents bagages Les procédures et la réglementation en vigueur dans le cadre du traitement d'un incident bagage Le traitement opérationnel des différents types d'incidents bagages	Exposés et exercices pratiques sur WorldTracer

		Le logiciel WoldTracer : principales fonctionnalités (création, modification et clôture de dossiers)	
--	--	---	--

Préconisations sur la création d'une certification de branche

La mise en place d'une **certification professionnelle de branche** ciblant **les compétences requises par les évolutions du métier d'AEC** et intégrant le **lien avec une certification permettant une reconnaissance intersectorielle** permettrait :

- ✓ De **valoriser le métier** d'AEC et les compétences requises
- ✓ D'apporter une **visibilité sur le devenir** du métier, clairement positionné sur la thématique de la relation client
- ✓ De **développer les compétences** correspondant à cette évolution tout en reconnaissant les compétences acquises avec des parcours de formation dont la durée pourrait être adaptable aux besoins et profils des candidats
- ✓ D'apporter une lisibilité des compétences **transférables** dans d'autres métiers de la relation client
- ✓ De flécher un **parcours pertinent pour les nouveaux entrants** en prenant en compte des compétences déjà acquises le cas échéant
- ✓ De **sécuriser leur parcours professionnel**, à la fois au sein de la branche et en dehors, en reconnaissant les compétences transverses liées à la relation client, transférables dans d'autres secteurs d'activité, hôtellerie et tourisme notamment
- ✓ De permettre aux **AEC expérimentés d'accéder par la VAE** à cette certification qui leur apporterait une reconnaissance au sein de leur métier et une ouverture vers d'autres métiers liés à la relation client
- ✓ De **faciliter les parcours vers d'autres métiers** (dans les branches mettant en place la démarche CQPI ou CCPIS selon l'option retenue).

Cette certification professionnelle devrait être **structurée en « blocs de compétences »**, **correspondant à des unités de certification** permettant des certifications partielles et un parcours d'acquisition progressif.

Cette certification serait complémentaire dans son usage aux diplômes cités dans ce rapport.

Nous proposons ci-dessous une première approche des blocs de compétences qui pourraient être constitutifs de cette certification.

1 - Blocs de compétences pouvant être communs avec un CQPI relation client ou le CCPIS et permettant d'obtenir l'une ou l'autre de ces certifications :

Les deux premiers blocs de compétences sont très transverses et se retrouvent dans toute certification liée à la relation client. Cependant une langue étrangère n'est pas toujours requise dans d'autres certifications et cet élément devra faire l'objet d'un point d'attention.

▪ **Accueillir et informer le client / Etablir un contact efficace et adapté**

- Ⓢ Etablir un premier contact adapté avec le client
- Ⓢ Identifier la typologie et les besoins des clients
- Ⓢ Apporter une première information pertinente en fonction des besoins du client
- Ⓢ Représenter de manière positive l'image de l'entreprise

▪ **Développer une relation client adaptée / conduire un échange avec un client**

- Ⓢ Apporter des conseils et des réponses adaptés en fonction de la typologie et des problématiques des clients dans le respect des standards de service en vigueur
- Ⓢ Adapter ses interventions, son expression et son comportement aux différents interlocuteurs en prenant en compte leur culture et leur statut commercial (clients haute contribution, ..)
- Ⓢ Communiquer avec différents interlocuteurs en français et en langue étrangère en s'adaptant à des situations et des besoins très variés

Les éléments suivants ne sont pas toujours requis dans d'autres certifications et devront sans doute faire l'objet d'un bloc de compétences spécifiques :

- Ⓢ Valoriser et proposer une offre de produits et de services en utilisant une argumentation commerciale ciblée
- Ⓢ Se positionner en tant qu'interlocuteur sur les différentes problématiques du client

Le bloc de compétence sur la gestion des conflits est également transverse. Actuellement, il est peu abordé avec les nouveaux entrants. Il semblerait pertinent qu'il fasse partie de la certification.

▪ **Traiter les situations relationnelles difficiles en préservant la qualité de la relation client**

- Ⓢ Analyser les situations difficiles et les besoins spécifiques du client dans ces situations
- Ⓢ Apporter une réponse personnalisée et adaptée au client en veillant à préserver la qualité de la relation avec les clients et en prenant en compte l'ensemble de la chaîne de service
- Ⓢ Identifier les différentes réponses pouvant être apportées en fonction de la situation

Le bloc de compétence sur la transmission d'informations et le travail en équipe est également transverse.

▪ **Rechercher, traiter et transmettre les informations nécessaires à la qualité de service**

- Ⓢ Recueillir et transmettre des informations nécessaires à la qualité de service
- Ⓢ Prendre en compte dans son activité le fonctionnement de l'entreprise, le travail en équipe et les actions d'amélioration
- Ⓢ Renseigner l'ensemble des documents et formulaires permettant d'assurer la traçabilité des opérations réalisées
- Ⓢ Maîtriser les outils informatiques dédiés

2 - Blocs de compétences spécifiques au métier d'AEC :

▪ **Réaliser les opérations d'accueil, d'enregistrement et d'embarquement**

- Ⓢ Réaliser les opérations d'accueil, d'enregistrement et d'embarquement en respectant les délais et en appliquant les procédures
- Ⓢ Appliquer les procédures et les réglementations en vigueur en matière de sûreté et de sécurité

Le bloc de compétences sur le traitement des aléas et des irrégularités devra être abordé à un premier niveau :

▪ **Prendre les mesures pertinentes en cas d'aléas et d'irrégularités**

- ④ Identifier la situation et les problématiques du client
- ④ Rechercher les informations liées à la situation
- ④ Prendre les mesures pertinentes dans son champ d'activité : mettre en œuvre une réponse adaptée ou alerter
- ④ Adopter une attitude et une communication permettant de préserver la qualité de la relation client
- ④ Apporter les informations pertinentes au client

Préconisations sur l'utilisation et la rénovation de la Mention Complémentaire Accueil dans les transports

L'étude conduite par la branche du Transport Aérien sur le métier d'Agent d'Escale Commercial (AEC) et ses évolutions a permis d'établir un état des lieux des certifications professionnelles existantes en lien avec ce métier et de les mettre en relation avec les besoins en recrutement des entreprises du secteur, quelle que soit leur activité (compagnies aériennes, assistants en escale ou exploitants d'aéroport).

Il s'agissait, au travers de cette démarche, de disposer des éléments nécessaires pour faire évoluer les certifications existantes et le cas échéant en créer de nouvelles.

Cette étude a mis en évidence que, malgré une tendance globale à la baisse des effectifs d'AEC, les besoins en recrutement associés à ce métier restent réguliers et les besoins en compétences significatifs.

L'utilisation de la Mention Complémentaire Accueil dans les Transports

Les besoins des entreprises du secteur portent sur des AEC capables d'autonomie en situation professionnelle, dans un métier en forte évolution, dont les compétences clés ne portent plus uniquement sur la technique et l'utilisation des outils informatiques mais s'orientent d'une manière de plus en plus marquée vers des savoir-faire liés à la relation client, dans un environnement de plus en plus diversifié et complexe.

Les entreprises sont donc à la recherche de professionnels capables de traiter des situations complexes dans un temps contraint et de mettre en œuvre des politiques commerciales et de relation client de plus en plus diversifiées.

La Mention Complémentaire Accueil dans les Transports, en offrant aux candidats un temps d'apprentissage long, sur une année scolaire, et des temps de mise en œuvre des compétences en entreprise, par le biais de l'alternance ou des stages, correspond parfaitement aux besoins des entreprises qui disposent de temps pour former des AEC et qui recherchent des profils potentiellement évolutifs.

Cette longue période d'apprentissage permet en particulier de disposer du temps nécessaire pour que les candidats acquièrent les compétences liées à la relation client, à la gestion des irrégularités ainsi que la capacité à s'exprimer en anglais avec aisance.

Aussi, les entreprises ont-elles exprimé leur attachement à ce diplôme, lors de l'étude conduite par la branche, ainsi que le besoin d'une formation initiale qui permette de recruter des candidats capables d'une autonomie rapide et susceptibles d'évoluer à terme vers des fonctions de leader, voire de superviseur.

Il ne s'agit donc pas pour les entreprises utilisatrices de ce diplôme de satisfaire des besoins ponctuels et saisonniers mais de disposer d'un vivier de professionnels formés et capables de s'adapter à différents contextes.

Cependant, compte tenu de la faible visibilité des entreprises de la branche quant à l'évolution de leur activité, il apparaît plus que jamais nécessaire de favoriser, au travers de cette Mention Complémentaire, une insertion professionnelle multisectorielle, qui existe déjà mais qu'il

conviendrait d'élargir. Par ailleurs, le référentiel de certification de ce diplôme est ancien et demanderait à être mis à jour.

Pour ces raisons, une rénovation de la Mention Complémentaire s'avère nécessaire car elle permettrait :

- Une adaptation du référentiel de certification à l'évolution du métier d'AEC,
- Une ouverture plus importante encore des opportunités d'insertion professionnelle vers différents secteurs présentant des besoins similaires.

Les axes d'évolution de la Mention Complémentaire Accueil dans les Transports

Définition de la qualification

La définition du professionnel ciblé par le diplôme est très générale : « le titulaire de la Mention Complémentaire assure l'accueil et la prise en charge des voyageurs utilisant un ou plusieurs modes de transport, au départ, à l'arrivée, en correspondance ou en accompagnement. Il informe et oriente le passager et les personnes qui l'accompagnent ou l'attendent ».

Compte tenu de l'évolution du métier d'AEC, il semblerait important d'ajouter à cette définition du métier la notion de gestion des irrégularités et de recherche de solutions adaptées aux problématiques et caractéristiques du passager.

Les types d'entreprises concernées

Comme suggéré par les établissements préparant à la Mention Complémentaire, il serait pertinent d'élargir les entreprises concernées – et par là même d'associer les professionnels correspondant aux opérations de rénovation du diplôme – aux secteurs du transport routier de voyageurs, de la navigation fluviale, aux loueurs de voiture ou encore aux prestataires de service du domaine tertiaire (services d'hôtesse d'accueil, gestion d'événements, ...). Cela permettrait de prendre en compte dans le cadre de la rénovation du diplôme de nouveaux contextes d'exercice du métier et d'élargir au besoin le référentiel de certification.

Délimitation des activités

Les fonctions assurées aujourd'hui par le titulaire de la certification sont les suivantes :

- Fonction « accueil »,
- Fonction « commercial sur site »
- Fonction « enregistrement »
- Fonction « embarquement »
- Fonction « sûreté sécurité »
- Fonction « correspondance »

Compte tenu des évolutions du métier, il paraît judicieux de regrouper en une seule fonction que l'on pourrait désigner sous le vocable « fonction technique » l'ensemble des activités et opérations faisant appel à l'utilisation des outils informatiques et à la mise en œuvre des procédures de l'entreprise et du secteur (enregistrement, embarquement, correspondance ».

Cela permettrait de mettre davantage en évidence et de développer de manière significative la portée et les exigences de deux fonctions essentielles du métier aujourd'hui intégrées dans d'autres fonctions et de ce fait très peu visibles, qui sont :

- La gestion des aléas et irrégularités
- L'accueil et l'assistance aux passagers présentant des besoins spécifiques, notamment la prise en charge de passagers à particularité et la mise en œuvre de politiques commerciales et de relation client plus exigeantes et différenciées.

Par ailleurs, la « tenue du poste caisse » présente dans la fonction commerciale n'est pas requise pour les AEC.

Référentiel de certification

Il conviendrait donc également de modifier le référentiel de compétences et de certification dans ce sens et de recentrer les épreuves sur les fonctions clés du métier, réduisant en proportion la part consacrée à la partie technique.

Il s'agirait notamment des compétences relatives à la relation client et sa personnalisation. En effet, si l'accueil/information, le conseil et la vente sont présents dans le référentiel, il pourrait être étoffé sur l'adaptation de la relation client à la typologie du client et à ses problématiques, sur la communication interculturelle et sur la gestion de situations difficiles ainsi que sur l'accompagnement des clients à l'utilisation des outils libre service.

Une compétence portant sur la gestion des aléas et des irrégularités (avec notamment la prise de décision) devrait également être ajoutée.

Ces compétences sont par ailleurs transversales aux différents environnements du transport et permettraient une ouverture plus large du diplôme.

Les savoirs associés pourraient être étoffés dans des domaines utiles pour l'évolution professionnelle vers les fonctions de leader ou de superviseur : connaissance du secteur aéroportuaire et de la chaîne de service, culture générale, géographie, ... voire initiation au management.

Annexes

Liste des établissements proposant le BTS Tourisme, par région

Aquitaine

Etablissement	Statut établissement	Lieu(x) de formation	Statuts possible	Observations
CFA du sport, de l'animation, du tourisme et des loisirs d'Aquitaine	CFA privé	Pau (64)	Apprentissage	1834 h en entreprise 1470h en centre de formation
FormaSup Campus	Privé hors contrat	Bordeaux (33)	Voie scolaire professionnalisation	
ESARC	Privé hors contrat	Mérignac (33)	Voie scolaire	
IF2E	Privé hors contrat	Mérignac (33)	Voie scolaire Professionnalisation	
Lycée Biarritz Atlantique	Public	Biarritz (64)	Voie scolaire	
Lycée d'hôtellerie et de tourisme de Gascogne	Public	Talence (33)	Voie scolaire	
Lycée professionnel Condorcet	Public	Arcachon (33)	Voie scolaire	
Maison familiale rurale	Privé sous contrat	Miramont de Guyenne (47)	Apprentissage Professionnalisation	Alternance : 15j / 15j Professionnalisation : rare

Languedoc Roussillon

Etablissement	Statut établissement	Lieu(x) de formation	Statuts possible	Observations
CCI Sud Formation – CFA Languedoc Roussillon	consulaire (CCI)	Montpellier (34), Perpignan (66)	Apprentissage	Accès formation : -26 ans, titulaire du bac, bonne pratique de l'anglais Alternance : 2 semaines / 2 semaines
Cours Diderot	Privé hors contrat	Montpellier (34)	Voie scolaire	
EFHT – Ecole française d'hôtesse et de tourisme	Privé hors contrat	Montpellier (34)	Voie scolaire	
INFA	Privé hors contrat	Narbonne (11)	Voie scolaire	

Ecole privée Avenir et ambition	Privé hors contrat	Narbonne (11)	Voie scolaire	14 semaines de stage
IFC	Privé hors contrat	Montpellier (34)	Voie scolaire Professionnalisation	Alternance 3j entreprise/2j centre Form.init. : Déclit : 2 j/semaine en centre/3j stage
Lycée Christian Bourquin	Public	Argelès sur mer (66)	Voie scolaire	
Lycée Georges Frêche	Public	Montpellier (34)	Voie scolaire	
Lycée Jean Moulin	Public	Pézenas (34)	Voie scolaire	
Lycée Chaptal	Public	Mende (48)	Voie scolaire	
Lycée privé saint Vincent de Paul	Privé sous contrat	Nîmes (30)	Voie scolaire	

Midi Pyrénées

Etablissement	Statut établissement	Lieu(x) de formation	Statuts possible	Observations
Cours Diderot	Privé hors contrat	Toulouse (31)	Voie scolaire	
Ecole professionnelle de tourisme et hôtellerie – Ecole Vidal	Privé hors contrat	Toulouse (31)	Voie scolaire	14 semaines de stage
ETCH	Privé hors contrat	Toulouse (31)	Voie scolaire	
Ecole supérieure de tourisme	Privé hors contrat	Toulouse (31)	Voie scolaire	
ESP	Privé hors contrat	Albi (81)	Voie scolaire Professionnalisation	
Lycée Gabriel Fauré	Public	Foix (09)	Voie scolaire	
Lycée Marie Curie	Public	Tarbes (65)	Voie scolaire	
Lycée polyvalent hôtellerie et tourisme	Public	Toulouse (31)	Voie scolaire	
Lycée professionnel Pardailhan	Public	Auch (32)	Voie scolaire	
Lycée technologique privé social et	Privé sous contrat	Toulouse (31)	Voie scolaire	

technique Limayrac				
Lycée professionnel Toulouse Lautrec	Public	Albi (81)	Voie scolaire	

Provence Alpes Côte d'Azur

Etablissement	Statut établissement	Lieu(x) de formation	Statuts possible	Observations
CFA Interconsulaire Méditerranée	consulaire (CCI)	Arles (13), Saint Raphaël (83)	Professionalisation	Arles : 2j en centre de formation / 3j en entreprise Saint Raphaël : 1 semaine par mois en centre de formation
CapForma	Consulaire (CCI)	Saint Raphaël (83)	Apprentissage	
CFA de la CCIT 04	CFA privé	Digne (04)	Apprentissage	1 semaine sur 2 + vac. scolaire en entreprise
Cours Diderot	Privé hors contrat	Aix-en- Provence (13)	Voie scolaire	
Faculté des métiers	CFA public	Cannes (06)	Apprentissage	
IFC	Privé hors contrat	Avignon (84), Marseille (13)	Voie scolaire Professionalisation	Alternance 3j entreprise/2j centre Form.init. : Déclic : 2 j/semaine en centre/3j stage
Lycée Charles Péguy	Privé sous contrat	Marseille (13)	Voie scolaire	
Lycée Clovis Hugues	Privé sous contrat	Aix en Provence (13)	Voie scolaire	
Lycée des métiers de l'hôtellerie et du tourisme Paul Augier	Public	Nice (06)	Voie scolaire	
Lycée Honoré Romane	Public	Embrun (05)	Voie scolaire	
Lycée hôtelier régional	Public	Marseille (13)	Voie scolaire	
Lycée – institution Sainte	Privé sous contrat	Cannes (06)	Voie scolaire	

Marie de Chavagnes				
Institut supérieur Marseille Cadenelle	Privé sous contrat	Marseille (13)	Voie scolaire	« Partenariat privilégié » avec Air France
Lycée régional Anne Sophie Pic	Public	Toulon (83)	Voie scolaire	

Ile de France

Établissement	Statut établissement	Lieu(x) de formation	Statuts possible	Observations
CFA Faculté des métiers	Consulaire (CCI)	Evry (91)	Apprentissage Professionnalisation	Alternance 1 semaine/1 semaine
CFA Stéphenson	CFA privé	Paris (75)	Apprentissage	
CFA UTEC	Consulaire (CCI)	Provins (77)	Apprentissage	Alternance : 1 semaine/1 semaine ou 2 semaines/2 semaines
Cours Diderot	Privé hors contrat	Paris (75)	Voie scolaire	
ICOGES	Privé hors contrat	Paris (75)	Voie scolaire Professionnalisation	
Ecole européenne	Privé hors contrat	Paris (75)	Voie scolaire Professionnalisation	
EFHT – Ecole française d’hôtesse et de tourisme	Privé hors contrat	Paris (75)	Voie scolaire	
INFA	Privé hors contrat	Nogent sur Marne (94)	Apprentissage (Nogent sur Marne) Voie scolaire	
ENC - Ecole Nationale de Commerce	Public	Paris (75)	Voie scolaire	
EPEIGE	Privé hors contrat	Paris (75)	Voie scolaire Professionnalisation	Alternance : 3j/semaine en entreprise
EPH	Privé hors contrat	Paris (75)	Voie scolaire Professionnalisation	
IEFT	Privé hors contrat	Paris (75)	Voie scolaire Professionnalisation	Alternance 2j entreprise/3j centre + 4 mois de stage Idem form. initiale

Institut supérieur Clorivière	Privé sous contrat	Paris (75)	Voie scolaire	
Lycée d'hôtellerie et de tourisme	Public	Guyancourt (78)	Voie scolaire	
Lycée Gregor Mendel	Privé sous contrat	Vincennes (94)	Voie scolaire	
Lycée Jacques Feyder	Public	Epinay sur seine (93)	Voie scolaire	
Lycée Jean Moulin	Public	Torcy (77)	Voie scolaire	Langue : chinois
Lycée polyvalent Saint Pierre	Privé sous contrat	Brunoy (91)	Voie scolaire	
ECST – Lycée privé européen campus Sainte Thérèse / CFA UTEC	Privé sous contrat	Ozoir la Ferrière (77)	Apprentissage	
Lycée René Auffray	Public	Clichy (92)	Voie scolaire	Langue : chinois
Médicis Business School	Privé hors contrat	Paris (75)	Voie scolaire	

Pays de Loire

Etablissement	Statut établissement	Lieu(x) de formation	Statuts possible	Observations
Cap Vers	privé hors contrat	Saint Herblain (44)	Voie scolaire Professionnalisation	
ICOGES	Privé hors contrat	Angers (49)	Voie scolaire Professionnalisation	
ENACOM	Privé sous contrat	Nantes (44)	Voie scolaire	
ESPL	Privé hors contrat	Angers (49)	Voie scolaire Professionnalisation	
IMS	Privé sous contrat	Nantes (44)	Voie scolaire	
Lycée Carcouet	Public	Nantes (44)	Voie scolaire	
Lycée d'Avesnières	Privé sous contrat	Laval (53)	Voie scolaire	
Lycée Duplessis Mornay	Public	Saumur (49)	Voie scolaire	
Lycée polyvalent Atlantique	Public	Luçon (85)	Voie scolaire	
Lycée polyvalent Sacré Cœur	Privé sous contrat	Nantes (44)	Voie scolaire	

Lycée Grand air	Public	La Baule (44)	Voie scolaire	
Lycée polyvalent Sainte Marie du Port	Privé sous contrat	Les Sables d'Olonne (85)	Voie scolaire	
Lycée technique et professionnel La Providence	Privé sous contrat	Cholet (49)	Voie scolaire	

Rhône Alpes

Etablissement	Statut établissement	Lieu(x) de formation	Statuts possible	Observations
Antarès	privé hors contrat	Chambéry (73)	Voie scolaire Professionnalisation	Aucun contrat pro actuellement
Avenir Formation	privé hors contrat	Roanne (42)	Voie scolaire Professionnalisation	
Cours Diderot	Privé hors contrat	Lyon (69)	Voie scolaire	
ICOGES	Privé hors contrat	Lyon (69)	Voie scolaire Professionnalisation	
Ecole supérieure Faugier	Privé hors contrat	Grenoble (38)	Voie scolaire	
ECORIS	Privé hors contrat	Annecy (74), Chambéry (73)	Voie scolaire Professionnalisation	Alternance 3j entreprise/2j centre
IEFT	Privé hors contrat	Lyon (69)	Voie scolaire Professionnalisation	Alternance 2j entreprise/3j centre + 4 mois de stage Idem form. initiale
Lycée Ambroise Croizat	Public	Moûtiers (73)	Voie scolaire	
Lycée Anna de Noailles	Public	Evian les Bains (74)	Voie scolaire	
Lycée Colbert	Public	Lyon (69)	Voie scolaire	
Lycée hôtelier Lesdiguières	Public	Grenoble (38)	Voie scolaire	
Lycée Tézenas du Montcel	Privé sous contrat	Saint Etienne (42)	Voie scolaire	
Lycée Vincent d'Indy	Public	Privas (07)	Voie scolaire	
Maison Familiale Rurale	Privé sous contrat	Saint Laurent de	Apprentissage Professionnalisation	Alternance 4 sem. / 4 sem.

		Chamousset (69)		Professionalisation : rare
Maison Familiale Rurale	Privé sous contrat	Annecy (74)	Apprentissage	
Peyrefitte Tourisme	Privé hors contrat	Lyon (69)	Voie scolaire	
Lycée international	Public	Ferney-Voltaire (01)	Voie scolaire	

Nord - Pas de Calais

Etablissement	Statut établissement	Lieu(x) de formation	Statuts possible	Observations
CEFIR	CFA privé	Dunkerque (59)	Professionalisation	
ESH	Privé hors contrat	Tourcoing (59)	Voie scolaire	
Lycée Fénelon	Public	Cambrai (59)	Voie scolaire	
Lycée Gaston Berger	Public	Lille (59)	Voie scolaire	
Lycée Jan Lavezzari	Public	Berck (62)	Voie scolaire	
Lycée Voltaire	Public	Wingles (62)	Voie scolaire	
MAESTRY Sup	Privé hors contrat	Lille (59)	Voie scolaire	
Lycée polyvalent privé Sainte Jeanne d'Arc	Privé sous contrat	Aulnoye-Aymeries (59)	Voie scolaire	
Lycée Sophie Berthelot	Public	Calais (62)	Voie scolaire	Langue : néerlandais

Basse Normandie

Etablissement	Statut établissement	Lieu(x) de formation	Statuts possible	Observations
AFTEC	privé hors contrat	Caen (14)	Voie scolaire Professionalisation	
AIFCC Formation	consulaire (CCI)	Lisieux (14)	Voie scolaire Professionalisation	
ISPN	Privé hors contrat	Caen (14)	Professionalisation	2,5j / 2,5j
Lycée André Maurois	Public	Deauville (14)	Voie scolaire	

Lycée Charles François Lebrun	Public	Coutances (50)	Voie scolaire	
Lycée technique Bon Sauveur	Privé sous contrat	Saint Lô (50)	Voie scolaire	

Centre

Etablissement	Statut établissement	Lieu(x) de formation	Statuts possible	Observations
Etablissement catholique d'enseignement privé Sainte Croix Saint Euverte	Privé sous contrat	Orléans (45)	Voie scolaire	
CFA de l'agglomération orléanaise	CFA public	Orléans (45)	Apprentissage	1350h sur 2 ans Alternance 1 semaine/1 semaine 21 semaines / an en entreprise
Ecole tourangelle supérieure	Privé hors contrat	Tours (37)	Voie scolaire Professionnalisation	
Lycée de l'hôtellerie et du tourisme du Val de Loire	Public	Blois (41)	Voie scolaire	
Lycée d'enseignement agricole privé EFAGRIR / CFSA de l'AFTEC	Privé sous contrat	Mignières (28)	Voie scolaire Apprentissage	Tutelle : ministère de l'agriculture, ...
Lycée privé Sainte Ursule	Privé sous contrat	Tours (37)	Voie scolaire	

Poitou Charente

Etablissement	Statut établissement	Lieu(x) de formation	Statuts possible	Observations
CIPECMA CFA de l'industrie	Consulaire (CCI)	Chatelaillon (17)	Apprentissage Professionnalisation	1350h sur 2 ans 2 semaines/2 semaines
Lycée Bellevue	Public	Saintes (17)	Voie scolaire	
Lycée privé Isaac de l'Etoile	Privé sous contrat	Poitiers (86)	Voie scolaire Professionnalisation	
Lycée Cordouan	Public	Royan (17)	Voie scolaire Apprentissage	Apprentissage : spécialisation en hydro-tourisme (thalassothérapie)

Picardie

Etablissement	Statut établissement	Lieu(x) de formation	Statuts possible	Observations
Lycée Boucher de Perthes	Public	Abbeville (80)	Voie scolaire	
Lycée de Gaulle	Public	Compiègne (60)	Voie scolaire	
Lycée Sainte Famille	Privé sous contrat	Amiens (80)	Voie scolaire	

Haute Normandie

Etablissement	Statut établissement	Lieu(x) de formation	Statuts possible	Observations
Lycée Anguier	Public	Eu (76)	Voie scolaire	
Lycée privé Jeanne d'Arc	Privé sous contrat	Sainte Adresse (76)	Voie scolaire	
Lycée Camille Saint-Saens	Public	Rouen (76)	Voie scolaire	

Alsace

Etablissement	Statut établissement	Lieu(x) de formation	Statuts possible	Observations
Ecole Grandjean	Privé hors contrat	Strasbourg (67)	Voie scolaire Professionnalisation	
Lycée polyvalent hôtelier Alexandre Dumas	Public	Illkirch-Graffenstaden (67)	Voie scolaire	
OMNIS	Privé sous contrat	Strasbourg (67)	Voie scolaire	

Lorraine

Etablissement	Statut établissement	Lieu(x) de formation	Statuts possible	Observations
CFA de la CCI des Vosges	Consulaire (CCI)	Sainte Marguerite (88)	Apprentissage	1500h au CFA 22 semaines en entreprise
CFA Robert Schuman	CFA public	Metz (57)	Apprentissage	
Lycée Notre Dame	Privé sous contrat	Peltre (57)	Voie scolaire	

Limousin

Etablissement	Statut établissement	Lieu(x) de formation	Statuts possible	Observations
Lycée Paul Eluard	Public	Saint Junien (87)	Voie scolaire Apprentissage	
Lycée technique et hôtelier Bahuet	Privé sous contrat	Brive la Gaillarde (19)	Voie scolaire	

Bourgogne

Etablissement	Statut établissement	Lieu(x) de formation	Statuts possible	Observations
Lycée Clos Maire	Public	Beaume (21)	Voie scolaire	
Lycée Ozanam	Privé sous contrat	Mâcon (71)	Voie scolaire	
Lycée professionnel François Mitterrand	Public	Château-Chinon (58)	Voie scolaire	
Lycée Saint Bénigne	Privé sous contrat	Dijon (21)	Voie scolaire	

Bretagne

Etablissement	Statut établissement	Lieu(x) de formation	Statuts possible	Observations
AFTEC	privé hors contrat	Rennes (35), Vannes (56)	Voie scolaire Professionnalisation	
ESUP	Privé hors contrat	Rennes (35)	Voie scolaire	
ELYTIS	Privé hors contrat	Brest (29)	Voie scolaire Professionnalisation	Alternance 2,5j/2,5j + vacances en entreprise Form. init. : tremplin : 2,5j stage
Lycée Ernest Renan	Public	Saint Brieuç (22)	Voie scolaire	
Lycée Estran Fénelon	Privé sous contrat	Brest (29)	Voie scolaire	
Lycée Jeanne d'Arc	Privé sous contrat	Rennes (35)	Voie scolaire	
Lycée Jeanne d'Arc Saint Iy	Privé sous contrat	Pontivy (56)	Voie scolaire	
Lycée polyvalent Institution Saint Malo La Providence	Privé sous contrat	Saint Malo (35)	Voie scolaire	

Lycée René Laënnec	Public	Pont l'Abbé (29)	Voie scolaire	
Lycée Saint Joseph Bossuet	Privé sous contrat	Lannion (22)	Voie scolaire	

Franche Comté

Etablissement	Statut établissement	Lieu(x) de formation	Statuts possible	Observations
Lycée Charles Nodier	Public	Dole (39)	Voie scolaire Apprentissage	
Maison Familiale Rurale	Privé sous contrat	Pontarlier (25)	Apprentissage	

Auvergne

Etablissement	Statut établissement	Lieu(x) de formation	Statuts possible	Observations
Lycée de Chamalières	Public	Chamalières (63)	Voie scolaire	
Lycée polyvalent privé d'enseignement supérieur de Vichy	Privé sous contrat	Vichy (03)	Voie scolaire	Langues : seulement anglais et espagnol

Corse

Etablissement	Statut établissement	Lieu(x) de formation	Statuts possible	Observations
Lycée Giocante de Casabianca	Public	Bastia (20)	Voie scolaire	
Lycée Jean Paul de Rocca Serra / CFA académique de Corse	Public	Porto Vecchio (20)	Apprentissage	

Champagne Ardenne

Etablissement	Statut établissement	Lieu(x) de formation	Statuts possible	Observations
Lycée polyvalent de Bazeilles / CFA Sup	Public	Bazeilles (08)	Apprentissage	
Lycée polyvalent Saint Michel	Privé sous contrat	Reims (51)	Voie scolaire	

Outre-mer

Etablissement	Statut établissement	Lieu(x) de formation	Statuts possible	Observations
Centre de formation d'apprentis de l'enseignement catholique de la Réunion	CFA privé	Sainte Marie (97)	Apprentissage	
Lycée Bellevue	Public	Fort de France (97)	Voie scolaire	
Lycée des métiers de l'hôtellerie et du tourisme de la Guadeloupe	Public	Le Gosier (97)	Voie scolaire	
Lycée Evariste de Parny	Public	Saint Paul (97)	Voie scolaire	
Lycée La Pérouse	Public	Nouméa (98)	Voie scolaire	
Lycée polyvalent Gaston Monnerville	Public	Kourou (97)	Voie scolaire	
Lycée hôtelier de Tahiti	Public	Punaauia (97)	Voie scolaire	

Enseignement à distance

Etablissement	Statut établissement	Lieu(x) de formation	Statuts possible	Observations
CNED	Public	Enseignement à distance		