



SOMMAIRE :

INSTITUT DE FORMATION PROFESSIONNELLE AERONAUTIQUE	2
PRESENTATION DE NOS DIFFERENTES FORMATIONS	3
LE METIER DE PERSONNEL NAVIGANT COMMERCIAL (P.N.C)	3
PLANNING ET CONDITIONS DE TRAVAIL DU P.N.C	3
CRITERES DE RECRUTEMENT DES COMPAGNIES AERIENNES	4
LISTE DES CENTRES D'EXPERTISES MEDICALES	5
LES FORMATIONS PNC	7
• PNC THEORIE	7
• PNC THEORIE ANGLAIS	7
• PNC PRATIQUE	7
• PNC I	8
• PNC II	8
• PNC III	8
• PNC IV	8
LE MÉTIER DE PERSONNEL D'ENREGISTREMENT AÉROPORTUAIRE	9
LE METIER D'AGENT DE RESERVATION	10
LES FORMATIONS SOL	11
• SOL I : AGENT D'ESCALE	11
• SOL II : AGENT D'ESCALE	11
• SOL III : AGENT D'ESCALE ET AGENT DE RESERVATION	11
• SOL IV : AGENT DE RESERVATION EN AGENCE	12
• SOL V : AGENT D'ESCALE ET AGENT DE RESERVATION EN AGENCE	12
• STAGE OPTIONNEL DE VALIDATION D'ATTITUDE PROFESSIONNELLE	12
CONTENU DES COURS SOL	13
LISTE DES INTERVENANTS	21



INSTITUT DE FORMATION PROFESSIONNELLE AERONAUTIQUE

1986 - 2008: 22 années d'Activités Pédagogiques Aéronautiques

UNE REFERENCE AERONAUTIQUE

UNIFORM' P.N. fût le partenaire exclusif en Sécurité Sauvetage d' U.T.A., grande Compagnie Aérienne Française, notamment pour les navigants de cette entreprise basée en France et dans les DOM-TOM, aujourd'hui absorbée par AIR FRANCE. Durant ces 10 dernières années, nous avons réalisé des formations pour AIR FRANCE ainsi que, récemment, des remises à niveau de son Personnel Navigant.

Liste non exhaustive des compagnies pour lesquelles nous avons réalisé des formations:

- AIR FRANCE
- TRANS EUROPEAN AIRWAYS (T.E.A.)
- CAMEROUN AIRLINES
- EUROPE AERO SERVICE (E.A.S.)
- AIR CALEDONIE INTERNATIONAL,
- AIR GUYANE,
- COMPAGNIE MINERVE
- U.T.A., ...

Nos instructeurs, issus du milieu aéronautique et pour certains encore en fonction au sein des compagnies, forment nos stagiaires aux différents diplômes réglementaires nécessaires.

Ces 22 années de professionnalisme pédagogique nous ont permis de cibler les formations obligatoires et de définir individuellement le parcours de nos stagiaires.

Notre institut de formation vous permet d'être formé au Certificat de Formation à la Sécurité (C. F. S.), diplôme d'Etat pour être Personnel Navigant Commercial et aux métiers de Personnel 'Enregistrement/ Réservation Aéroportuaire.

PRESENTATION DE NOS DIFFERENTES FORMATIONS

LE METIER DE PERSONNEL NAVIGANT COMMERCIAL (P.N.C)

La responsabilité du P.N.C est double :

La fonction Commerciale

Accueillir les passagers, leur assurer le confort et le bien être, proposer des prestations de service de bord et aujourd'hui plus que jamais établir une communication, un relationnel ce qui fera du P.N.C l'ambassadeur de la compagnie afin de fidéliser la clientèle et promouvoir son image de marque.

«Un savoir-être et savoir-faire sont donc indispensables.»

La fonction Sécurité Sauvetage

Le P.N.C aura pour tâche la vérification des équipements de sécurité selon le plan d'armement de l'aéronef avant chaque vol, connaître son utilisation et réaliser les procédures normales de vol.

Il aura aussi pour tâche l'accomplissement des premiers soins auprès d'un passager en matière de secourisme aéronautique.

Planning et conditions de travail du P.N.C

En général vous débuterez en faisant des vols sur les différents continents ou sur l'Europe.

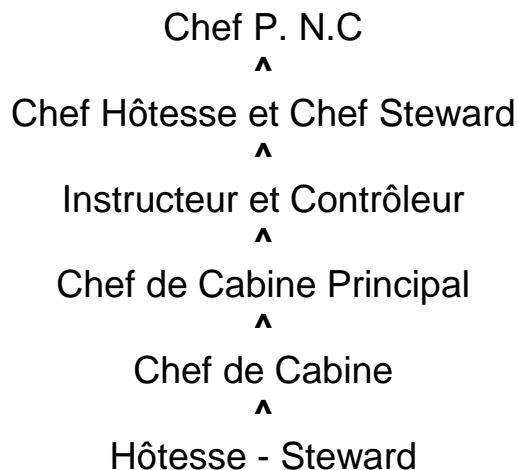
Aujourd'hui plus que jamais la vie de famille est possible car pour des besoins économiques et de gestion, les temps d'escale sont plus courts, ce qui laisse néanmoins la possibilité de visiter sur place les sites intéressants. Si une absence de 2 ou 3 jours vous semble difficile, vous pourrez demander à faire des vols sur l'Europe; ainsi, des rotations se font dans la journée avec parfois un retour le lendemain.

Le Personnel Navigant Commercial est sous l'autorité du Personnel Navigant Technique:

Le commandant de bord, le copilote de ligne et encadré par le Chef de Cabine (C.C.) et parfois pour les vols gros porteurs, le Chef de Cabine Principal (C.C.P).

Votre durée de carrière pourra s'établir jusqu'à 55 ans et plus selon les cas donc tout l'avenir est devant vous.

L'EVOLUTION DE CARRIERE D'UN P.N.C EST CONSEQUENTE ET A EFFET PYRAMIDAL CONSTANT



A titre indicatif:

Nos stagiaires ayant intégré récemment une compagnie de vols réguliers comme P.N.C gagnent entre 1500 et 1830 euros Net par mois en début de carrière ; Ils pourront passer Chef de Cabine en interne à partir de 5 ans d'ancienneté.

Critères de recrutement des Compagnies aériennes

- . **Agés** : Minimum 21 ans (Entrée en formation possible à 18 ans)
Maximum 35 ans
 - . **Taille** : Femme, Min: 1,58 m
Homme, Min: 1,68 m
 - . **Niveau BAC** et plus (être allé jusqu'en fin de TERMINALE minimum)
 - . **Anglais parlé et écrit correctement**
 - . **Possession du C.F.S (Certificat de Formation à la Sécurité)**
Théorique et Pratique
 - . **Savoir nager** (nage libre) 50m en moins de 2mn (départ sauté ou plongé)
 - . **Ne pas avoir de problèmes de santé** importants, (Ex: cardiaque, épilepsie...).
- Une bonne acuité visuelle** (2/10. minimum) **sans correction**, améliorable à 7/10.au moins par le port de verres correcteurs et être selon les nouvelles normes entre - 5 et + 5 en dioptrie, en cas de problème ophtalmique. **Vision des couleurs normale.**

Si vous avez un doute quant à votre état de santé, vous pouvez passer votre visite médicale dans l'un des centres suivants :

CEMPN militaires

CENTRE PRINCIPAL D'EXPERTISE MÉDICALE DU PERSONNEL NAVIGANT

Hôpital d'Instruction des Armées Percy
101 av. Henri Barbusse - BP 406
92141 CLAMART CEDEX
Tél. 01 41 46 70 09 - 01 41 46 70 69

CENTRE D'EXPERTISE MÉDICALE DU PERSONNEL NAVIGANT DE BORDEAUX

Hôpital d'Instruction des Armées Robert Picqué
351 route de Toulouse – BP 28
33998 BORDEAUX ARMÉES
Tél : 05 56 80 19 89 - 05 56 84 72 78

CENTRE D'EXPERTISE MÉDICALE DU PERSONNEL NAVIGANT DE TOULON

Hôpital d'Instruction des Armées Sainte Anne
Boulevard Sainte Anne - BP 613
83800 TOULON NAVAL
Tél. : 04.83.16.20.13
Fax : 04.83.16.26.98
Mail : cempn@sainteanne.org

CEMPN civils

CENTRE D'EXPERTISE MÉDICALE DU PERSONNEL NAVIGANT DE TOULOUSE

Immeuble Airport
8 avenue Didier Daurat - BP 30
31701 BLAGNAC CEDEX
Tél : 05 61 71 06 71

CENTRE D'EXPERTISE MÉDICALE DU PERSONNEL NAVIGANT - AIR France

Continental Square
3 place de Londres – BP 11201
TREMBLAY-EN-France
95703 ROISSY CDG CEDEX
(ouvert du Lundi au Vendredi de 08h00 à 12h00 et de 13h30 à 15h50)
Tél : 01 48 64 98 03

Sachez que le coût est de 381 euros à vos frais
Cependant vous pouvez demander à faire une visite simple (par exemple ophtalmique)
afin de vous rassurer sur l'organe ou le système organique douteux, dans le cas le tarif
est celui d'un spécialiste.

D'autre part, sachez que si vous êtes sélectionné par AIR FRANCE et que vous décidez de ne pas régler la visite médicale à vos frais, cette compagnie la prendra en charge.

Une organisation par prise de rendez-vous collectif ou individuel se fera auprès des Assistantes d'**Uniform' P.N.** afin d'optimiser l'efficacité.

Si le candidat échoue à l'examen théorique, il pourra se représenter à la session suivante (4 dates annuelles sont fixées par la DGAC). Il aura alors la possibilité de participer à des sessions de révisions dans la **limite des places disponibles** et il pourra, s'il le désire, suivre sa formation pratique (sans pouvoir passer réglementairement l'examen pratique puisqu'il n'a pas obtenu l'examen théorique). Dans ce cas une attestation de suivi des cours théoriques et pratiques lui sera délivré par Uniform' P.N.

Après évaluation de votre niveau d'anglais, de vos aptitudes relationnelles relatives aux différents métiers et étude de votre C.V., nous serons en mesure de vous guider et vous faire connaître votre parcours pédagogique.

Préparation au C.F.S théorique et pratique Diplôme d'Etat selon l'arrêté du 25 Septembre 2007 du MINISTERE DES TRANSPORTS.

• PNC THEORIE

RECAPITULATIF PAR MATIERE	
Contenu du programme	Nombre d'heures
	Théorie
Module A-10 : Lutte contre le feu et la fumée	7h05
Module C-30 : Formation à la survie adaptée aux zones d'opération	10h50
Module D-40 : Aspects médicaux et premiers secours	34h30
Module E- 50 :Gestion des Passagers Marchandises dangereuses	4h30 12h
Module F-60 : Communication	4h
Module G- 70 : Discipline et responsabilités	13h05
Module H-80 : gestion des ressources de l'équipage (CRM)	23h
TOTAL	105h

- Préparation au diplôme du CFS Théorique : 105 heures
- Révision de l'examen théorique+ examens blancs : 4 heures

Durée : 109 heures

• PNC THEORIE ANGLAIS

- Préparation au diplôme du CFS Théorique : 105 heures
- Formation d'anglais grammatical, Commercial et Aéronautique : 60 heures
- Révision de l'examen théorique+ examens blancs : 4 heures

Durée : 169 heures

• PNC PRATIQUE

RECAPITULATIF PAR MATIERE	
Contenu du programme	Nombre d'heures
	Théorie
Module A-10 : Lutte contre le feu et la fumée	3h30
Module B-20 : Entraînement à la survie en milieu aquatique	1h
Module C-30 : Formation à la survie adaptée aux zones d'opération	3h
Module D-40 : Aspects médicaux et premiers secours	13h
Module E- 50 : Gestion des Passagers Marchandises dangereuses	30mn 3h
Module F-60 : Communication	30mn
Module G- 70 : Discipline et responsabilités	5h30
Module H-80 : Gestion des ressources de l'équipage (CRM)	8h
TOTAL	39h

Durée : 39 heures

• PNC I

- Préparation au diplôme du CFS Théorique et pratique 144 h
- Révision de l'examen théorique (examens blancs) 4 h

Durée : 148 heures

• PNC II

- Préparation au diplôme du CFS Théorique et pratique 144 h
- Anglais Aéronautique 12 h
- Révision de l'examen théorique (examens blancs) 4 h

Durée : 160 heures

• PNC III

- Préparation au diplôme du CFS Théorique et pratique 144 h
- Anglais grammatical, commercial et Aéronautique 60 h
- Révision de l'examen théorique (examens blancs) 4 h

Durée : 208 heures

• PNC IV

- Préparation au diplôme du CFS Théorique et pratique 144 h
- Anglais grammatical, commercial et Aéronautique 60 h
- Révision de l'examen théorique (examens blancs) 4 h
- Formation Agent d'escale : Gaetan CKE , Matières Dangereuses IATA, C-O1, Sensibilisation au badge 46 h

Durée : 254 heures

**VALIDATION DES ACQUIS :
CONTRÔLES CONTINUS, Q.C.M, TEST DE FIN DE STAGE
+
REVISION DES EXAMENS THEORIQUES ET PRATIQUES**

Afin de mieux déterminer votre choix, voici quelques informations sur le métier de Personnel d'Enregistrement Aéroportuaire.

LE MÉTIER DE PERSONNEL D'ENREGISTREMENT AÉROPORTUAIRE

Le Personnel d'Enregistrement Aéroportuaire est avant tout un Agent Commercial ayant pour formation principale l'accueil, l'information des passagers et son enregistrement.

Cette action commerciale se décompose de la façon suivante:

Vous enregistrez le passager et ses bagages.

Vous procéderez en salle de départ, à l'embarquement des passagers et en salle d'arrivée, vous les accueillerez dans l'aérogare en répondant à leurs attentes.

Vous confirmerez leurs réservations en salle de correspondance, afin de faciliter la suite de leur voyage et assurerez les éventuelles opérations d'hébergements.

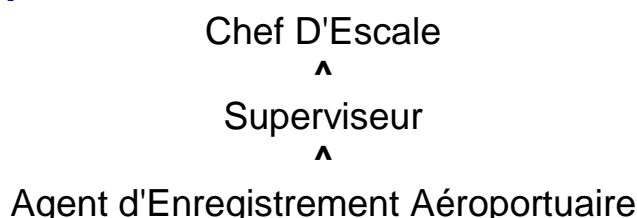
Ponctuellement vous assisterez le passager ayant constaté un incident bagage.

Le type d'horaire de travail est décalé:

Cycles comportant des matinées, après midi ou des soirées

L'Agent d'Enregistrement Aéroportuaire gagne environ 1370 euros net par mois

Evolution de carrière:



Critères de recrutements des compagnies aériennes :

. **Age :** Minimum 21 ans
Maximum 35 ans

. **Taille:** Femme: 1,55 m
Homme: 1,68 m

. **Niveau BAC et plus** (être allé jusqu'en fin de Terminale Minimum)

. **Anglais parlé et écrit**

Afin de mieux déterminer votre choix, voici quelques informations sur le métier d'agent de réservation. :

LE METIER D'AGENT DE RESERVATION

La fonction d'un Agent de Réservation consiste à accueillir la clientèle et répondre à sa demande de déplacements personnels ou professionnels.

La notion de service doit être aujourd'hui extrêmement pointue face à un marché concurrentiel en constante évolution.

L'agent de vente ou de réservation est capable d'analyser les horaires et tarifs proposés par les différentes compagnies aériennes afin de constituer des dossiers de réservations répondant aux attentes des voyageurs aussi diverses soient-elles. Il est amené à informer des formalités douanières et sanitaires et lui propose des services annexes.

Toutes les compagnies aériennes ou les agences de voyages sont susceptibles de vous recruter

Vous pouvez travailler en agence ou dans des centrales de réservation.

Les horaires sont rarement décalés.

Evolution de carrière :

L'évolution de carrière peut être rapide.

Un agent de vente en agence peut devenir responsable d'équipe au bout de deux ans, puis responsable d'agence et s'il le souhaite, créer sa propre agence de voyages au bout de 10 ans d'expérience.

Critères de recrutement des compagnies aériennes :

Niveau bac et plus (être allé jusqu'en fin de terminale minimum)

Anglais parlé et écrit

- **SOL I : AGENT D'ESCALE**

Réservé aux candidats bilingues anglais, disposant des certifications C-01 et IATA en cours de validité.

- Formation GAETAN CKE : Système d'enregistrement informatique

Durée: 35 heures

- **SOL II : AGENT D'ESCALE**

- Formation GAETAN CKE : Système d'Enregistrement informatique
- Module formation Matières Dangereuses agréée **I.A.T.A.**(International Air Transport Association)
- Sûreté permettant de délivrer une attestation « Sûreté C-O 1 » agréé **D.G.A.C.** (Direction Générale de l'Aviation Civile)
- Formation commerciale et Préparation aux tests de sélection des compagnies aériennes et aide à l'embauche
- Formation d'Anglais Grammatical, Aéronautique et Commercial

Durée: 153 heures

- **SOL III : AGENT D'ESCALE ET AGENT DE RESERVATION**

- Formation GAETAN CKE : Système d'Enregistrement informatique
- Formation AMADEUS Aérien : réservation de voyage
- Module formation Matières Dangereuses agréée **I.A.T.A.** (International Air Transport Association)
- Sûreté permettant de délivrer une attestation « sûreté C-O 1 » agréée **D.G.A.C.** (Direction Générale de l'Aviation Civile)
- Formation commerciale et Préparation aux tests de sélection des compagnies aériennes et aide à l'embauche
- Formation d'Anglais Grammatical, Aéronautique et Commercial.
- Possibilité de stage de validation d'aptitude professionnelle

Durée: 188 heures

- **SOL IV : AGENT DE RESERVATION EN AGENCE**

- Formation AMADEUS aérien : réservation de voyage
- Formation AMADEUS Terre, Fer, Mer
- Module formation Matières Dangereuses agréée I.A.T.A.(International Air Transport Association)
- Sûreté permettant de délivrer une attestation « sûreté C-O 1 » agréée D.G.A.C. (Direction Générale de l'Aviation Civile)
- Formation commerciale et Préparation aux tests de sélection des entreprises et aide à l'embauche
- Formation d'Anglais Grammatical, Aéronautique et Commercial.
- Possibilité de stage de validation d'aptitude professionnelle en entreprise

Durée: 176 heures

- **SOL V : AGENT D'ESCALE ET AGENT DE RESERVATION EN AGENCE**

- Formation GAETAN CKE : Système d'Enregistrement informatique
- Formation AMADEUS aérien : réservation de voyage
- Formation AMADEUS Terre, Fer, Mer
- Module formation Matières Dangereuses agréée I.A.T.A.(International Air Transport Association)
- Sûreté permettant de délivrer une attestation « sûreté C-O 1 » agréée D.G.A.C. (Direction Générale de l'Aviation Civile)
- Formation commerciale et Préparation aux tests de sélection des entreprises et aide à l'embauche
- Formation d'Anglais Grammatical, Aéronautique et Commercial.
- Possibilité de stage de validation d'aptitude professionnelle en entreprise

Durée: 223 heures

- **STAGE OPTIONNEL DE VALIDATION D'APTITUDE PROFESSIONNELLE**
(Réservé aux formations Sol IV et V)

Ce stage de validation d'attitude est d'une durée de 15 Jours, voire de 3 semaines. Il est réalisé en fin de formation dans une agence de voyage (boutique, touring ou call-center).

Le stage en entreprise fait l'objet d'une évaluation par le tuteur en entreprise, sur la présentation, la ponctualité, l'assiduité, le sens commercial, la rapidité, la maîtrise des procédures.....

Pour toutes les formations, nous proposons des cours d'anglais renforcé et des entraînements aux entretiens individuels d'embauche en anglais.

CONTENU DES COURS SOL

FORMATION INFORMATIQUE GAETAN CKE

- Signature des postes « SIG »
- La liste des vols au départ -LOD-
- Les écrans d'information vol -INF-
- Les écrans d'information -INS-
- La liste des passagers réservés -PNL- descriptif, consultation
- Liste des remarques IATA
- Enregistrement de passagers réservés (adultes, adultes avec noms différents, adultes au même nom, sélection dans une liste d'homonymes, familles, adultes avec bébé, enregistrement de passagers à remarques, les femmes, les enfants non accompagnés UMNR-, les passagers en correspondance, continuation, en provenance...)
- Consultation des listes des passagers enregistrés - PAM - PAL - écran - CKI
- Les modifications en cours d'enregistrement et après enregistrement via - PAM- et -HIM-

Les bagages:

- Enregistrements passagers avec bagages (Ajout/retrait, bagages en provenance, en continuation)
- Les excédents bagages -EXB
- Les annulations
- Le plan de cabine -SEA-
- Attribution de sièges - attribution générique -
- Enregistrement de passagers avec demande spécifique de siège
Changement de sièges
- Les passagers NOREC, OPEN à réductions non commerciales PAD, les JPS
- Les sièges supplémentaires -EXST-
- Etude de différents écrans et transactions: SAD, RMP, RMK, JSA, ATVs
- Les rééditions de CAB et TAG
- Lecture d'un billet
- L'enregistrement de bout en bout - TCE-

VALIDATION DES ACQUIS, CONTRÔLES CONTINUS ET TEST DE FIN DE STAGE

FORMATION INFORMATIQUE AMADEUS AERIEN

Apprentissage du logiciel Amadeus permettant les recherches tarifaires et les créations de dossiers pour les voyageurs des compagnies aériennes.

- Présentation du GDS Amadeus,
- Codage et décodage des villes, aéroports, pays et états,
- Les demandes tarifaires, analyse des différents types de tarif
- Les notes tarifaires
- Les différentes informations apportées à une demande tarifaire
- Les comparaisons tarifaires
- Les pages d'informations
- Les demandes de disponibilités
- Les types d'accès
- Les classes de réservation
- Les différentes informations apportées à une demande de disponibilité
- Les vols avec correspondance
- Les informations sur les vols
- Les fréquences
- Les décalages horaires
- Création d'un dossier passager : vente, rubriques obligatoires
- Création d'un dossier multi passagers
- Création de dossiers avec enfants et bébés
- Les rubriques complémentaires
- Création d'un dossier pour enfant non accompagné
- Les tarifs typologiques
- Création de dossiers complets (tarification, remarques, envoi par e-mail
- Les réservations de siège
- Les modifications
- La séparation de dossiers
- Exercices supplémentaires reprenant tous les cas de figure rencontrés durant la semaine

**VALIDATION DES ACQUIS, CONTRÔLES CONTINUS ET
TEST DE FIN DE STAGE**

FORMATION INFORMATIQUE AMADEUS HOTEL/RAIL/CAR.

1^{er} jour : AMADEUS CAR

- Codage et décodage des loueurs de véhicules – DNC
- Recherche des codes station – CL
- Recherche des types de véhicules – CPO
- Disponibilités et tarifs – CA
- Le format de vente – CS
- Les options de la vente
- La note tarifaire
- La vente à partir de segments de vols
- Les modifications et l'annulation
- L'itinéraire
- Emission du voucher électronique et papier.

2^{ème} jour: AMADEUS HOTEL

- Codage et décodage des chaînes hôtelières- DNH
- La disponibilité sans précision de chaîne – HA
- Les types d'accès (Dynamic, complete et standard access)
- La disponibilité avec précision de chaîne
- La disponibilité mono hôtel
- Les informations : caractéristiques et prix – HF – HP
- Les options de la disponibilité
- Les options de la vente
- Les modifications, l'annulation
- L'itinéraire

3^{ème} jour: AMADEUS RAIL

- Présentation du réseau ferré et principales gares nationales et européennes
- Codage et décodage – R/DAN – R/DAC
- Demande de disponibilités – R/AN
- Format de vente – R/SS
- Constitution du dossier Voyageur
- Tarification au plein tarif – R/FXX

4^{ème} jour :

- Etude de l'offre commerciale SNCF
- Réservations de dossiers avec réduction
- Tarification avec codes de réduction – R/FXXQ/
- Réservations avec choix de placement
- Modifications, annulation, émission

5^{ème} jour :

- Synchronisation RAIL/AIR
- Synchronisation AIR/RAIL
- Synchronisation RAIL/AIR/CAR
- Synchronisation AIR/RAIL/CAR/HOTEL

COURS IATA SUR LE TRANSPORT DES MARCHANDISES DANGEREUSES PAR AVION



Objectif :

- Différencier les responsabilités entre l'expéditeur, l'agent fret et la compagnie aérienne, identifier les Marchandises Dangereuses qui sont soit :
 - interdites au transport par air
 - autorisées au transport par fret aérien selon la réglementation, ou
 - exemptées selon la réglementation
- Identifier les 9 classes de Marchandises Dangereuses grâce à leurs principaux critères
- Savoir lire correctement la liste alphabétique des Marchandises Dangereuses et appliquer les informations qu'elle contient.
- Appliquer les conditions générales d'emballage et les instructions d'emballage spécifiques ou vérifier qu'elles ont bien été suivies
- Vérifier que l'utilisation d'un emballage correspond aux limitations indiquées sur le colis
- Marquer et étiqueter correctement un colis de Marchandises Dangereuses ou vérifier que les exigences de marquage et d'étiquetage ont bien été respectées
- Compléter la "Shipper's Declaration for Dangerous Goods" ou vérifier que les informations qui y figurent correspondent bien à la réglementation
- Indiquer les informations nécessaires sur la lettre de transport ou vérifier qu'elles y figurent bien
- Entreposer, manutentionner et charger correctement les marchandises en accord avec les exigences de la réglementation ou vérifier que celles-ci ont bien été respectées
- Reconnaître et appliquer les divergences des Etats et des Exploitants
- Connaître quelques mesures d'urgence en cas d'incident

A la fin du cours, chaque participant est soumis à un test résumant l'ensemble des matières abordées.

Sa réussite permet l'obtention du "Certificat d'école approuvée par IATA", valable soit pour une demande d'agrément d'un Agent d'escale ou pour le renouvellement de cet agrément, en principe tous les deux ans.

Objectif : faire de chaque stagiaire un acteur de la sûreté au quotidien

La sûreté : quel objectif ?

- rappel historique : attentats
- différence entre sûreté et sécurité

Connaissance des différents acteurs et de leur rôle dans le cadre réglementaire

Présentation du milieu aéroportuaire et des différentes zones

Les dispositions réglementaires (les obligations)

- textes
- pour les clients à l'aéroport
- pour le personnel

Liste des articles prohibés (liste réglementaire)

Dispenser aux passagers la sensibilisation aux mesures de sûreté :

- obligations des services de vente et d'enregistrement
- protection au comptoir d'embarquement
- restitution des cartes d'embarquement et des étiquettes vierges
- escale : présentation sur comptoir d'enregistrement de consignes visuelles
- vente : attirer l'attention des passagers lors de la vente sur les types de marchandises qu'il leur est interdit de transporter à bord d'un avion

Vérification de concordance :

- entre billets et passagers (pièces d'identité)
- bagages de soute et de cabine

Inspection filtrage : obligations

Techniques de maintien d'intégrité des passagers avant l'embarquement :

- séparation de flux
- maintien d'intégrité des installations utilisées
- maintien acheminement avion
- vérification des passagers sur le vol

Les sanctions

Les menaces anonymes (appels anonymes et objets suspects)

Test de sûreté:

En fin de cours, chaque participant est soumis à un test résumant le cours.

La réussite à ce test donne droit à une attestation valable agréée DGAC nécessaire pour exercer la profession d'agent d'escale.

FORMATION ANGLAIS GRAMMATICAL, AÉRONAUTIQUE ET COMMERCIAL

1^{er} cours:

- Préparation d'un entretien d'embauche en Anglais
- Etude des noms de pays et de nationalité
- Formules de politesse
- Grammaire: étude du présent simple et du présent progressif
- Etude d'une scène d'enregistrement: « Normal check-in »

2^{ème} cours:

- Vocabulaire aéronautique: écoute de cassettes (enregistrement, annonce d'un commandant, vente de produits détaxés, description des bagages)
- Grammaire: étude des « Question-tags »
- Scène d'enregistrement: « check-in for a UM »

3^{ème} cours:

- Conversations téléphoniques : réservation d'une table de restaurant, d'une chambre d'hôtel, d'un billet d'avion)
- Grammaire: étude du présent perfect
- Scène d'enregistrement: « checking in two passengers who want to be seated together »

4^{ème} cours:

- Traduction: « Useful sentences »
- Grammaire: étude du futur et de la concordance des temps
- Scène d'enregistrement: « Flight cancelled »

5^{ème} cours:

- ASSESSEMENT **TEST** / Future and conditional
- Ecoute de cassettes; une hôtesse de l'air décrit son métier
- Grammaire: études des modaux
- Scène d'enregistrement: « Special meals offered when checking in »

6^{ème} cours:

- Conversation dans une agence de voyage: moyens de transport utilisés pour se rendre de l'aéroport au centre ville
- Grammaire: étude des modaux
- **TOEIC** Test
- Scène d'enregistrement « Check-in a disabled passenger »

7^{ème} cours:

- Conversations dans un office de tourisme (écoute de cassettes)
- Traduction de phrases utiles (vocabulaire aéronautique)
- Grammaire: étude des prépositions
- TOEIC Test
- Scène d'enregistrement « Check-in a disabled passenger »

8^{ème} cours:

- Apprendre à donner des indications
- Annonces dans une salle d'embarquement - Grammaire: comparatifs et voix passive
- **TOEIC** Test
- Scène d'enregistrement « checking in a passenger with a pet »

9^{ème} cours:

- Grammaire: Final test
- Rédaction d'un CV
- Rédaction d'une lettre de motivation
- **TOEIC** Test

FORMATION COMMERCIALE ET PREPARATION AUX TESTS DE SELECTION SPECIFIQUE AGENT D'ENREGISTREMENT AEROPORTUAIRE

(31h dont 1 h d'entretien de sélection individuel, avec une ex responsable de sélection AIR FRANCE)

Comprenant :

1- Tests psychotechniques

- Epreuve de groupe
- Simulation d'entretien individuel type sélection
- Simulation de situations d'enregistrement passager

2- Aide à l'embauche

- Rédaction CV, lettre de motivation, photo et rédaction de candidature
- Conseils de mise en valeur (coiffure, maquillage, vêtements) en rapport avec le métier
- Conseil de « savoir être » relatif aux situations rencontrées en sélection (type entretien individuel)

**VALIDATION DES ACQUIS:
CONTRÔLES CONTINUS ET TESTS DE FIN DE STAGE.**