

Fiche métier Agent(e) d'escale aéroportuaire (1/3)

Description et conditions

► Description du poste

- L'agent(e) d'escale est en charge de l'enregistrement des passagers sur un vol au départ ou en correspondance. Il ou elle se réfère à la réglementation du transport aérien pour agir en liaison et collaboration avec les différents intervenants de l'escale. Il ou elle peut coordonner une équipe d'agent(s) d'escale.

► Autres appellations

- Agent(e) des services commerciaux en escale aéroportuaire
- Superviseur(se) d'escale aéroportuaire

► Conditions d'exercice sur le territoire

► Type de structures

- Compagnie aérienne low cost (Air France tend à limiter son personnel)
- Entreprises de service aéroportuaire

► Conditions de travail

- Temps complets
- Travail le week-end et les jours fériés
- Horaires décalés

► Statut

- CDD puis CDI

Principaux employeurs

Transavia

Easy Jet

Fiche métier Agent(e) d'escale aéroportuaire (2/3)

Activités et compétences

Savoir-faire génériques

- Enregistre les cartes d'embarquement
- Accueille les passagers au moment de l'embarquement
- Vérifie et enregistre les bagages des passagers (référencement, surpoids, ...)
- Sait gérer des situations compliquées

Compétences génériques

- **Savoir :**
 - ✓ Connaissance des règles de sécurité et de sûreté d'un aéroport
 - ✓ Anglais courant
 - ✓ Maîtrise des logiciels d'enregistrement et de réservation
- **Savoir-être :**
 - ✓ Capacité d'accueil
 - ✓ Bonne présentation
 - ✓ Patience
 - ✓ Adaptabilité
 - ✓ Respect des règles et consignes aéroportuaires et spécifiques à la compagnie

Savoir-faire spécifiques

- Informer et gérer les situations de conflits associés aux problématiques de surpoids de bagages ou bagages complémentaires (compagnies low cost)
- Parler une seconde langue en adéquation avec les destinations proposées à Orly

Compétences spécifiques

- **Savoir être :**
 - ✓ Gestion du stress
 - ✓ Gestion des conflits
- **Savoir :**
 - ✓ Pratique de l'espagnol / portugais ou arabe

Fiche métier Agent(e) d'escale aéroportuaire (3/3)

Profils

► Profils recherché

- Niveau de formation : le titre professionnel → de nombreuses formations sur le territoire
- Expérience : pas d'expérience nécessaire
- Parcours : 1^{er} emploi dans l'aérien, provenance très variée : jeune

► Difficultés :

- Peu de difficultés à recruter
- Tendances d'évolution :
 - Métier qui tend à diminuer chez Air France → à court / moyen termes possibilité de passerelles avec des agents d'escale Air France, toutefois un attachement fort des personnes en poste à l'entreprise ;
 - Des recrutements encore dans les compagnies low cost qui se développent, mais une tendance qui devrait se tasser dans les années à venir (enregistrement sur bornes)



- Malgré quelques recrutements à court terme, un risque important de diminution des besoins sur ce profil → métier de départ