

Agent d'Accueil Aéroportuaire

MAJ SEPTEMBRE 2025

Objectifs

- Environnement aéroportuaire.
- Approche métier.
- Anglais aéroportuaire.
- Certifications réglementées.
- Préparation à l'emploi.

Effectif par session

- 8 à 12 personnes.

Pré-inscriptions



Métiers visés

- Accompagnateur de personnes à mobilité réduite.
- Agent d'Accueil Aéroportuaire.

Public concerné

- Toute personne qui souhaite travailler dans le domaine aéroportuaire en qualité agent d'accueil aéroportuaire.

Finalités de formation

- Attestation de réussite de fin de formation.
- Attestations : facteurs humains, SGS, Gestes et Postures, Gestion des conflits, sécurité en piste, sécurité piéton, PHMR.
- Anglais Aéroportuaire.
- Certification Sûreté - DGAC.
- Certification DGR9 - IATA.

Prérequis

- 18 ans minimum.
- Casier judiciaire vierge (vérification faite par les sociétés aéroportuaires à l'embauche).
- Validation du questionnaire des attentes.

Durée

- 2 semaines soit 70 heures.
- Lundi au Vendredi.
- Horaires décalées.

Modalités d'évaluation

- Évaluations Formatives
- Évaluations certificatives sûreté, 11.2.6.2 et 11.2.3.8 (min. 12/20).
- Évaluations sommatives avec 60% de réussite pour validation de la formation.

Agent d'Accueil Aéroportuaire

Objectifs

Environnement aéroportuaire : Maîtriser le Port de l'Uniforme Aéroportuaire, Maîtriser la coactivité, Connaître les abréviations et codes IATA, Connaître l'Alphabet Aéroportuaire, Avoir Connaissances des Facteurs Humains, Maîtriser les Gestes et Postures, les SGS et la Sécurité en Piste.

Procédures métier :

- Définir le rôle de l'agent d'accueil, ses missions. Être capable de mettre en œuvre les procédures d'accueil dans un aéroport, les protocoles de contrôles, échanger avec le client en français et en Anglais....

Communication adaptée : Appliquer les différentes méthodes de communication, adaptées au handicap du passager, maîtriser la formulation positive.

Gestes et postures : Les méthodes pour les positions debout longue durée.

Mise en pratique : Maîtriser la théorie et la pratique lors de mises en situations. Appliquer le contenu de la formation lors de ses jeux de rôles.

Anglais Aéroportuaire : Être capable de se présenter à un client, d'échanger des phrases simples dans le contexte du métier, savoir diriger un client, se présenter lors d'un entretien d'embauche. Maîtriser la formulation positive.

Certifications réglementées : Respecter les mesures de sûreté et de sécurité spécifiques à l'environnement aéroportuaire et connaître les règles de transport de marchandises dangereuses.

Préparation à l'emploi : Créer un CV conforme aux exigences des recruteurs, une lettre de motivation personnalisée. Appliquer, lors de simulations d'entretiens collectifs et individuels, toutes les règles, tous les codes et toutes les recommandations reçues tout au long de la formation.

Méthodes Pédagogiques

Formateurs certifiés, disposant de nombreuses et solides expériences professionnelles dans le secteur aérien et travaillant en parallèle à l'aéroport

- Supports de cours, diaporama, jeux de groupe, quizz en groupe, QCM
- Mises en situations professionnelles en groupe et individuel, sketching, Jeux d'équipe, Kahoot
- Salles équipées d'écrans plats, tableaux

Plateau technique : chaise roulante, béquilles, canne, déambulateur, micro sono, casque coupe son, ordinateurs

Modalités et délais d'accès.

- Formation en présentiel.
- Session programmée toutes les 5 semaines.
- Calendrier des sessions disponibles sur demande.
- Inscription possible jusqu'à 14 jours ouvrables avant le début de la formation (sous réserve de disponibilité).
- L'inscription est effective après : inscription à une réunion d'information, avoir rempli la fiche de renseignement, validation de questionnaire des attentes.

Tous les modules sont aussi accessibles séparément

Contenu de formation

- **Environnement aéroportuaire (14 heures) :**
 - Coactivité, sécurité en piste, réglementation aéroportuaire, alphabet aéroportuaire, les abréviations et les codes IATA, les facteurs humains, système de gestion de la sécurité (SGS), gestes et postures, respect du port de l'uniforme.
- **Approche métier (22 heures) :**
 - Accueillir, informer et orienter les passagers, gestion des flux, accueil des UMNR (mineur non accompagné), accueillir les personnes en situation de handicap, identifier les méthodes d'accompagnement appropriées, adapter sa communication en fonction des différents handicaps.
- **Anglais aéroportuaire (21 heures) :**
 - Conjugaison des verbes, les bases de la construction d'une phrase, vocabulaire aéroportuaire et dialogue, reformulation positive.
- **Certifications réglementées (9 heures 30) :**
 - 11.2.6.2 formation DGAC sûreté : accès sans escorte aux zones de sûreté à accès réglementé.
 - 11.2.3.8 : vérification de concordance entre passagers et bagages. DGR9 : Transport des Marchandises Dangereuses.
- **Préparation à l'emploi : (3 heures 30) :**
 - Coaching CV, présentation aux recruteurs.



Agent d'Accueil Aéroportuaire

ELEA By Mira Consulting - 35 Allée des Impressionnistes, Villepinte
01.82.37.16.81 | www.eleabymira.com
SIREN : 901084129 | NDA : 11930909593