



Conforme aux recommandations IATA (International Air Transport Association) et aux normes IOSA (IATA Operational Safety Audit) et ISAGO (IATA Safety Audit for Ground Operations).

*Durée : 245 heures (partie théorique en centre)*

*Possibilité d'effectuer un stage professionnel de 4 semaines (140 heures).*

### Module Anglais Conversationnel (2 semaines / 70 heures)



### Module environnement aéronautique

- Réglementations internationales (Conventions, Instances etc...)
- L'aéroport et Les métiers de l'aéroport
- Modules Sûreté 11.2.6.2 & 11.2.3.8 & Module Marchandises dangereuses Catégorie9

### Module Réservation

- Le billet - Les tarifs
- Logiciel **Amadeus Air**

### Module « Checking » – « Boarding » – Litiges Bagages

- Le passagers – les différentes typologies
- Enregistrement & embarquement manuels
- Les irrégularités
- Litiges Bagages
- Logiciel ALTEA « Customer Management » - **Attestation ALTEA CM**



### Module Mise en situation professionnelle

- Utilisation du logiciel Altea en simulation
- Etude de la chronologie d'un vol (la touchée)

### Stage de préparation & Examen Officiel TOEIC (1 semaine / 35 heures)

**TOEIC**<sup>®</sup>

ETS AUTHORISED TEST CENTRE



Les « + » Horizons Academy

Stage professionnel de 4 semaines inclus  
Sessions limitées à 12 participants  
Centre accrédité pour la certification TOEIC

Coaching personnalisé de l'inscription jusqu'à la signature du premier contrat de travail





### Public visé

- Les salariés
- Les demandeurs d'emploi
- Les étudiants
- Les personnes en reconversion professionnelle

Tarif : 3490,00€

### Pré requis

- Age minimum 18 ans
- Baccalauréat ou première expérience professionnelle
- Anglais - Niveau minimum B1 européen
- Casier judiciaire vierge
- Permis de conduire B (recommandé)

### Modalités d'accès\*

- Etude dossier de candidature (préinscription) sous 48 heures
- Entretien de sélection téléphonique

### Objectifs

- Atteindre le niveau d'anglais oral nécessaire pour l'exercice du métier d'agent d'escale
- Informer et orienter les passagers
- Identifier les marchandises dangereuses
- Mettre en œuvre les mesures de sûreté liées au métier d'agent d'escale
- Mettre en œuvre les procédures d'enregistrement et d'embarquement en manuel
- Procéder à l'enregistrement et à l'embarquement des passagers avec le logiciel Altea CM
- Effectuer des recherches et créer un dossier de réservation sur le logiciel Amadeus
- Mettre en œuvre les procédures et moyens nécessaires en fonction des différentes typologies de passagers pour les phases d'enregistrement et d'embarquement
- Traiter les irrégularités liées aux bagages perdus ou endommagés
- Appliquer la réglementation en cas d'irrégularités (retards, annulations, etc...)
- Utiliser le vocabulaire anglais spécifique au métier d'agent d'escale
- Obtenir le meilleur score à l'examen TOEIC

### Méthodologie

Les cours sont dispensés en présentiel selon les méthodes d'animation classique et sont divisés en deux catégories :

- Les cours théoriques en salle standard
- Les cours sur systèmes informatiques

### Moyens pédagogiques et matériels utilisés

- Videoprojection
- Supports de cours
- Logiciel Altea CM
- Logiciel Amadeus

### Modalités d'évaluation

Le stagiaire sera évalué de manière continue tout au long de la formation au travers de tests écrits et de mises en situation pratiques.

Examen officiel TOEIC Listening & Reading

### Accessibilité aux personnes handicapées

Accueil et accompagnement des personnes en situation de handicap

Taux de réussite 2023 : 69%

(\* ) Il est recommandé d'entamer ses démarches au plus tard 15 jours avant l'entrée en formation.