RIASEC : Cs

N2201
AGENT / AGENTE D'ESCALE COMMERCIALE AÉROPORTUAIRE (AEC)

Autres emplois décrits

- Agent / Agente d'escale
- Agent / Agente d'escale aéroportuaire
- Agent / Agente d'escale du transport aérien
- Agent / Agente de passage escale aéroportuaire
- Agent / Agente des Services Commerciaux en escale aéroportuaire (ASC)

Définition

L'Agent d'escale aéroportuaire, assure le bon déroulement des opérations au sol dans les aéroports.

- Accueille et informe les passagers, gère les enregistrements et les embarquements
- Assure la coordination entre les différents services de l'aéroport pour optimiser les flux de passagers et de bagages
- Contrôle les documents de voyage et assure la conformité réglementaire des procédures
- Gère les situations d'urgence ou les changements de dernière minute pour minimiser les impacts sur les passagers
- Supervise les opérations de chargement et de déchargement des bagages et marchandises
- Peut participer à la formation des nouveaux agents et à l'amélioration continue des processus d'escale

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible avec un BTS ou une certification spécifique d'agent d'escale aéroportuaire. Une formation à la sécurité (Certificat de formation à la sécurité - CFS) est obligatoire pour exercer ce métier.

Certifications et diplômes :

- Certificat de spécialisation accueil dans les transports
- BTS tourisme
- Certificat de formation de base à la sécurité (habilitation)

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Contrôler l'accès à bord et vérifier les billets
- Gérer les flux de passagers en respectant les horaires
- Appliquer le cadre juridique du transport aérien et de la navigation aérienne
- Informer les passagers des modifications de vol et gérer les réclamations

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Collecter les informations concernant les vols
- Assurer le suivi des procédures de sécurité et de sûreté aéroportuaire
- Assurer la communication entre le personnel de cabine et les services au sol

Développement économique

- Accueillir, orienter, renseigner un public

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Effectuer les opérations d'ouverture d'enregistrement, d'embarquement
- Réaliser les opérations d'embarquement et débarquement (réservation de bus sur piste, accompagnement des passagers, gestion des cartes d'embarquement, etc.)
- Contrôler des bagages ou des objets, dans le respect de la réglementation

Savoir-faire secondaires

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Veiller au respect des normes environnementales dans les opérations d'escale Transition écologique
- Appliquer la réglementation douanière
- Clôturer un vol (fermeture des portes, documents de clôture, ...)
- Procéder à l'encaissement
- Vérifier les modes de paiements et conserver les justificatifs

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Intégrer les technologies numériques pour optimiser les processus d'escale — Transition numérique
- Utiliser les outils numériques — Transition numérique
- Connaitre et respecter les protocoles de sécurité en vigueur
- Négocier en cas de conflit pour désamorcer les tensions
- Gérer les situations d'urgence et appliquer les procédures adéquates
- Faciliter la communication inter-services pour une meilleure coordination
- Travailler en groupe, en réseau

Développement économique

- Identifier, traiter une demande client
- Répondre aux attentes d'un client
- Améliorer la qualité de service
- Développer et fidéliser la relation client
- Optimiser l'organisation des embarquements pour réduire les délais

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Analyser les retours d'expérience pour améliorer les processus
- Conduire au moyen de minibus ou voiture, des passagers sur une piste aéroportuaire
- Superviser le chargement et le déchargement des bagages

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Maintenir à jour les documents relatifs aux opérations d'escale

Savoir-être professionnels

- Avoir le sens du service
- Etre ouvert aux changements
- Avoir l'esprit d'équipe

Savoirs

Normes et procédés

- **Règles de sûreté aéroportuaire**
- Réglementation du transport de matières et produits dangereux
- Procédures de prise en charge des enfants mineurs
- Terminologie aéronautique (IATA, alphabet aéronautique, ...)

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Domaines d'expertise

- Géographie liée aux services aéroportuaires (fuseaux horaires, aéroports, ...)
- Logiciels de suivi bagages — Transition numérique
- Utilisation de logiciels de réservation — Transition numérique

Produits, outils et matières

- **Equipements de sécurité**
- **Outils connectés**

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- En contact avec du public
- En zone aéroportuaire

Horaires et durée du travail

- Travail en horaires décalés
- Travail le dimanche
- Travail les week-ends et jours fériés

Lieux et déplacements

- Zone internationale
- Zone nationale

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)

Secteurs d'activité

- Logistique et transport

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail