RIASEC : Cs

N2210
SUPERVISEUR / SUPERVISEUSE D'EXPLOITATION AÉROPORTUAIRE

Emploi cadre

Autres emplois décrits

- Directeur / Directrice d'aérodrome
- Directeur / Directrice d'exploitation aéroportuaire
- Directeur / Directrice des opérations d'exploitation aéroportuaire
- Directeur d'aéroport / Directrice d'aéroport
- Responsable d'exploitation aéroportuaire
- Responsable des opérations d'exploitation aéroportuaire

Définition

Le superviseur d'exploitation aéroportuaire, un rôle clé pour assurer la fluidité et la sécurité des opérations aéroportuaires.

- Coordonne et supervise les opérations d'embarquement et de débarquement des passagers.
- Veille au respect des procédures de sécurité et des réglementations en vigueur.
- Gère les incidents et les situations d'urgence en collaboration avec les équipes au sol.
- Assure la liaison entre les différents services de l'aéroport pour optimiser les flux de passagers et de bagages.
- Contrôle la qualité des services fournis aux passagers et propose des améliorations.
- Forme et encadre les équipes de terrain pour garantir un service optimal.

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible avec un Certificat d'agent d'escale commercial, un BTS Tourisme ou un Diplôme d'État en gestion des opérations aéroportuaires, ce dernier étant obligatoire. Les niveaux d'études requis varient de Bac + 2 à Bac + 3.

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Management, Social, Soin

- Organiser les activités des membres de l'équipe en tenant compte d'un ensemble de critères : qualité des prestations à réaliser, délais à respecter, consignes de sécurité et de sûreté, contraintes liées à l'exploitation, situations de co-activité, etc
- Animer, coordonner une équipe
- Prévenir et résoudre les conflits
- Assurer un briefing et débriefing sur le service
- Suivre le bon déroulement de l'activité

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Négocier en cas de conflit pour désamorcer les tensions
- Recueillir les informations sur les vols à traiter et les activités à réaliser
- Contrôler de la mise en œuvre des procédures en vigueur, des règles de sécurité et de sûreté au cours de la réalisation des opérations et des activités
- Adapter les interventions de l'équipe en fonction de l'activité des autres équipes de la même entreprise ou d'autres entreprises (coactivité)

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Assurer la conformité des pratiques avec les réglementations en vigueur
- Définir les plannings et congés de ses équipes
- Renseigner des formulaires et documents liés à l'activité

Savoir-faire secondaires

Management, Social, Soin

- Transmettre des consignes liées au traitement des vols ou à la réalisation des activités
- Former les nouveaux membres de l'équipe
- Répartir la charge de travail et les tâches à effectuer entre les membres de l'équipe
- Mettre en oeuvre un programme d'intégration en direction des nouveaux membres de l'équipe
- Identifier les besoins de formation
- Former les nouveaux membres de l'équipe aux procédures

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

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Appliquer le référentiel qualité de l'entreprise
- Collecter les informations concernant les vols
- Respecter les règles de Qualité, Hygiène, Sécurité, Santé et Environnement (QHSSE) Transition écologique
- Utiliser les outils numériques Transition numérique
- Proposer des actions correctives
- Traiter les informations nécessaires à la réalisation des activités de l'équipe
- Traiter les informations de vol en temps réel
- Alerter d'un dysfonctionnement ou d'une situation à risque
- Travailler en groupe, en réseau
- Transmettre des informations et s'assurer de leur compréhension en adoptant un langage approprié aux interlocuteurs internes et externes
- Assurer un rôle de relais d'information ascendante et descendante entre les différents intervenants

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Appliquer la réglementation douanière
- Appliquer le cadre juridique du transport aérien et de la navigation aérienne
- Assurer le suivi des procédures réglementaires aéroportuaires
- Veiller au respect des horaires de vol

Développement économique

- Accueillir, orienter, renseigner un public
- Identifier, traiter une demande client
- Améliorer la qualité de service
- Développer et fidéliser la relation client

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Conduire au moyen de minibus ou voiture, des passagers sur une piste aéroportuaire
- Coordonner les opérations sur le tarmac
- Maintenir les standards de sécurité aéroportuaire

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Contrôler la conformité des données

Savoir-être professionnels

- Avoir l'esprit d'équipe
- Etre ouvert aux changements
- Etre force de proposition
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs

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

Savoirs

Domaines d'expertise

- Communication interne pour les équipes aéroportuaires
- Coordination des opérations d'embarquement
- Données d'activité de la structure, du service
- Gestion des équipes sur le terrain
- Logiciels de suivi bagages — Transition numérique
- Mise en œuvre de plans d'amélioration continue
- Planification des horaires d'équipe
- Planification stratégique des opérations aéroportuaires
- Logiciels d'enregistrement et de suivi de bagages — Transition numérique
- Analyse des performances opérationnelles
- Anglais professionnel

Normes et procédés

- Application des normes de sécurité internationales
- Assurance de la conformité aux normes aéroportuaires
- Gestion des risques opérationnels
- Procédures de prise en charge des enfants mineurs
- Réglementation du transport de matières et produits dangereux
- Règles de sûreté aéroportuaire
- Surveillance des procédures de chargement et déchargement
- Terminologie aéronautique (IATA, alphabet aéronautique, ...)

Techniques professionnelles

- Développement de protocoles d'urgence
- Evaluation des besoins en formation du personnel
- Gestion des conflits entre personnel
- Evaluation des compétences professionnelles

Produits, outils et matières

- **Supervision des activités de maintenance aéroportuaire**
- Outils connectés

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

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- Déplacements professionnels
- En zone aéroportuaire
- Polyactivité
- En milieu occupé

Horaires et durée du travail

- Travail en horaires décalés
- Travail les week-ends et jours fériés
- Travail par roulement
- Travail selon un rythme irrégulier et des pics d'activité

Publics spécifiques

- Travail avec des organisations ou partenaires internationaux

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)

Types de structures

- Entreprises et milieux professionnels

Secteurs d'activité

- Logistique et transport

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