

GUIDE

# EMPLOI FORMATION

DES EXPLOITANTS  
D'AÉROPORT

---

ÉDITION  
2022

# ANNEXES



ANNEXE N°1 - FICHE 2

## PROSPECTIVE ET BESOINS

**Étude 2022**

« Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP) »  
des aéroports par le cabinet RH Partners

Juin 2022

# Etude GPEC / GEPP

Pour les Aéroports français

Enjeux RH & Conditions de réussite

**UAF  
& FA**

UNION  
DES AÉROPORTS  
FRANÇAIS  
& FRANCOPHONES  
ASSOCIÉS

**RH PARTNERS IDF**

21, rue Saint-Pierre 92200 Neuilly-sur-Seine

  
**RH PARTNERS**  
Conseil en Ressources Humaines

## SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>Page 6</b>
Le Contexte d'intervention – Les enjeux de l'étude – Notre méthodologie	
<b>LES ENJEUX RH DES AEROPORTS – Analyse documentaire et questionnaire</b> .....	<b>Page 8</b>
<b>POURQUOI UNE GEPP ?</b> .....	<b>Page 8</b>
Evolution du secteur et des métiers - Les impacts de la crise COVID sur le secteur aérien - Les impacts RH de la crise COVID - L'impact du numérique	
<b>NOS CONSTATS</b> .....	<b>Page 13</b>
L'attractivité, un nouvel enjeu de la reprise - La fidélisation, un enjeu croissant - L'anticipation, un enjeu complexe - La pyramide des âges, un enjeu peu partagé - La formation, les certifications et l'alternance, des enjeux majeurs - La mobilité interne, un enjeu important	
<b>GPEC / GEPP : CONDITIONS DE REUSSITE</b> .....	<b>Page 18</b>
Rappels juridiques - Les compétences au cœur de la démarche GEPP	
<b>DES PROCESS ET OUTILS AU SERVICE DE LA GEPP</b> .....	<b>Page 21</b>
La cartographie des métiers / postes - Le référentiel de compétences - Les fiches métiers / postes - L'entretien annuel - L'entretien professionnel – Les passerelles métiers – La mobilité interne et la gestion des talents – La formation et l'alternance - La digitalisation des outils et process RH / SIRH	
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>Page 29</b>
Recommandations	
<b>ANNEXES</b> .....	<b>Page 31</b>
Bibliographie : liste des documents sources - Modèle de Fiche métier – Glossaire compétences	

L'« Etude GPEC / GEPP » a été réalisée par RH Partners IDF de décembre 2021 à juin 2022.  
Sont intervenus durant différentes phases de la mission :



Ségolène JEUDY, Consultante RH ([sjeudy@rh-partners.com](mailto:sjeudy@rh-partners.com) – 06.99.01.59.49)

Ségolène dispose d'une expertise de l'accompagnement du changement et des transformations. Elle aide les entreprises confrontées à des situations complexes à gagner en efficacité et en performance individuelle, collective ou organisationnelle. DRH pendant plus de 15 ans dans différents secteurs, elle intervient depuis 6 ans en tant que conseil, formatrice et Executive Coach.



Carole-Anne BASSIGNOT, Consultante RH ([cabassignot@rh-partners.com](mailto:cabassignot@rh-partners.com) – 07.61.81.98.89)

De formation en psychologie, Carole-Anne gère le Pôle Recrutement et Evaluation. Elle accompagne également de nombreux clients dans leur stratégie de développement RH et d'acquisition de talents. Elle réalise également l'évaluation de candidats, à travers la passation de tests psychométriques et entretiens.



Serge VOIRY, Directeur Associé, Responsable de contrat ([svoiry@rh-partners.com](mailto:svoiry@rh-partners.com) – 06.61.67.56.83)

De formation en sciences humaines, Serge possède une expérience de plus de 20 ans dans l'accompagnement de la mobilité professionnelle, la gestion de projets, le management d'équipe, l'accompagnement du changement et le conseil RH. Spécialiste des problématiques de réorganisation, ses missions s'orientent aujourd'hui dans la proposition de solutions pour les organisations et l'animation des différentes expertises RH en Ile-de-France et sur le territoire national.

## INTRODUCTION

### Le contexte d'intervention

L'Union des Aéroports Français (UAF) est l'organisation professionnelle des aéroports français : sa principale mission est de défendre et promouvoir les intérêts de la communauté aéroportuaire française auprès des décideurs français et européens. Elle compte plus de 150 adhérents.

L'UAF avait rédigé, en 2019, un **Guide emploi formation UAF & FA 2019**, avec la collaboration du Groupe de travail « Formation et assistance en escale des aéroports » et en lien avec la FNAM et l'OPCO. Composé de fiches thématiques et d'annexes, ce document était destiné à informer les services RH et des responsables formation et d'exploitation. Une **mise à jour du Guide prévue en 2020** a été retardée du fait de la crise du Covid, celle-ci ayant par ailleurs très fortement et durablement impacté le secteur du transport aérien et aéroportuaire. Aussi la mise à jour du Guide a été reportée et sa parution a finalement été prévue pour l'été 2022.

Outre cette mise à jour, la Commission RH UAF et le Groupe de travail Formation ont émis le souhait que soient menées une « **Étude GPEC spécifique au secteur aéroportuaire** » centrée sur la crise sanitaire et ses conséquences en termes d'axes d'orientation et de préconisations. Il a également été convenu que cette étude soit annexée à la deuxième version du Guide Emploi Formation des aéroports. Il convient de préciser qu'une étude GPEC relative à la crise sanitaire a déjà été réalisée au niveau de la branche du transport aérien dans son ensemble (compagnies aériennes, aéroports, entreprises d'assistances en escale<sup>1</sup>).

Pour mener à bien cette « Étude GPEC » impulsée par l'UAF, un appel d'offres a été lancé en août 2021 avec diffusion d'un cahier des charges. Le **cabinet RH Partners IDF**, fort de son expérience, de ses différentes compétences mais aussi de l'expertise de ses consultants a répondu au cahier des charges pour lequel il a été choisi pour mener cette mission. Celle-ci a été contractualisée en octobre 2021, avant une première réunion de lancement en décembre 2021, puis le lancement d'un questionnaire et une série de rencontres avec des responsables formation d'aéroports de janvier à mai 2022.

### Les enjeux de l'étude

L'enjeu initial pour UAF et le Groupe de Travail formation était d'avoir une **étude GPEC synthétique et opérationnelle relative aux impacts à court et moyen termes de la crise sanitaire sur le secteur aéroportuaire**.

En pratique, après divers échanges et réunions, une analyse documentaire approfondie et compte tenu de la reprise croissante de l'activité aéroportuaire dès début 2022 (rapidement au-delà des précédentes estimations), il est apparu que **l'enjeu réel était d'identifier comment maintenir l'adaptation au changement et l'agilité sur les parcours professionnels dans un contexte d'évolution des métiers et de crises**. Ce nouvel enjeu a été renforcé par le fait que les retours du questionnaire ne permettraient pas une analyse extrêmement fine du secteur aéroportuaire vs branche.

De plus le besoin des membres du Groupe de Travail Formation était de :

- **Comprendre la démarche de GEPP** (fonctionnement, enjeux, etc.),
- **Maitriser des concepts et outils.**

---

<sup>1</sup> AKTO, *Impacts de la crise sanitaire sur le secteur du transport aérien*, Etude Diag'active (cf Annexe).

C'est ainsi que notre travail d'accompagnement a visé à créer également, pour les adhérents, les conditions pour pouvoir mettre en place des actions au sein des plateformes, au niveau branche ou UAF. Il s'est agi plus particulièrement et en priorité de permettre aux responsables formation de :

- **Disposer d'outils opérationnels** utiles aux RH, responsables formation, opérationnels et collaborateurs ;
- **Être en capacité d'accompagner les compétences** des collaborateurs, en lien avec les évolutions des métiers impactés par la digitalisation, les changements induits par la crise Covid, l'évolution démographique des effectifs...

## Notre méthodologie

La présente étude a été réalisée sur la base de :

- La collecte, la recherche et l'analyse approfondie de la **documentation** en lien avec les métiers et le secteur (*cf liste en Annexe*) ;
- L'élaboration, la transmission et l'analyse d'un **questionnaire** envoyé à tous les participants du GT Formation d'UAF (*les résultats et commentaires tirés du questionnaire figurent en bleu dans l'étude*). Ce questionnaire comportait plusieurs thématiques détaillées (sur un volet quantitatif et qualitatif), notamment :
  - Enjeux RH des plateformes,
  - Impacts Covid sur l'activité et les métiers,
  - Impacts des transitions écologiques, numériques et réglementaires,
  - Vision prospective de l'activité et des métiers (quantitatif et qualitatif),
  - Organisation RH
  - Outils et process RH et GEPP utilisés
- Réunions mensuelles avec le **GT Formation d'UAF**, avec l'animation de workshops afin d'aider les participants dans leur compréhension et leur appropriation de la démarche GEPP, les guider dans leur production et stimuler la production de contenus (*les résultats et commentaires tirés du questionnaire figurent en bleu dans l'étude*) ;
- Echanges réguliers avec le **Comité de Pilotage** UAF / Aéroport ;
- Echanges avec des **partenaires de l'UAF** (branche, OPCO...).

Il importe selon nous de prendre en compte dans les résultats du travail réalisé quelques éléments de contexte liés à l'actualité sectorielle très chargée après la période de crise Covid ayant rendu difficile une mobilisation constante des différents responsables RH mobilisés dans la démarche. Ainsi, l'analyse proposée doit prendre en compte :

- Un manque de **représentativité de la diversité des aéroports** pendant les réunions mensuelles et les workshops, mais aussi dans les réponses au questionnaire ;
- Une difficulté d'exploitation des **réponses au questionnaire**, liée au faible nombre de participants mais aussi à la qualité des informations recueillies ;
- Une diversité des **attentes des participants** quant à l'étude elle-même ;
- Une forte **hétérogénéité des enjeux RH** des différentes plateformes ;
- Des disparités importantes en termes d'**organisation RH** selon les sites (ressources, outils...).

Par ailleurs, il est à noter que la rapidité d'évolution du contexte sanitaire et ses impacts sur le trafic aérien ont accéléré et/ou modifié certaines transformations et enjeux pendant la réalisation de cette étude, ce qui a eu un impact direct sur les orientations et attentes de celle-ci.

**L'équipe RH Partners souhaite remercier vivement l'UAF, notamment Nicolas ODIN ainsi que Cathy HERVY, et l'ensemble des participants aux Groupes de travail ayant contribué aux échanges.**

## LES ENJEUX RH DES AÉROPORTS

### ANALYSE DOCUMENTAIRE ET QUESTIONNAIRE

## POURQUOI UNE GEPP (GESTION DES EMPLOIS ET DES PARCOURS PROFESSIONNELS) ?

### Evolution du secteur et des métiers

Les évolutions des métiers, notamment pour les aéroports, ont été relevées en 2013 par l'Observatoire des Métiers et avaient donc fait l'objet d'une étude de cadrage « Démarche GPEC ». Les aéroports devaient déjà :

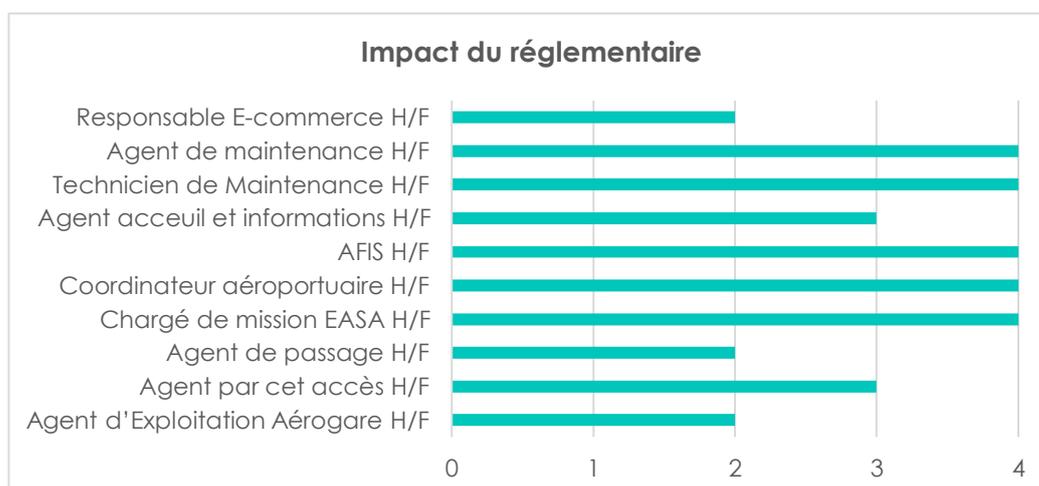
- Faire face à une **augmentation forte de leurs compétences réglementaires et de leur responsabilité**,
- Gérer une **multitude d'activités, de prestataires, d'équipes et de publics**,
- Intégrer un travail nouveau de **développement de produits et de prospection clients**.

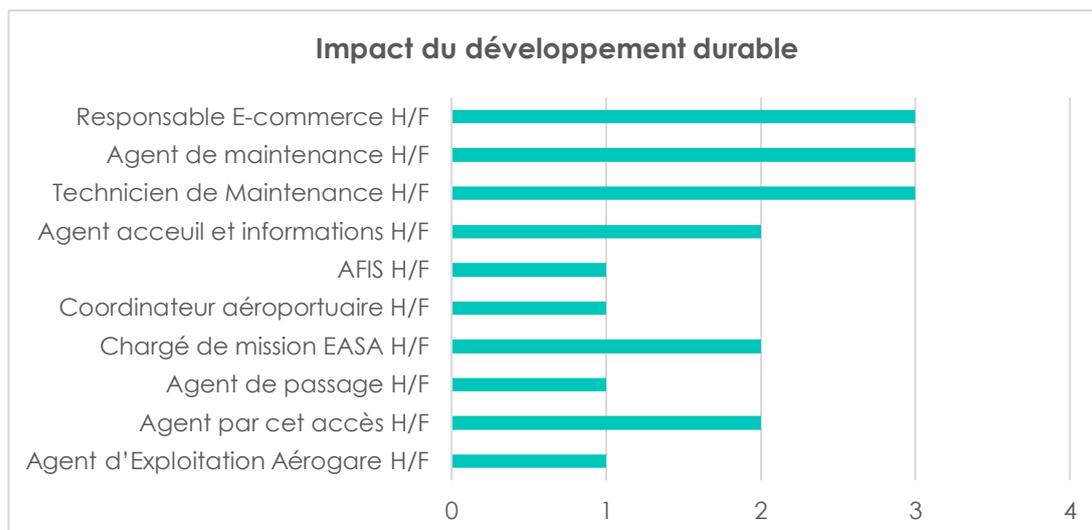
Cette étude soulignait les métiers à enjeux dans les différentes filières (exploitation, maintenance, commerciale...) en identifiant d'une part les problématiques d'emploi (éventuelle baisse des volumes, mobilité internes) et d'autre part les problématiques de compétences, que ce soit

- Des nouvelles compétences à intégrer,
- Une évolution des compétences sur le poste,
- Le développement de la poly-compétences,
- Des transformation technologiques et numériques.

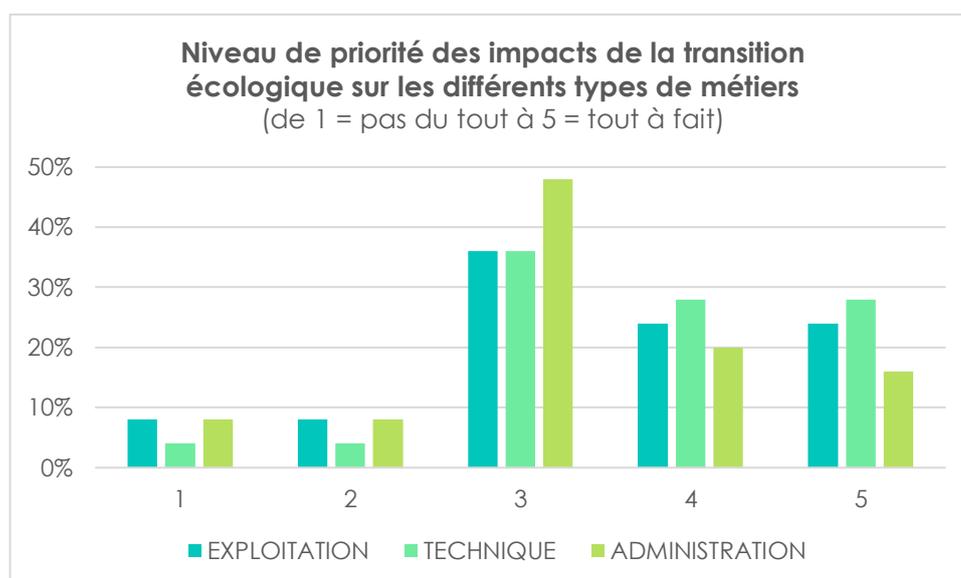
Aujourd'hui, le secteur doit également faire face à des nouveaux **enjeux écologiques** (avec l'impact de nouvelles réglementations contraignantes de la part de l'Etat français qui s'est engagé sur la voie de l'efficacité énergétique) des **mutations économiques et sociétales** qui concernent autant les clients que les salariés, ainsi qu'une forte transformation numérique.

Il ressort du travail réalisé avec le groupe de travail Formation sur les fiches métiers, les impacts suivants pour les métiers étudiés (de 1 = peu impactant à 4 = très impactant) :





Il ressort par ailleurs du questionnaire que pour l'ensemble des catégories de métiers, les enjeux de transition écologique sont globalement prioritaires, selon la répartition suivante pour les différents types de métiers :



## Les impacts de la crise COVID sur le secteur aérien

AKTO, dans son étude sur les impacts de la crise sanitaire dans le secteur du transport aérien, liste les tendances suivantes observées et anticipées avant la crise :

- Un secteur porteur de croissance et une stabilisation des effectifs ;
- Les drones, une filière d'avenir ;
- Le renforcement de la concurrence étrangère et la concentration du secteur ;
- La transition écologique ;
- La transition numérique.

Par ailleurs, la FNAM souligne dans son communiqué de presse du 25/05/2022 que « le contexte inédit de pandémie mondiale de Covid19 a impacté très lourdement l'ensemble des activités du secteur rompant soudainement avec les années de croissance de 2015 à 2019. La crise sanitaire a entraîné des crises économique,

sociale et sociétale, bouleversant le transport aérien qui, selon les prévisions de divers experts, connaîtra une reprise très progressive sur plusieurs années. **L'IATA ne prévoit un retour au trafic aérien pré-covid qu'en 2024** ». Si « **l'enjeu principal du secteur demeure la préservation des entreprises et des emplois, l'accompagnement des trajectoires en matière de compétences devient indispensable pour répondre aux transformations structurelles induits par la crise portant tant sur les usages et pratiques que sur les métiers** ».

Les principaux impacts de la crise notés par l'étude réalisée par l'AKTO sont :

- Un recul du trafic ;
- Une baisse du chiffre d'affaires généralisée ;
- Un secteur qui ne bénéficie pas d'une grande capacité de rebond ;
- Des régions et des entreprises impactées plus ou moins lourdement ;
- Des effectifs déjà en baisse ;
- Le manque de visibilité à court, moyen et long termes.

Néanmoins, cette étude souligne également que **l'impact de la crise a des effets très variés selon les entreprises** (taille, localisation...) : les mesures gouvernementales ont permis de limiter l'impact sur l'emploi (mesures de soutien économiques et social). En parallèle les entreprises ont adopté des stratégies d'adaptation à l'urgence en tentant de maintenir leur niveau d'activité autant que possible, de diversifier leurs sources de revenus et de minimiser leurs coûts fixes (**réorientations stratégiques** de « survie » destinées à pallier le manque de liquidités causé par la chute du nombre de voyageurs »).

**Il est donc probable que la crise ait été un accélérateur de changements** déjà envisagés ou à l'œuvre avant la pandémie en termes de :

- Ressources humaines ;
- Transition écologique ;
- Modernisation et maintenance des appareils ou technologies déployées.

## Les impacts RH de la crise COVID

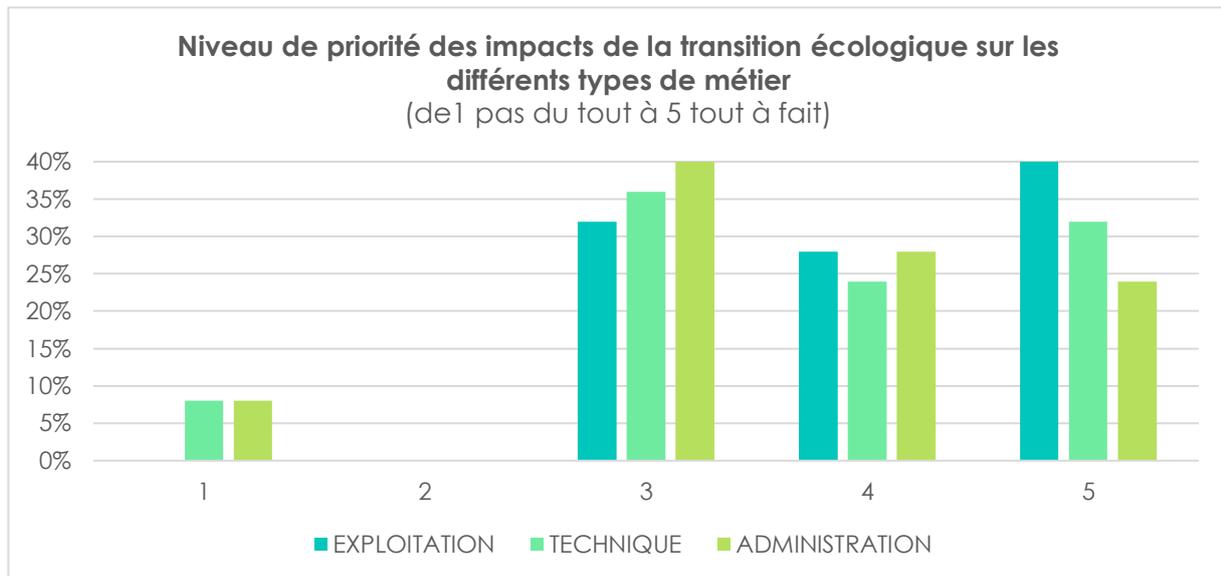
L'étude Diag'Active liste les impacts suivants au niveau RH :

- Non-renouvellement des CDD et/ou des contrats alternants ;
- Baisse des effectifs ;
- Fin des contrats stagiaires ;
- Diminution du temps de travail (hors chômage partiel) ;
- Mobilités internes – métiers ;
- Arrêt des périodes d'essai ;
- Mobilités internes – géographiques.

Au premier trimestre 2021, cette étude estimait la baisse des effectifs sur l'ensemble du secteur pour l'horizon 2022 à environ -17% par rapport à la fin 2019, tout en précisant « *qu'en réalité l'estimation de la reprise est trop dépendante de facteurs exogènes [sanitaires notamment] et, par conséquent, les entreprises vont devoir durablement adapter leurs modèles économiques à des circonstances inédites et mouvantes* ». Il est à noter que dans ce contexte, une reprise plus accélérée que prévue du trafic accentuerait, voire changerait radicalement, les problématiques et enjeux RH.

Début 2022, le questionnaire envoyé au GT Formation faisait ressortir qu'au niveau RH, l'enjeu prioritaire était encore la gestion des impacts de la crise COVID, centrés sur l'activité partielle et la préparation d'une éventuelle reprise progressive du trafic sur du long terme. Cela engendrait selon les participants une **forte perte de motivation et d'engagement des salariés**, ce sujet devenant un **enjeu important de la sortie de crise**.

Le COVID était alors encore un enjeu très largement prioritaire pour l'ensemble des catégories de métiers, données qui seraient très probablement très différentes seulement quelques mois après les réponses au questionnaire.



## L'impact du numérique

Avant la crise COVID, la branche connaissait déjà de manière structurelle des évolutions constantes dans des domaines très divers, notamment « *générées par la montée en puissance marquée et rapide des outils numériques* », et ayant pour conséquences<sup>2</sup> :

- **Une évolution de la demande et l'amélioration de l'expérience passager**, les technologies digitales améliorant le parcours passager et rendant le processus aéroportuaire plus efficace ;
- **Une évolution de l'offre** avec une interface client très « bataillée » (assistants vocaux, applications de voyage en ligne et partenariats à l'échelle mondiale avec des acteurs de la filière, et des solutions de paiement) ;
- **Une optimisation des opérations** : pour les opérations au sol, les technologies digitales améliorant les process, réduisant les coûts et augmentant la satisfaction client ;
- **Une optimisation des activités techniques supports.**

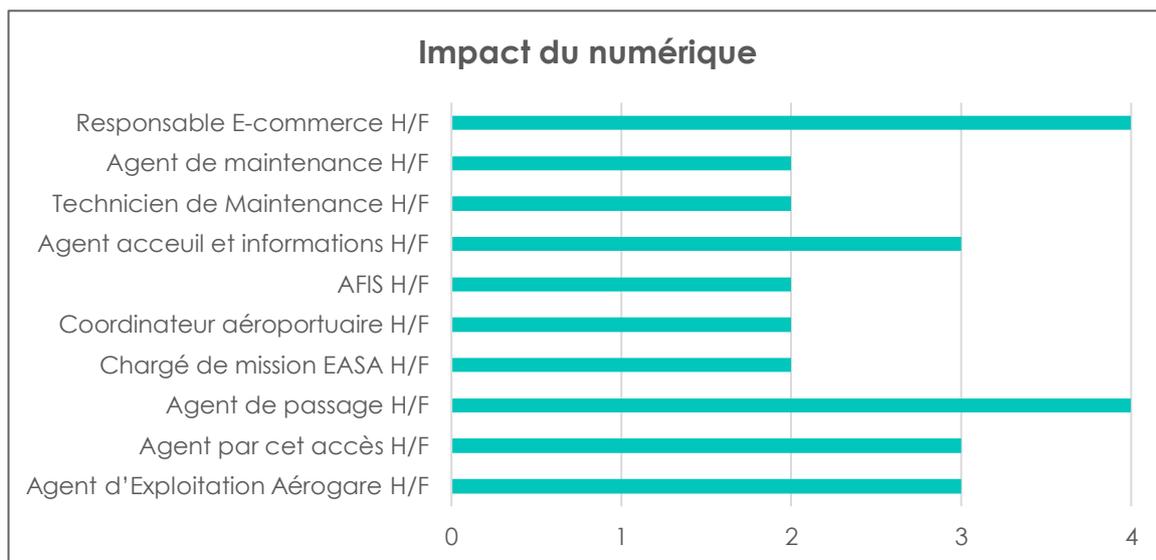
Ces changements avaient déjà de fait un **impact sur les métiers et les compétences**, et notamment :

- **Les activités et les métiers de la relation client** (à distance ou en face à face) du fait, par exemple, du déploiement de solutions permettant de faciliter le traitement des flux de demandes, la prise en charge des questions plus complexes et des cas particuliers, des canaux de communication qui se multiplient, d'un accroissement de la digitalisation qui recentre la relation client sur un accompagnement personnalisé ;
- **Les activités et métiers de l'exploitation ;**
- **Les activités et métiers de la maintenance ;**
- **Les activités et métiers de la logistique et du fret ;**
- **Les activités et métiers du marketing digital ;**
- **Un changement de posture pour les managers.**

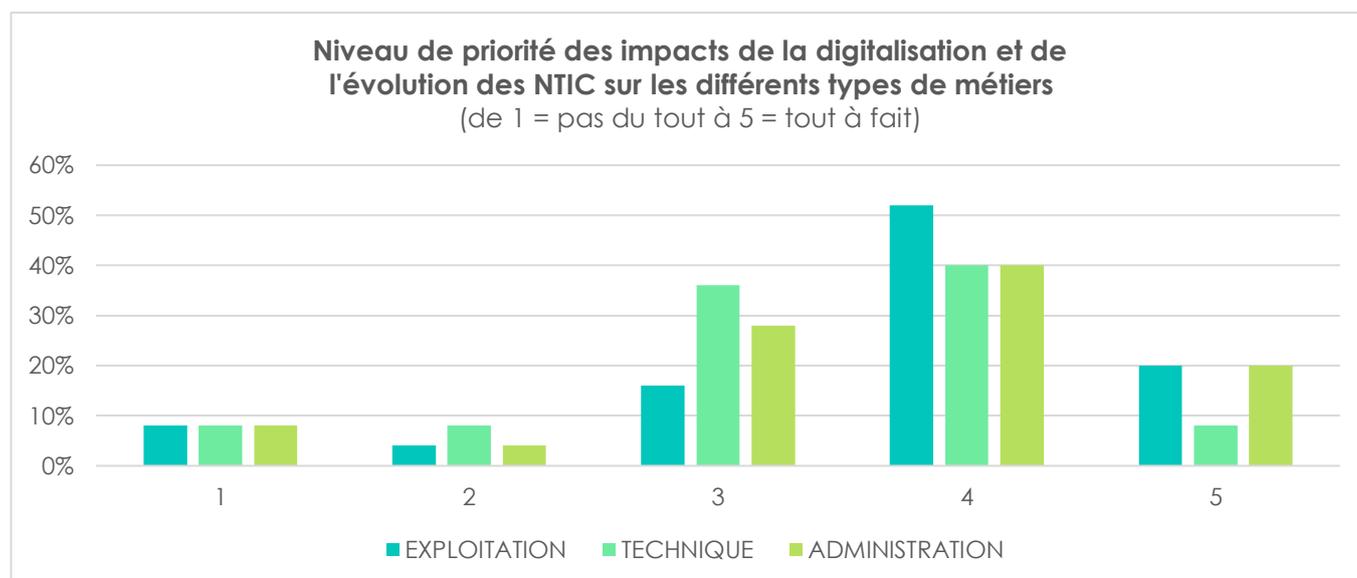
<sup>2</sup> EDEC Numérique pour la branche du transport aérien.

La crise COVID a donc été un **accélérateur des transformations**, tant au niveau du secteur dans son ensemble, qu'au niveau plus spécifique de l'emploi et des métiers : **l'enjeu au niveau RH est donc aujourd'hui de chercher à s'adapter aux changements en développant l'agilité sur les parcours professionnels** dans un contexte d'évolution des métiers et de crises diverses.

A ce jour, du fait d'une très forte variabilité de la reprise, d'un manque de recul, et de l'impossibilité de disposer de données en temps réel, il n'est pas possible d'évaluer précisément les conséquences de ces évolutions d'emploi. Il semble néanmoins, au vu des échanges avec les différentes parties prenantes et de l'actualité, que des problématiques telles que la **pénurie de main-d'œuvre** et le **déficit de qualification**, soient de nouveaux enjeux pour les aéroports.



Il ressort par ailleurs du questionnaire que, pour l'ensemble des catégories de métiers, les enjeux de digitalisation sont prioritaires, quels que soient les différents types de métiers et même si les appréciations sont assez variables.

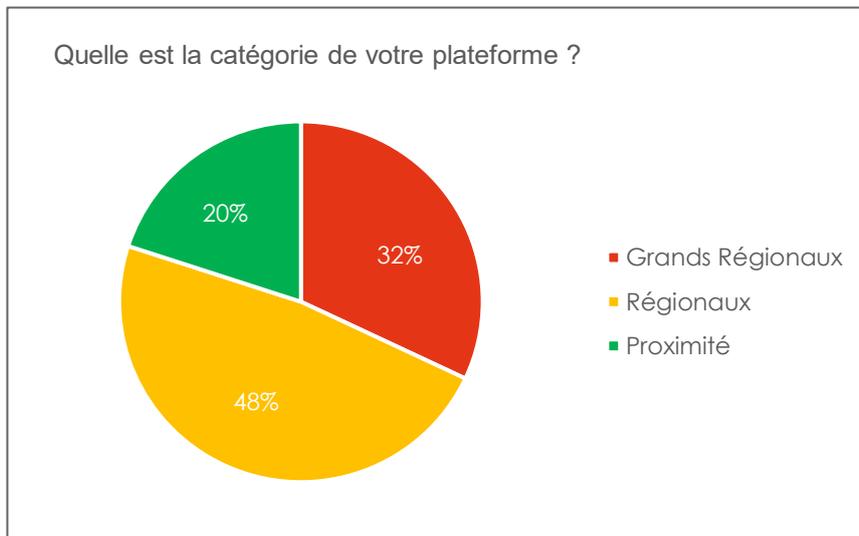


## NOS CONSTATS

Les différentes études (notamment l'étude Cadrage GPEC), notre questionnaire et nos différents échanges font ressortir de façon très nette des configurations différentes suivant les aéroports, avec par exemple :

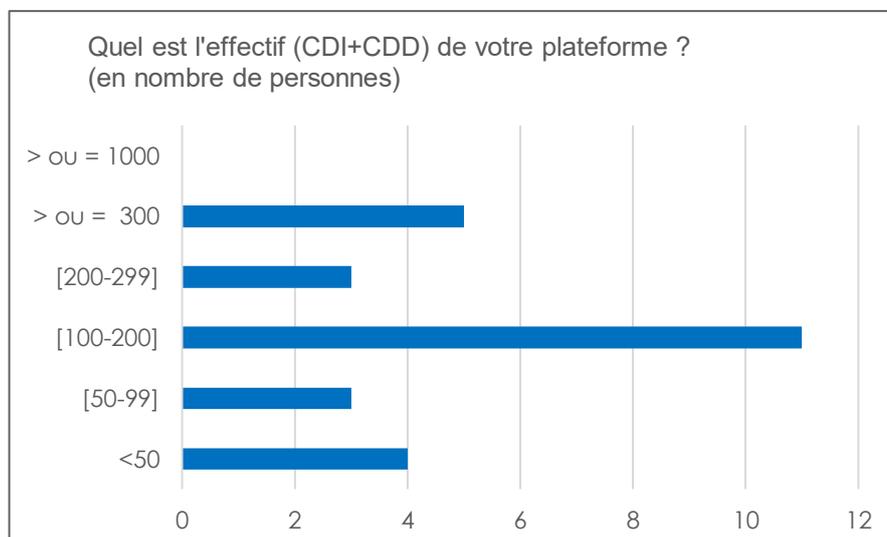
- Des choix distincts en matière d'organisation suivants les aéroports, notamment concernant l'internalisation ou la délégation des activités,
- Des contextes différents en termes d'implantation géographique, de situation du bassin d'emploi ou d'activité économique, de volumétrie de l'aéroport...,
- Des enjeux et des problématiques très variés et parfois opposés selon les aéroports : par exemple, une problématique de pyramide des âges sur un site et au contraire d'un autre avec un turn-over trop élevé,
- Une organisation RH très hétérogène.

A titre d'illustration, nous communiquons quelques données issues du retour de notre questionnaire :

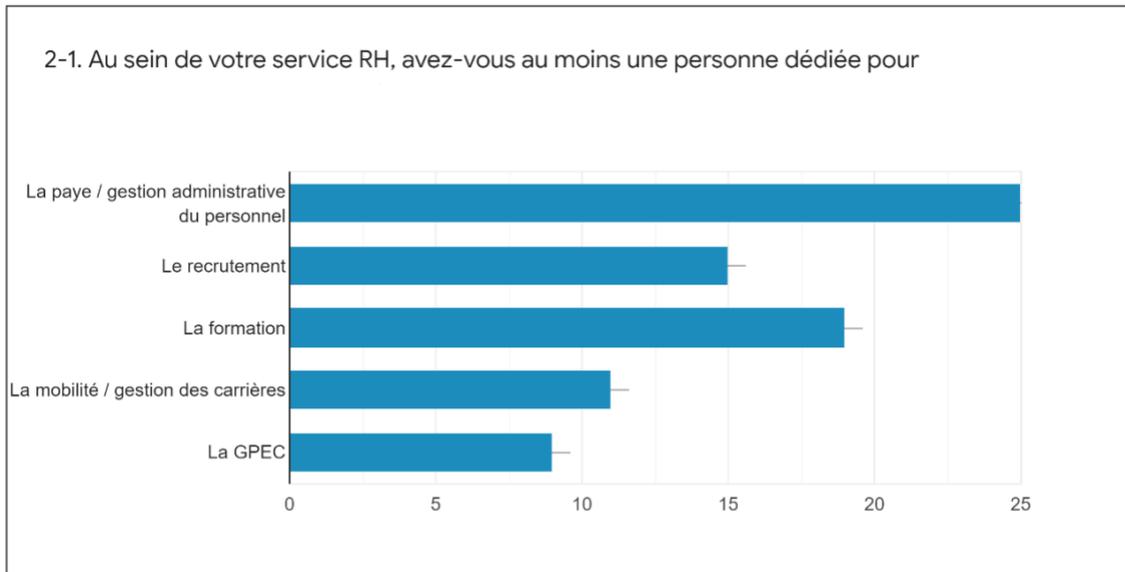


- Grands régionaux : >5 millions de passagers (PAX)/an
- Régionaux : entre 1 million et 5 millions PAX/an
- Aéroports de proximité : entre 100 000 et 1 millions PAX/an

80% des aéroports ayant répondu au questionnaire sont des **aéroports régionaux ou grands régionaux**. Nous retrouvons une répartition des effectifs gérés par ces plateformes en cohérence avec ces catégories d'aéroports (soit 18 aéroports ayant au moins 100 collaborateurs dont 5 ayant un effectif de 300 salariés ou plus).



Par ailleurs, on constate que, en matière d'organisation RH, il n'y a pas une personne dédiée au développement RH dans tous les aéroports, ce qui va forcément impacter la gestion, le suivi et le traitement des enjeux RH.



### L'attractivité, un nouvel enjeu de la reprise

Pendant la crise COVID, la problématique majeure en terme d'emploi était une problématique de sur-effectif en lien avec une activité à l'arrêt ou en quasi arrêt. Avec la reprise, les tendances semblent s'être totalement inversées et il apparaît que, sans que cela ne puisse être étayé encore par des études, l'enjeu serait désormais centré sur le recrutement et l'attractivité.

Dès début 2022, 80% des répondants à notre questionnaires mentionnaient d'ailleurs déjà ces problématiques sur leurs plateformes, tout en ayant avec une forte hétérogénéité quant aux postes concernés. Selon eux, elles seraient liées en grande partie à :

- La **rémunération** et les **avantages sociaux** ;
- L'**organisation** et les **conditions de travail** ;
- La **concurrence** sur certains métiers.

Selon les témoignages recueillis, certains facteurs viennent compliquer cette situation :

- Des **profils spécifiques rares** sur le marché alors que pour certains métiers moins qualifiés il existe néanmoins une nécessité de faire preuve d'une forte capacité à s'adapter, d'apprendre et d'évoluer, d'une réelle polyvalence, ainsi que de maîtriser l'anglais parlé ;
- Une **hétérogénéité selon les bassins d'emploi**, certains connaissant déjà forte une tension du marché du recrutement ;
- Une **saisonnalité des activités** avec un phénomène de « course aux candidats » pour répondre aux pics d'activités liés à la saison estivale.

Concernant les nouveaux métiers identifiés, notamment liés au marketing digital ou à l'IT, se posent les questions d'identification et de cartographie des formations et certifications. Il s'agit de mettre en place des actions de partenariat et de communication (marque employeur) afin de renforcer l'attractivité sur le territoire des plateformes aéroportuaires

## La fidélisation, un enjeu croissant

Si une forte disparité sur les métiers concernés ressort selon les aéroports, il y a néanmoins 70% des répondants qui indiquent être concernés par la problématique de fidélisation.

Les différentes études, données et articles sur l'emploi dans tous les secteurs soulignent que la fidélisation des collaborateurs est un enjeu majeur pour un nombre croissant d'entreprises. En effet, si la volatilité des salariés se constate dans des secteurs particulièrement exposés à des conditions de travail difficiles, la crise a réellement accentué une « instabilité » des collaborateurs. Pour les aéroports, il est probable que cet enjeu sera probablement croissant.

## L'anticipation, un enjeu complexe

Compte tenu de la difficulté de faire des prévisions sur l'évolution du trafic depuis la crise sanitaire (du fait notamment de la nécessaire prise en compte de nombreux facteurs exogènes et très changeants), il est devenu difficile d'être dans une démarche prospective affirmée et solide. Ainsi, même si des grandes tendances apparaissent (comme la reprise du trafic aérien), ne pas pouvoir estimer de façon relativement précise le timing ni la quantité implique des écarts potentiellement importants entre la stratégie retenue et les besoins réels, avec un impact direct sur les résultats économiques et l'organisation des activités.

Par ailleurs, comme pour la plupart des plans d'actions, qu'il concerne les ressources humaines ou d'autres domaines, il convient de prendre en compte la nécessité d'un temps de déploiement. Il semble difficile de se contenter de réagir aux événements s'ils n'ont pas été anticipés *a minima*.

A titre d'exemple, concernant les agents de sûreté, s'il faut au minimum 4 mois pour former du nouveau personnel, il existe un risque important d'être en sous-effectif durant cette période, si leur recrutement et leur formation n'ont pas été anticipés. A l'inverse, si trop de recrutements ont été anticipés par rapport à l'activité réelle, il existe un risque de sureffectif avec des coûts associés (y compris des coûts de formation).

Il apparaît donc nécessaire pour les équipes RH de sans cesse :

- **S'adapter** aux situations réelles rencontrées,
- **Se préparer** aujourd'hui aux différents scénarios de demain,
- **Être créatif** et trouver de nouveaux plans d'actions.

## La pyramide des âges, un enjeu peu partagé

Si la gestion de la pyramide des âges figure parmi les enjeux et les outils de la GPEC puis de la GEPP, nous constatons globalement une diminution de son importance tous secteurs confondus. Cela pourrait être pour partie lié à une volatilité plus grande des salariés (sauf cas particuliers et sur certains bassins d'emploi).

Ainsi, concernant notre panel interrogé, seuls 40% des répondants à notre questionnaires auraient cette problématique, sachant que lorsqu'elle existe elle ne concernerait en général qu'un seul métier.

Par conséquent, il conviendra de considérer cet enjeu à un niveau local (individuel) et non collectif, pour prendre en compte les spécificités, tant des causes que des conséquences, et ainsi définir si besoin des plans d'actions personnalisés à mettre en place.

## La formation, les certifications et l’alternance, des enjeux majeurs

Pour certains métiers (par ex. les métiers de la piste<sup>3</sup>), le recrutement ne parvient que peu à **compenser la pénurie de profils aptes aux métiers** et la recherche de certaines compétences rares. Au-delà de la recherche de profils polyvalents susceptibles d’avoir ou d’obtenir les agréments et licences réglementaires, la formation dans le cadre de la mobilité interne ou de **parcours certifiants ou d’alternance** peut être une des solutions envisageables, d’autant que ces métiers sont fortement impactés par les variations d’activités (donc CDD ou intérimaires).

Par ailleurs, dans un contexte aéroportuaire réglementé et particulier, les organismes de formation interrogés soulèvent l’importance en amont de la formation métier et de dispenser des actions préparatoires autour des compétences comportementales.

Si des dispositifs existent tels que les **POE** (« **Préparation Opérationnel à l’Emploi**), il est important de noter que la durée moyenne de ce type de parcours (POE + formation métier) n’incite pas ou très peu les entreprises à s’engager sur ce type de dispositif. En outre, les POE sous-entendent un projet d’embauche de l’employeur à l’issue de l’action de formation et donc une capacité à valider une pérennité du besoin.

En réponse, certains organismes de formation proposent des **actions dédiées** (par ex. des formations de nouveaux arrivants prévoyant 8 à 10 jours de formation sur le monde de l’entreprise, la relation interpersonnelle, la communication...).

Au niveau des aéroports, nous avons pu constater lors de nos échanges une très forte mobilisation pour la **formation continue ou en prise de fonction**, qui permet de compenser des manques de compétences. Au niveau de l’étude de la branche<sup>4</sup>, « *plusieurs interlocuteurs insistent sur la nécessité de promouvoir un **accès aux certifications du secteur par blocs de compétences** et de structurer des partenariats avec les acteurs de formation clés, en favorisant les bonnes pratiques au travers de l’octroi d’un « label ».*

Les attentes en matière de **certification professionnelle** sont également réaffirmées, dans le sens où elles permettent de garantir la maîtrise des compétences par leur utilisateur.

Par ailleurs, La Fiche Action n°3-3 prévoit une **mise à jour du CQP pour les agents de piste** (impact du numérique sur les métiers et formations).

Pour 80% des répondants à notre enquête le process de recensement des besoins de formation pourrait être amélioré et pour 28% d’entre eux le budget ne permet pas de couvrir tous les besoins. Ils sont d’ailleurs également 28% à indiquer avoir des problématiques d’optimisation des dispositifs.

**L’alternance**, comme mode de recrutement et de formation, a été très peu utilisée jusqu’à très récemment au niveau des plateformes. En effet, il apparaît que, si la formation en alternance est, entre autres, une opportunité pour les entreprises de :

- **préparer ses besoins de recrutement** en formant un alternant à ses métiers,
  - **faciliter l’intégration** d’un nouveau salarié, tout en bénéficiant d’aides et exonérations fiscales,
- elle est soumise à un certain nombre de conditions et obligations.

Parmi les principales contraintes identifiées, la formation en alternance doit impérativement permettre de préparer un diplôme d’Etat (dès le secondaire ou post bac) ou un titre reconnu RNCP. Or il n’existe pas toujours de diplôme spécifique qui soit parfaitement adapté aux différents métiers des aéroports. C’est un point qui a été particulièrement identifié lors de nos échanges.

Cependant, malgré la complexité de mise en place liée à cette difficulté d’identification de formation diplômante, il nous semble que de plus en plus d’aéroports s’engagent désormais dans cette voie pour répondre à leurs différentes problématiques RH, dont celle de recrutement.

<sup>3</sup> OBEA : Etude sur les métiers d’assistance en Escal.

<sup>4</sup> EDEC numérique – Branche transport aérien.

## La mobilité interne, un enjeu important

Certains métiers (notamment les métiers de pistes<sup>5</sup>) cumulent conditions de travail difficiles (rythme de travail, environnement, risques), enjeux de sécurité (mais aussi réglementaires) et **opportunités de carrière partiellement limitées**. Il apparaît donc **nécessaire de développer des mobilités intra et inter-filières**.

D'après Diag'Activ, l'objectif est par ailleurs de **construire des parcours de reconversions individuels et collectifs** (interne et externes) en favorisant les mobilités intra sectorielles et en accompagnant les reconversions vers d'autres secteurs d'activités.

D'après notre questionnaire, le développement des mobilités est un enjeu majeur pour près de 40% des répondants, qui indiquent dans les mêmes proportions avoir des enjeux d'accompagnement au changement et de favoriser l'implication des collaborateurs dans les projets professionnels. Certains aéroports soulignent la difficulté de promouvoir la mobilité sur des petites structures, et en prenant en compte les profils des salariés.

Pour répondre aux enjeux de formation, l'accord cadre Air'Edec 2024<sup>6</sup> prévoit la **création d'un dispositif certifiant pour la relation client** (impact du numérique sur les métiers et formations). Cela passe par la conception d'un dispositif certifiant adapté (mention complémentaire revisitée, CQP, inscription au RNCP...) autour d'un ou plusieurs blocs de compétences correspondant à des compétences partagées entre les différents métiers de la chaîne, aussi bien pour l'entrée dans le métier que pour l'évolution professionnelle des salariés.

---

<sup>5</sup> OBEA : *Etude sur les métiers d'assistance en escale*.

<sup>6</sup> Fiche action N°3-1.

## GPEC/GEPP : CONDITIONS DE REUSSITE

Encore peu usité, l'acronyme GEPP pour « **Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels** » a pour objectif de **permettre aux entreprises de structurer et de valoriser leur capital humain** en portant une attention particulière aux métiers, aux évolutions qui peuvent les affecter et aux passerelles qui peuvent être réalisées entre eux. En parallèle, la GEPP conserve sa dimension prospective (prévisionnelle) pour les ressources humaines.

Ainsi, la GEPP permet aux entreprises de :

- **Anticiper l'évolution des emplois, des effectifs, des métiers et des compétences** en fonction des évolutions économiques, sociales, environnementales, technologiques et organisationnelles ;
- **Optimiser la gestion des carrières et accompagner les collaborateurs dans leurs évolutions professionnelles** (formation, abondement CPF, VAE, mobilités professionnelles) ;
- **Réaliser des recrutements plus efficaces** en s'appuyant sur une connaissance plus fine des besoins réels de leur structure ;
- **Piloter la gestion dynamique des âges** dans l'entreprise ;
- **Accompagner les changements de façon dynamique** en mettant en œuvre des process RH adéquats et en mettant les compétences au cœur des processus RH.

Cela permet ainsi aux entreprises de **développer leur compétitivité face à la concurrence**, en poursuivant la pérennité des emplois et l'avenir de l'entreprise tout en renforçant la diversité de ses talents.

En conséquence, cela permet de construire des solutions transversales répondant simultanément aux enjeux de tous les acteurs concernés : les entreprises, les territoires et les actifs.

## Rappels juridiques

Si les premiers dispositifs de GPEC (« **Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences** ») ont timidement vu le jour dans les années 1960, leur formalisation juridique devra attendre la **Loi Borloo de 2005**.

Le dispositif GPEC sera renforcé par la **Loi Rebsamen en 2015** qui l'inscrit comme une stratégie managériale à part entière. Face à une vague de désindustrialisation (sous l'effet de la digitalisation), il s'agissait d'accompagner la reconversion des cols bleus (ouvriers). Douze ans après la Loi Borloo, la globalisation de la concurrence, du fait entre autres du digital, a favorisé de nouvelles relations au travail tandis que l'obsolescence des compétences s'est considérablement accélérée.

C'est ainsi que la GEPP voit le jour en **2017**, avec les **Ordonnances Macron**, sur un marché de l'emploi qui s'est considérablement complexifié. Les textes en vigueur jusqu'à présent évoluent, afin de mieux anticiper les mutations de l'emploi et de répondre à un nouveau contexte économique. La GEPP (Gestion des Emplois et Parcours Professionnels) remplace définitivement l'appellation GPEC. Il s'agit donc maintenant d'adopter une gestion plus dynamique des métiers et des compétences au sein des organisations.

Parmi les évolutions notables, nous pouvons citer :

- **L'intégration de la notion de « parcours professionnel »**, alors que, dans le même temps, la formation professionnelle disparaît des thèmes obligatoires laissant la place à la formation en continu. L'idée est de renforcer le devoir d'employabilité (y compris externe) reposant sur l'employeur. Il s'agit ici d'offrir les moyens et un accompagnement en accord avec le projet professionnel du collaborateur, qu'il s'agisse

d'un développement dans le cadre de la stratégie d'entreprise ou dans le cadre d'un projet personnel externe ;

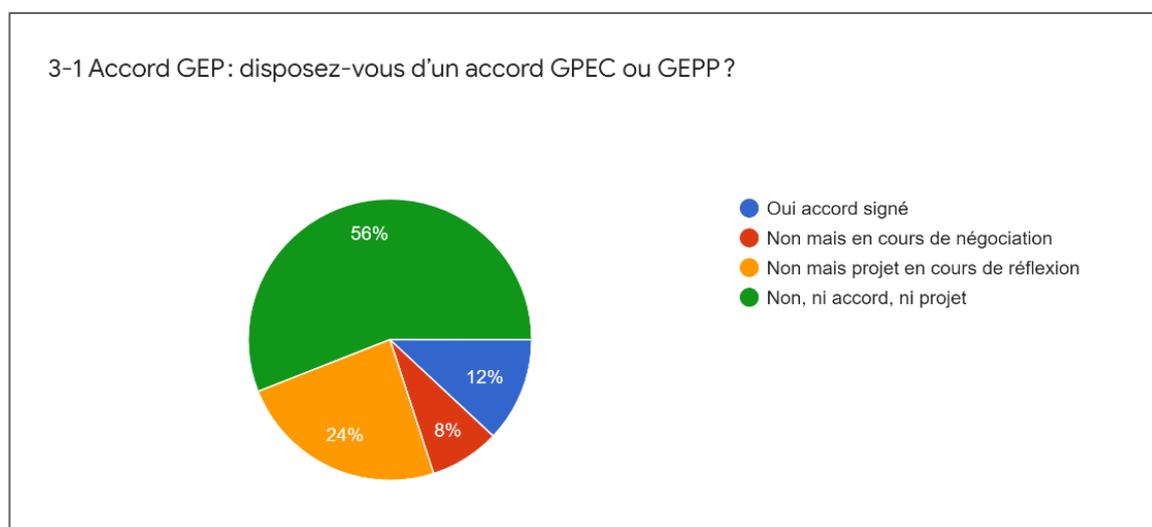
- **La reconnaissance de la transition écologique** comme facteur de changement systémique nécessitant une adaptabilité renforcée des entreprises ;
- **L'obligation triennale** : la périodicité de la négociation peut être fixée par les partenaires sociaux, sous réserve de ne pas excéder le délai de 4 ans (Article L.2242-20 du Code du travail) ;
- **La prise en compte d'un nouveau contexte économique** : numérisation du monde du travail, guerre des talents, accélération de l'obsolescence des compétences, *empowerment* des collaborateurs quant à leur parcours professionnel, quête de flexibilité, démocratisation du télétravail et renforcement des conditions de travail.

La GEPP a pour ambition d'avoir une vision moins rigide du développement des compétences, plus en phase avec l'évolution des carrières, le tout au service d'une meilleure employabilité des collaborateurs.

Au niveau de l'entreprise, la GEPP doit obligatoirement faire l'objet de négociations triennales pour les entreprises et groupes de plus de 300 salariés ainsi que pour les entreprises ou groupes de dimension communautaire comportant un établissement ou une entreprise de 150 salariés au moins en France.

Les discussions doivent porter sur la mise en place de la démarche et les mesures d'accompagnements associées. À la base de la négociation figurent les orientations stratégiques de l'entreprise et leurs conséquences sur l'activité, l'emploi, l'évolution des métiers et des compétences, l'organisation du travail, le recours à la sous-traitance, à l'intérim, à des contrats temporaires et à des stages, thèmes sur lesquels les représentants du personnel sont obligatoirement consultés

A noter que, début 2022, seuls 12% des répondants au questionnaires de l'UAF avaient signé un accord GEPP, sachant que ne pas être dans les critères obligatoires de négociations d'accord n'empêche bien évidemment en rien de lancer une démarche GEPP.



Toutefois, si la GEPP remplace la GPEC au sein des entreprises, la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences ne disparaît pas totalement du panorama : elle reste d'actualité au niveau des branches professionnelles. La négociation d'accords de branche sur la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences doit en effet avoir lieu tous les 3 ans.

## Les compétences au cœur de la démarche GEPP

Mot clé dans la GEPP et enjeu majeur de compétitivité pour l'entreprise, la **notion de « compétences »** n'en reste pas moins relativement difficile à appréhender. On considère communément qu'elles regroupent plusieurs composantes :

- **Savoir** : connaissances théoriques nécessaires au poste ;
- **Savoir-être** (*soft skills*) : compétences comportementales et attitudes attendues pour le poste ;
- **Savoir-faire** (*hard skills*) : compétences techniques et maîtrise des outils mises en pratique pour exercer le métier.

Entendue comme une habileté professionnelle, la « compétence » souffre, malgré une forte diffusion dans le Code du travail depuis 2008, d'une absence de définition juridique.

L'identification des compétences est au cœur de la stratégie RH de nombreuses entreprises. Dans le contexte actuel de « guerre des talents », il est de plus en plus compliqué de recruter dans les métiers du digital, de plus en plus pénuriques, la demande évoluant plus rapidement que l'offre. Les entreprises cherchent donc à capitaliser sur les compétences qu'elles possèdent en interne. Cette **stratégie d'identification des compétences** va permettre d'avoir une vue d'ensemble des compétences présentes à un instant *T*, puis de mettre en place des programmes permettant de les développer au sein de l'entreprise. Il convient donc, d'une part, d'identifier les compétences requises et, d'autre part, d'identifier les compétences présentes dans l'organisation.

Les compétences se retrouvant au cœur de tous les outils RH et GEPP, les process doivent impérativement prévoir leur **évaluation pour mesurer les éventuels écarts entre les compétences acquises et attendues**, et ainsi pouvoir déterminer **des plans d'actions**.

Par conséquent il importe de déterminer :

- **Quel est le besoin réel ?** et qu'est-ce qui serait un avantage marginal ? (en restant vigilant pour ne pas sur évaluer les prérequis au risque d'avoir de fait systématiquement d'importants écarts entre le requis et le disponible ou l'acquis) ;
- **Comment évaluer les compétences ?** (par ex. auto-évaluation puis évaluation par le manager) ;
- **Qui évalue ?** et à quelle occasion ? (par ex. responsable RH lors d'un recrutement, manager lors de l'entretien annuel ou en situation de travail post-formation) ;
- **Comment former à l'évaluation ?** (formation collective ou individuelle, guides, etc.) ;
- **Comment communiquer sur l'évaluation ?** (le sujet de l'évaluation étant un sujet sensible tant pour les collaborateurs que pour les IRP, il convient en effet d'accompagner le changement et d'établir une stratégie de communication auprès des parties prenantes).

Ces compétences doivent donc être évaluées lors des différentes étapes de la vie professionnelle du collaborateur : au moment du recrutement, après formation, lors des entretiens annuels d'évaluation, lors des entretiens professionnels.

Il ressort par ailleurs clairement du travail fait pour la mise à jour des fiches métiers, de notre étude documentaire et des échanges avec les différentes parties prenantes (GT Formation, organismes de formation, OPCO, branche...) que pour faire face aux évolutions des métiers :

- **Certaines compétences devront être renforcées** impérativement et de manière significative (par ex. : les compétences liées à la communication et à la relation client, la maîtrise de l'anglais) ;
- Des **nouvelles compétences** seront également attendues sur certains métiers (par ex. : compétences liées au réglementaire du fait du transfert de compétences du contrôle aérien vers les gestionnaires d'aéroports de certaines tailles) ;
- D'autres compétences apparaissent de façon **transversale à l'ensemble des métiers** d'une famille ou filière (par ex. : l'esprit d'équipe pour les collaborateurs de l'exploitation), voire sur l'ensemble de l'organisation (par ex. : l'adaptabilité qui est désormais un prérequis pour faire face aux évolutions des contextes et activités) ;

- Les **compétences managériales** elles aussi évoluent pour prendre en compte les nouvelles missions des encadrants et un changement de posture (par ex. : promotion du travail en équipe, management en distanciel...). D'expert métier, le manager tend plutôt à évoluer désormais en tant qu'expert en management, en étant moins sur le contrôle et plus sur l'accompagnement des équipes.

L'accord Air EDEC 2024<sup>7</sup> prévoit d'ailleurs la création d'un **dispositif certifiant vers un manager 4.0** (impact du numérique et travail à distances) : nouvelles compétences et nouvelles postures. Cela passe par l'identification des compétences nécessaires suite à l'évolution du rôle du manager et son évolution de parcours, dans les différents contextes d'exercice d'activité de l'aérien.

Par ailleurs, si **les compétences techniques et réglementaires** sont très importantes (elles représentent à plus de 50% du budget pour plus de 30% des répondants à notre questionnaire), voire encore prioritaires aujourd'hui (dans les prérequis et/ou les formations), de plus en plus de **compétences comportementales** sont également identifiées comme nécessaires pour permettre un exercice optimal du métier et des missions confiées.

Ainsi, des formations en « développement personnel » sont mobilisées désormais de façon croissante afin d'accompagner des compétences comportementales (par ex. : « gestion des conflits »). Si ces formations paraissent indispensables pour favoriser la qualité du travail des collaborateurs, elles peuvent également favoriser la fidélisation.

En lien avec les tendances observées sur d'autres secteurs, il nous apparaît donc clairement que les **compétences comportementales et managériales** peuvent être les nouveaux enjeux de demain.

## DES PROCESS ET OUTILS AU SERVICE DE LA GEPP

Si certains outils sont spécifiques à la GEPP, de nombreux outils et process utilisés par les RH en dehors de toute démarche GPEC ou GEPP sont indispensables pour mettre en place une démarche GEPP. Pour être efficaces, il conviendra selon nous que tous ces outils soient interconnectés (avec les compétences en socle) et que les données puissent être mises à jour régulièrement et exploitées.

## La cartographie des métiers / postes

La cartographie des emplois regroupe par filière l'ensemble des métiers et des emplois présents à date au sein de l'entreprise.

Elle se décompose habituellement comme suit :

- **Filière** : Famille regroupant des métiers ayant la même finalité (par ex. : RH) ;
- **Métier** : Ensemble d'emplois ayant la même finalité au sein d'une filière (par ex. : Développement RH). Il existe une proximité forte d'activités et de compétences au sein d'un même métier. Le métier est la dénomination donnée à un groupement d'emplois ayant une finalité commune, une proximité technique et d'expertise et mobilisant les mêmes compétences.

Le métier se centre sur les activités professionnelles, indépendamment des structures, des organisations du travail, des statuts et des classifications ;

- **Emploi** : Regroupement de situations de travail correspondant à un ou plusieurs postes de travail ayant des caractéristiques proches (par ex. : Formation).

Elle ne tient pas compte de l'organigramme de l'organisation, ni des postes de travail mais regroupe par filière les métiers présents au sein de l'organisation.

---

<sup>7</sup> Fiche action n° 3-2.

La description prospective des métiers fournit des données utiles à la GEPP et les métiers y sont généralement décrits de la manière suivante :

- **Contribution** attendue du métier à la stratégie et aux processus-cibles ;
- **Compétences** nécessaires et requises pour l'exercice du métier ;
- **Proximité** entre les métiers et aires de mobilité possibles ;
- **Construction de parcours de formation** favorisant les passerelles entre les métiers.

Chaque famille et sous-famille professionnelle agrège des métiers répondant à une finalité commune, exerçant des activités proches ou similaires et faisant appel à des compétences communes ou proches.

Ces métiers se caractérisent aussi par une technicité commune dominante et une culture professionnelle commune.

Afin d'avoir une logique sectorielle et une visibilité plus riche de la vision prospective des métiers et des postes, ainsi que de leurs enjeux, il est préférable selon nous que cette cartographie puisse être réalisée à un niveau « collectif » (branche, secteur) et qu'elle soit, le cas échéant, optimisée selon les spécificités éventuelles de l'entreprise.

A la suite de cette cartographie, les métiers peuvent être regroupés selon leur « criticité » en terme d'emploi, ce qui facilitera la définition et la mise en œuvre d'un plan d'action adapté :

- **Métiers émergents** : métiers sur lesquels il existe des difficultés d'embauche car inexistantes actuellement, qu'ils soient en cours de création ou que l'évolution du contexte et de la stratégie de l'entreprise les rendent nécessaires à son développement à plus ou moins long terme ;
- **Métiers en tension** : métiers sur lesquels il existe des difficultés d'embauche car demandant des compétences particulières rares ou nécessitant un long apprentissage ;
- **Métiers métiers « sensibles »** : métiers pour lesquels les perspectives d'évolutions économiques, organisationnelles ou technologiques vont entraîner une évolution importante du périmètre de compétences ou une diminution des effectifs.

D'après notre questionnaire, seuls 40% des aéroports disposent d'une cartographie des métiers et environ 30% classent les métiers selon leur criticité (sensible, émergent, en tension...)

La grande disparité des réponses à notre questionnaire sur cet item, parmi les participants qui ont été en mesure de lister des métiers dans ces catégories, souligne la difficulté d'avoir une vision collective à l'ensemble des aéroports, et ce même si l'on les regroupe selon leur taille.

## Le référentiel de compétences

Un référentiel de compétences métiers est un outil de management indispensable pour la gestion des ressources humaines et tout particulièrement dans le cadre d'une GEPP. En effet, le référentiel de compétences constitue **l'inventaire de l'ensemble des compétences d'une organisation**. Il détaille les compétences qu'il faudra posséder pour pratiquer un métier ou occuper un poste, et permet d'évaluer la différence entre les compétences acquises et celles attendues pour un métier.

Le référentiel de compétences permet donc à l'entreprise de connaître avec plus de précision, d'une part, son « **patrimoine de compétences** » (en fonction de l'évaluation qui sera faite) et, d'autre part, **ses besoins en compétences**. Il facilite ainsi le pilotage stratégique de l'entreprise et les choix de plans d'action (*via* la formation ou la mobilité interne, par exemple), selon l'identification des éventuels écarts pour assurer l'alignement avec le plan stratégique de l'entreprise.

Il devient également un allié pour la **gestion et la mise en œuvre des formations**, celles-ci pouvant être organisées par compétences et plus seulement par métiers, ce qui permet de mélanger les équipes et mutualiser les sessions.

Le référentiel de compétences est également au cœur des autres outils de management RH, que ce soit :

- Les **entretiens annuels** (pour mesurer la performance sur un poste et les éventuels plans d'action à prévoir),
- Les **fiches de postes** (pour définir le profil de candidat dans le cadre d'un recrutement),
- Les **outils de gestions de carrière** (pour faciliter une politique RH de mobilité en interne, enrichir les compétences acquises afin de rendre les collaborateurs plus performants, etc.),

Pour l'élaboration du référentiel de compétences, il importe pour chaque compétence de :

- Lui donner un **libellé clair et précis** ;
- **Définir très précisément** chaque compétence, y compris en termes de comportements attendus observables. En effet, les interprétations pour une même compétence pas ou peu définie peuvent être très larges et multiples ;
- Regrouper plusieurs compétences par **famille de compétences** (par ex. : techniques, managériales, comportementales, transverses) ;
- Prévoir des **catégories de compétences** (par ex. : celles retenues pour les fiches métiers) ;
- Élaborer des **niveaux de compétences** avec des critères précis afin d'évaluer le degré de maîtrise d'une compétence, illustrés par des comportement observables (propres à chaque compétence).

Lors des workshops que nous avons animés avec le Groupe de Travail Formation et l'UAF, nous avons travaillé avec les participants pour les aider à appréhender ces notions et les tester sur certaines compétences afin de se les approprier. Nous avons pu constater que moins de la moitié des aéroports interrogés dispose d'un référentiel de compétences.

## Les fiches métiers / postes

Elles doivent permettre à tout collaborateur de :

- Repérer immédiatement l'**identité du métier ou du poste** grâce à la mise en avant du libellé de référence du poste, ainsi que les éventuels intitulés présents dans l'organisation, la famille et sous-famille professionnelle ;
- Identifier clairement la **raison d'être du métier** (la finalité et les attributions essentielles), les **principales missions** et les **activités afférentes** ;
- Comprendre les **pré-requis** et les **conditions d'accès** au métier en termes d'expérience, de formation initiale, d'habilitation, de permis... ;
- Connaître les **compétences attendues** et le **niveau de maîtrise nécessaire** pour occuper le poste ou exercer le métier ;
- Se projeter dans un **parcours professionnel** pour passer d'un poste à un autre ou d'un métier à un autre grâce à une visibilité des passerelles.

Le travail fait pour et avec le GT formation pendant le 1<sup>er</sup> semestre 2022 visait à **intégrer toutes ces rubriques dans les mises à jour et créations des 10 fiches métiers**, mais aussi accompagner les participants dans la phase d'élaboration de fiches métiers (*cf Annexe, modèle fiche métier vierge*).

A noter que le questionnaire fait apparaître que 88% des plateformes interrogées disposent de leurs propres fiches de postes.

Bien évidemment, les compétences doivent être issues du référentiel et les fiches métiers/postes se retrouver dans les autres outils et process RH, notamment :

- **Recrutement** : lors d'un recrutement, les fiches métiers et compétences permettent de faciliter l'analyse du besoin pour les postes à pourvoir en fonction des prérequis du métier. Elles sont utilisées comme référence afin d'analyser l'adéquation entre le poste à pourvoir et le profil du candidat ;
- **Mobilité interne** : les fiches métiers et compétences sont utilisées pour repérer les opportunités de mobilité interne, et afin de réduire de façon anticipée les écarts entre les besoins et les ressources

humaines de l'entreprise, en termes d'effectifs et de compétences, et ce conformément au plan stratégique ;

- **Formation** : grâce aux fiches métiers et compétences, le manager peut analyser de façon objective les compétences de son équipe, celles qui sont à renforcer ou à développer afin de définir les axes de développement à mettre en place, notamment *via* le plan de développement des compétences ;
- **Performance** : les fiches métiers et compétences permettent, lors d'échanges entre collaborateur et manager, de comparer les compétences du collaborateur à celles requises pour son métier afin d'évaluer sa contribution et de construire, le cas échéant, un plan d'action permettant de combler les écarts (fixation d'objectifs individuels).

## L'entretien annuel

L'entretien annuel – appelé aussi entretien annuel d'évaluation, entretien annuel d'appréciation ou connu sous l'acronyme EAA – fait partie des dispositifs de gestion RH. C'est un des outils de management et de GEPP fondamental car :

- Il sert à évaluer la performance et les compétences des salariés et à identifier les potentiels humains de l'entreprise ;
- C'est un outil de pilotage des activités RH : montage du plan de formation, politique de mobilité interne, recrutement... ;
- C'est un moment privilégié d'échange, de dialogue entre un salarié et son manager ;
- Il permet de faire un bilan de la période écoulée au regard des objectifs fixés, de déterminer de nouveaux objectifs, tant au niveau collectif qu'individuel et d'identifier les éventuels plans d'action à mettre en place.

L'entretien annuel peut être associé à d'autres dispositifs d'évaluation tels que l'Assesment Center (ou Development Center) et le 360°.

Grâce à l'évaluation des compétences de l'ensemble des collaborateurs en fonction des fiches de poste de chacun dans le cadre de l'entretien annuel, le service RH peut ainsi **cartographier les compétences internes** et **identifier les nouveaux besoins de formation**

Cet entretien permet également de faire le **bilan des formations de l'année passée** et de **mettre à jour les compétences acquises** par les collaborateurs. Il donne ainsi à l'équipe RH une **vision 360°** sur les formations et les compétences des collaborateurs de l'entreprise.

Il est ressorti de notre questionnaire que l'entretien annuel est très majoritairement réalisé par le manager et seulement pour 8% des cas réalisés par les RH. Il apparaît qu'il ne permet pas systématiquement l'évaluation de la performance ni le recensement des besoins (seulement pour 72% des répondant), et moins encore l'évaluation des compétences (68%).

Il est très largement mis en place de façon annuelle et généralisée à l'ensemble des collaborateurs (moins de 10% d'exception), même si son déploiement ne semble pas mis en place de manière structurée et répondant à une stratégie. Alors même que les enjeux liés à l'exploitation de cet outil sont très importants, il apparaît qu'à peine la majorité des aéroports disposent de guides d'utilisation ou ont mis en place des formations pour les managers, et communiquent annuellement sur cet acte de management (en termes d'enjeux, de modalités, etc.). Enfin, concernant la digitalisation de l'entretien annuel, celle-ci n'est effective que pour 32% des aéroports.

## L'entretien professionnel

Tous les deux ans, l'entretien professionnel est un rendez-vous obligatoire entre le salarié et l'employeur. Il est destiné à envisager les **perspectives d'évolution professionnelle** du salarié<sup>8</sup>. Il vise donc à accompagner le salarié dans ses perspectives d'évolution professionnelle (qualification, changement de poste, promotion...) et à identifier ses besoins de formation.

A noter que l'entretien professionnel doit permettre au collaborateur de disposer d'informations sur la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE), sur l'activation du Compte Personnel de Formation (CPF) et les possibilités de financement par l'employeur, mais aussi lui permettre d'être **acteur de son parcours professionnel**.

Le contenu spécifique de l'entretien professionnel est défini par convention ou accord. S'il n'y a pas de mentions spécifiques dans l'accord de branche ou d'entreprise, l'employeur définit le contenu de l'entretien en fonction des orientations stratégiques de l'entreprise. En général, il y mentionne :

- Un **bilan du parcours professionnel** du collaborateur avant et depuis son entrée dans l'entreprise ;
- Les **besoins de l'entreprise** et les **aspirations et compétences** du collaborateur ;
- Les **perspectives d'évolution professionnelle** identifiées par le collaborateur.

L'entretien professionnel est donc le moment privilégié pendant lequel le collaborateur échange avec son manager, les RH, voire avec un prestataire externe, sur son parcours professionnel passé et futur.

Il est ressorti de notre questionnaire que l'entretien professionnel est utilisé pour 64% des répondants pour un recensement de besoins de formation et pour moins de 25% pour une évaluation des compétences. Son déploiement ne semble pas réellement mis en place de façon structurée : moins de la moitié des aéroports disposent de guides d'utilisation ou ont mis en place des formations pour les utilisateurs et à peine 30% communiquent régulièrement sur l'entretien professionnel (ses enjeux, ses modalités, etc.). Son support est en revanche un peu plus digitalisé que pour l'entretien annuel (40% des aéroports répondants).

## Les passerelles métiers

Dans le cadre du déploiement des pistes d'actions issues de Diag 'Active, la fiche Action n°1 de l'accord Air EDEC 2024 prévoit **l'élaboration d'une cartographie régionale des mobilités professionnelles** basée sur l'identification des besoins en emploi et en compétences, des **passerelles inter-métiers et intersectorielles sur un ensemble de territoires d'interventions définis comme étant prioritaires**.

A ce jour, seuls 4% des aéroports interrogés disposent d'une identification des passerelles entre métiers ou postes. Lors de nos différentes réunions de travail sur les fiches métiers, nous avons systématiquement questionné et challengé les participants sur les parcours amont et aval possibles pour les métiers étudiés afin de les accompagner dans l'appropriation de cette démarche.

Pour développer la mobilité, les passerelles de mobilité constituent un outil facilitant **la visualisation et la gestion des mobilités possibles** entre métiers, sous-familles de métiers ou familles de métiers. Il s'agit en effet d'identifier les passerelles d'évolutions possibles vers d'autres métiers, dont les compétences ont une forte proximité avec celles du métier décrit.

La détermination de ces passerelles peut être fondée notamment sur :

- La **rareté** des métiers ;
- Leur **qualification** : en tension, en émergence, sensibles ;
- Les **besoins** en recrutement ;
- Le **taux de turn-over**.

<sup>8</sup> Service public.fr.

Les passerelles métiers sont construites en lien avec l'offre de formation accompagnant l'évolution d'un métier à un autre et qui peut être renforcée si besoin en fonction des compétences maîtrisées par les collaborateurs. Elles permettent d'**identifier les métiers les plus proches en termes de compétences clés** et de **définir les compétences à acquérir afin de rendre la mobilité possible**.

Les passerelles métiers permettent :

- **Pour les collaborateurs** : d'identifier les évolutions possibles en les rendant acteurs de leurs parcours ;
- **Pour l'organisation** : de faciliter la mobilité interne mais aussi d'anticiper et d'accompagner l'évolution de ses collaborateurs.

## La mobilité interne et la gestion des talents

**Devant la difficulté de recruter les talents** dont l'entreprise a besoin dans des disciplines parfois émergentes, ou sur des métiers « pénuriques », **la mobilité interne apparaît comme une alternative essentielle**.

Elle figure parmi les objectifs d'une stratégie de GEPP et permet de ne plus être dans une prédominance du recrutement externe, en faisant place à la **valorisation de talents connus de l'entreprise** et dont les compétences sont d'ores et déjà reconnues.

Elle peut permettre également une **montée en compétences** des collaborateurs dans un nouveau contexte et ainsi de diversifier l'expérience collaborateur sans pour autant le voir quitter l'entreprise. Il s'agit donc d'un bon moyen pour **valoriser les collaborateurs internes** et **dynamiser leur parcours de carrière** en entreprise.

Pour être efficace, selon nous, la mobilité doit prévoir également une **gestion des talents** ou « Talent Management ». En effet, l'entreprise doit être capable de créer une **gestion optimale de ses talents** pour traverser ses changements tout en restant compétitive : cela permet de passer d'une gestion de la mobilité « passive » (répondre aux demandes des collaborateurs qui souhaitent se positionner sur des postes affichés en interne), à une gestion « pro-active » (identifier des talents pour leur proposer les postes à pourvoir et leur « vendre » la motilité interne).

Il est à noter que, aujourd'hui, la vision du « talent » au sein de l'entreprise a changé : le talent se retrouve ainsi à tous les niveaux de l'entreprise et n'est plus un terme réservé à une population privilégiée (les « stars »). Au contraire, il s'agit d'**investir sur le développement de chacun**.

Pour autant, une gestion des compétences efficace doit prendre en compte le prisme stratégique, à savoir : **définir, identifier et développer un talent en phase avec ses enjeux stratégiques et ses ambitions économiques**. Cela implique indéniablement un arbitrage et une priorisation entre les différentes compétences requises, qu'elles soient internes ou externes.

En conséquence, cette approche influe sur les politiques de mobilité, de recrutement et de formation et permet de développer **l'attractivité, l'intégration, la rétention et la fidélisation** des collaborateurs à forte valeur ajoutée. De fait, la mobilité interne peut constituer un réel **outil de fidélisation** à part entière : il apparaît que les collaborateurs travaillant dans des entreprises investissant dans la mobilité interne restent en moyenne deux fois plus longtemps dans leur entreprise que dans celles où la mobilité interne n'est pas valorisée (LinkedIn : *Workplace Learning Report 2021*).

À travers un processus RH fluide et orienté collaborateur, l'enjeu est surtout d'avoir la capacité d'anticiper sereinement les changements à venir en **identifiant les talents internes** susceptibles d'évoluer pour faire progresser l'entreprise et en **déterminant les talents externes** dont elle a besoin pour développer ses activités.

Cela permet également de

- Baisser le **coût de recrutement**, fort du principe qu'une entreprise qui sait repérer, promouvoir et fidéliser ses talents maintient un faible taux de turn-over,
- et Participer à une **meilleure image de l'entreprise** (marque employeur).

Outre une solution à la pénurie de talents, la mobilité interne s'avère également un précieux remède à l'ennui au travail (ou *bore-out*), dans un contexte où l'épanouissement professionnel est devenu le Graal de tout

collaborateur (à noter que seuls 7% des salariés interrogés se déclaraient engagés en 2021, selon un sondage Gallup).

Au niveau des aéroports, selon notre questionnaire, seuls 20% des RH ont mis en place une politique de gestion des talents et à peine plus (24%) ont mis en place des process et mesures pour favoriser la mobilité interne. Les entretiens annuels et professionnels ne sont d'ailleurs exploités qu'à 40% dans le cadre de la gestion des mobilités et des talents alors qu'ils sont des outils phares pour leur identification et accompagnement. Par conséquent un des enjeux pour les aéroports serait

## La formation professionnelle

La formation professionnelle a pour but de permettre aux salariés **d'acquérir ou d'améliorer** leurs connaissances et **compétences professionnelles**. C'est le principal outil permettant de combler les écarts entre les compétences requises et les compétences réellement acquises par le collaborateur. Elle permet notamment l'acquisition de compétences transverses et transférables dans de nouvelles situations professionnelles. En ce sens, elle facilite la mobilité et améliore les possibilités d'évolution professionnelle.

Investir dans les compétences relève par ailleurs de la **responsabilité de l'employeur** qui veille ainsi à **l'employabilité des salariés** en assurant l'adaptation permanente à leur poste. Dans cette perspective, il est tenu compte des évolutions de l'entreprise, dans une logique d'anticipation des changements et d'identification des besoins en compétences pour l'avenir.

La formation doit donc être pensée comme un lieu de convergence privilégié entre les **projets professionnels des salariés**, exprimés en particulier lors des entretiens professionnels, et les **objectifs de l'organisation en lien avec sa stratégie**, dans un contexte législatif, réglementaire et organisationnel fortement évolutif, identifiés lors des entretiens annuels.

La GEPP permet d'établir un **lien de continuité entre l'anticipation des besoins en compétences et le dispositif de formation**. Cette logique d'intégration est déterminante pour la pertinence et l'efficacité des actions de formation à déployer.

La formation professionnelle permet ainsi de :

- **Optimiser les performances** individuelles des collaborateurs ;
- **Préparer leurs évolutions professionnelles** et améliorer leur employabilité ;
- **Anticiper les changements** auxquels l'entreprise doit faire face et favoriser la capitalisation des savoirs ;
- **Maintenir une compétitivité de l'entreprise** face aux évolutions technologiques et organisationnelles ;
- **Satisfaire à l'obligation d'adapter** les compétences des salariés à leur poste et à leur emploi.

Au niveau « local », la stratégie de formation peut être mise en œuvre à travers différents dispositifs :

- **Les actions de formation du plan de développement des compétences ;**
- **L'AFEST, la formation de prise de fonction ou le tutorat**, qui permettent d'assurer une bonne transmission des savoirs et savoir-faire, ainsi qu'une préservation des compétences clés en interne ;
- **L'accompagnement des collaborateurs sur leurs projets** via par exemple la réalisation de bilans de compétences, la réalisation de formations par le CPF (Compte Personnel de Formation) ou une démarche de VAE (Validation des Acquis de l'Expérience).

Ainsi, la pertinence des formations proposées aux salariés va impacter directement la capacité de l'entreprise à adapter ses métiers et ses compétences pour rester compétitive. Le plan de développement des compétences permet par conséquent de définir les priorités budgétaires pour les compétences manquantes à développer et détermine la capacité à adapter les métiers et les compétences pour rester compétitif.

Les retours des plateformes aéroportuaires indiquent une **forte prise en compte des besoins de formations réglementaires** : ainsi, pour la moitié des répondants, entre 50% et 100% du budget formation sont réservés aux formations dites « obligatoires ». Celles-ci se font souvent au détriment d'autres besoins en formations, dont le recensement pourrait être amélioré pour 20% d'entre eux. Il en ressort une **importante contrainte budgétaire** :

seuls 32% d'entre elles déclarent être accompagnées par l'OPCO pour optimiser leur budget et 48% précisent que les besoins de formations identifiés ne peuvent pas tous être couverts par le budget.

Au niveau de la branche<sup>9</sup>, la stratégie de formation peut permettre de :

- Adapter des dispositifs certifiants à l'évolution des métiers (par ex. : CQP [Certificat de Qualification Professionnelle], pour les agents de piste<sup>10</sup>) ;
- Structurer une offre de formation certifiante et permettre la mise à jour des référentiels des certifications et parcours de formation clés du secteur ;
- Faciliter les mises à niveaux et les démarches de professionnalisation pour les agents d'opérations sur piste et les opérateurs logistiques.

## La digitalisation des outils et process RH / SIRH

Tous les outils RH que nous avons recensés sont indispensables pour la mise en place d'une GEPP. Aussi, il nous semble indispensable que ces différents outils soient « **interconnectés** ».

Par ailleurs, puisque, par essence, la « Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels » évolue avec le temps, les éléments sur lesquels elle s'appuie nécessitent d'être mis à jour fréquemment, ce qui implique d'avoir le temps pour ces mises à jour et risque de complexifier les processus.

Pour limiter la pénibilité de ces démarches et faciliter la visualisation des métiers et des compétences dont les entreprises disposent, les équipes RH et les dirigeants doivent pouvoir **se reposer sur des solutions digitales** permettant de :

- **Centraliser et visualiser** l'ensemble des données au même endroit ;
- **Mettre à jour** de façon rapide ces informations.

Par conséquent, la digitalisation des processus RH est essentielle : outre que la révolution digitale bouleverse la plupart des entreprises depuis plusieurs années, **la fonction RH a également pour vocation de développer la culture digitale** au sein des organisations. La gestion quotidienne de l'activité RH et surtout la prise de décision stratégique s'avèrent complexes sans l'intelligence apportée par les données digitales. Il importe donc de pouvoir centraliser et analyser les données RH afin de fluidifier et faciliter les échanges entre managers, collaborateurs et équipe RH.

Par ailleurs, les métiers RH ont évolué : d'une gestion administrative du personnel, ils sont passés à une direction des ressources humaines, celle-ci se transformant peu à peu en direction du développement des ressources humaines, avant de sans doute devenir demain une direction du développement des compétences.

L'outil dématérialisé doit permettre de gagner du temps, d'être plus proche des collaborateurs et de travailler sur l'identification des compétences de demain. Selon nous, **l'outil digital doit permettre d'accompagner cette transformation et permettre aux équipes RH de mettre en place une démarche GEPP.**

Or, d'après les remontées des questionnaires, si les missions plus administratives sont relativement bien couvertes par un SIRH (paie à 92%, gestion du temps à 76% et gestion du personnel à 52%), il apparaît clairement que le volet développement RH est nettement moins couvert par la digitalisation.

Ainsi, si la formation est gérée par un logiciel spécifique ou un SIRH dans 56% des aéroports répondants, cela est nettement moins le cas pour l'entretien annuel (44%), l'entretien professionnel (40%), le recrutement et la gestion des carrières (12%) ou la mobilité (8%).

---

<sup>9</sup> EDEC numérique branche du transport aérien.

<sup>10</sup> Fiche Action n° 3-3 Air EDEC 2024.

## CONCLUSION

Dans un monde en perpétuelle évolution, **une meilleure prise en compte des compétences des collaborateurs est plus que nécessaire**. C'est dans ce sens que la GPEC laisse peu à peu sa place à la GEPP. Cette nouvelle approche ambitionne en effet d'être plus près de la réalité du terrain en améliorant l'adéquation entre les besoins du marché et les compétences des collaborateurs, et ce dans une approche dynamique.

Durant les 6 mois pendant lesquels nous avons réalisé l'étude, **de janvier à juin 2022, le contexte a très fortement évolué** : nous sommes passés de la préparation d'une reprise suite à la crise COVID à une activité aéroportuaire qui, à la veille de l'été 2022, a repris plus vite et plus fortement que prévu.

Ainsi, au-delà des impacts spécifiques de la crise COVID, il y a eu une **forte accélération des impacts sur l'emploi et les métiers**, l'activité économique, la place du numérique dans les activités, la transition écologique et les contraintes réglementaires, et une difficulté accrue d'anticipation.

## Recommandations

Il apparaît que, pour pouvoir mettre en place et faire vivre une démarche GEPP, **l'implication des équipes RH est indispensable** : elles doivent pouvoir **gérer les outils** (mise en place, exploitation...) mais aussi et surtout **les animer et accompagner managers et collaborateurs**. Par ailleurs, au-delà des problématiques de temps et de ressources, les équipes RH ont souvent besoin d'être elles-mêmes accompagnées dans la méthodologie et la gestion de ce type de projet complexe et chronophage.

Un certain nombre d'**outils** (études, cartographies, etc.) sont **proposés par la branche ou d'autres parties prenantes** (UAF, AKTO, etc.), mais bien souvent cette grande **richesse documentaire**, si elle peut permettre de donner des pistes d'actions, n'exonère pas d'un lourd travail en local d'appropriation et d'adaptation aux spécificités du secteur des aéroports et de chaque plateforme. De fait, il est ainsi souvent difficile pour des équipes RH, soumises par ailleurs à des impératifs d'urgences et de priorités, de pouvoir prendre le temps d'analyser et assimiler toutes ces informations. Ainsi, nous avons pu constater durant la préparation de l'étude, que très peu de participants connaissent ou maîtrisent les études ou documents pourtant à disposition (cf *Annexe*).

Il nous semble donc important de **communiquer régulièrement sur les outils existants et les études produites et proposer ensuite un travail de synthèse et d'accompagnement des plateformes plus individualisé et plus opérationnel**.

Aujourd'hui, les difficultés rencontrées par les équipes RH qui nous ont été remontées par le questionnaire, mais aussi lors de nos échanges, sont de : **manquer d'outils et de digitalisation** (alors même que la digitalisation est de plus en plus présente dans tous les métiers et dans la relation clients), **disposer de ressources RH insuffisantes** (avec rarement une ressource ou une équipe dédiée aux sujets de développement RH), **gérer de nombreuses autres priorités et urgences** (charge de travail pendant la crise sanitaire, multitudes de sujets administratifs, réglementaires ou légaux prenant le pas sur les sujets de développement...).

Il nous semble par ailleurs nécessaire qu'une réflexion soit engagée au sein des plateformes pour permettre aux équipes RH de **bénéficier des apports des différents partenariats** (UAF, AKTO, branche, pairs RH locaux hors secteurs ou des autres plateformes) en ayant les moyens de faire des arbitrages entre le temps à consacrer à ces partenariats et la gestion des urgences du quotidien.

Compte tenu des spécificités des différents aéroports concernés, il importe de manière prioritaire d'envisager **une approche méthodologique de la GEPP sur deux axes**, et ce de façon parallèle et complémentaire :

- **Collectif au niveau branche pour la prospective** et les actions communes pour les différents acteurs (par ex. les Fiches actions d'Air EDEC 2024) ;

- **Local au niveau de chaque aéroport pour une dimension de stratégie RH** adaptée aux enjeux organisationnels et territoriaux.

**Au niveau collectif** nous identifions des axes principaux de plans d'actions possibles :

- Une **action conjointe et transversale des aéroports** qui passerait par une mise en commun de réflexion stratégique, d'actions et d'outils, par exemple :
  - *Communication positive sur les métiers, l'activité des aéroports, les innovations* (en matière de RSE notamment) afin de donner du sens et contrer l'« aviation bashing » qui pénalise l'attractivité du secteur et donc l'image de ses métiers et parcours professionnels,
  - *Elaboration d'un Référentiel de compétences UAF*, sur une même logique que le travail qui a été fait dès 2007 sur les fiches métiers,
  - *Travail de réflexion/négociation/lobbying au niveau de la branche ou de l'UAF* sur les problématiques *d'alternance, de certification* et, plus globalement, de *formation* (notamment auprès des organismes de formation),
  - *Benchmark sur les outils RH utilisés ou existants sur le marché*, et tout particulièrement sur les différentes possibilités de leur digitalisation ;
- Une mise en avant du **développement des compétences comportementales** dans les parcours professionnels et la formation ;
- Une **identification des « nouvelles » compétences managériales attendues** et **l'accompagnement des managers** en termes de parcours, suivi, montée en compétences.

**Au niveau local**, au-delà de la nécessaire **adaptation des outils RH et managériaux centrés sur les compétences**, et **interconnectés grâce à la digitalisation**, il nous semble indispensable de :

- Mener une **réflexion sur l'écosystème de l'aéroport concernant la question de l'emploi** et impliquant sous traitants, donneurs d'ordre et acteurs du territoire afin de :
  - Identifier les *passerelles possibles pour alimenter les parcours professionnels*,
  - *Elaborer des stratégies convergentes* (recrutement, formation, etc.) ;
- Mener une **réflexion sur les conditions de travail permettant de mieux valoriser les métiers** :
  - *Identifier, optimiser* (le cas échéant) *et promouvoir les « compensations »* existantes en contrepartie des contraintes (par ex. en matière de rémunération ou d'organisation), en contrepartie des contraintes
  - *Mettre en place de nouveaux avantages sociaux* correspondant aux attentes et besoins des collaborateurs (par ex. crèche, accessibilité du lieu de travail, participation à la prise en charge des repas, etc.) ;
- Développer une **communication positive sur les métiers et les parcours professionnels** :
  - *A l'externe* (marque employeur)
  - *A l'interne* (communication sur les différents métiers, les parcours professionnels, mais aussi les avantages sociaux...)
- **Adapter l'organisation aux nouveaux enjeux RH** (ressources et expertises RH, priorités...).

« Pour ce qui est de l'avenir,  
il ne s'agit pas de le prévoir,  
mais de le rendre possible. »

(Antoine de Saint-Exupéry)

## ANNEXES

### Bibliographie : liste des documents sources

- UAF - Guide sur les métiers des exploitants d'aéroports –2007
- UAF - Besoins en recrutement dans le secteur aéroportuaire : résultats de l'enquête - 2018
- UAF - Guide Emploi Formation des exploitants d'aéroport - 2018
- FNAM –Rapport de branche 2019 (édition 2020)
- FNAM –Rapport de branche données 2019 – 2020 (édition 2021)
- FNAM –Rapport EMPLOI données 2019 – 2020 (édition 2021)
- AKTO - Impacts de la crise sanitaire du COVID 19 sur les besoins en emplois et en compétences du secteur du transport aérien (2020 ?)
- AKTO - Bilan Activité SPP Transport aérien 2020
- CG Conseil & Roland Berger EDEC Numérique branche du transport aérien -- 2019
- OPQM – OPCALIA – Ambroise Bouteille et Associés – Etude de Cadrage démarche GPEC - 2014
- OPMQ Obea : Etude sur les métiers de l'assistance en escale / exploitation aéroportuaire et certifications professionnelles - 2021
- COVID 19 : des conséquences colossales et inédites sur l'activité aérienne, aéroportuaire et aéronautique de la région IDF – octobre 2021
- Université Gustave Eiffel – Laboratoire Ville Mobilité Transport & Université Paris Saclay – Restitution de l'étude d'impact économique de l'écosystème aérien et aéroportuaire- 2021
- Synthèse présentation activités secteur aérien
- Cabinet Gouineau Conseil RH - Etude d'opportunité sur la plateforme aéroportuaire de Bordeaux dans le cadre de l'ADEC transport Aérien -- 2015
- Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'insertion : Projet d'accord Air'EDEC 2024

<b>Document Ressources UAF</b> Version mise à jour : 06/2022	<h2 style="margin: 0;">FICHE METIER</h2>	 UNION DES AEROPORTS FRANÇAIS & FRANCOPHONES ASSOCIES
---	--	---

### Intitulé du métier H/F

**Autres appellations courantes :**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*Un métier regroupe des postes ayant des activités comparables et des compétences identiques. On peut considérer que des emplois font partie du même métier lorsque les activités et les compétences sont proches et lorsqu'il y a interchangeabilité dans un délai défini et court.*

## DESCRIPTION GENERALE DU POSTE

**Mission principale et finalités :**

*Exemple de questions à se poser :*

*Raison d'être du poste / finalité / Il est en charge de xxx /Garant de xxxx*

*Bureau / terrain ?*

*Rattaché à xxx / En lien avec xxxx/ Auprès de (service, direction, xxx)*

**Domaines d'interventions : (cocher)**

Installations, périmètres concernés, sur :

- Zone publique – côté ville : préciser \_\_\_\_\_
- Zone réservée – côté piste (habilitation badge rouge nécessaire) : préciser : \_\_\_\_\_

## CLASSIFICATION

**FAMILLE & sous-famille (à cocher)**

- |   |                                      |  |   |  |
|---|--------------------------------------|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> EXPLOITATION   | <input type="checkbox"/> TECHNIQUE   | <input type="checkbox"/> MARKETING ET<br>DEVELOPPEMENT<br>COMMERCIAL | <input type="checkbox"/> MAITRISE ET<br>PREVENTION<br>DES RISQUES | <b>CONFORMITE<br/>EASA</b>             |
| <input type="checkbox"/> Parcs et Accès | <input type="checkbox"/> Etudes      | <input type="checkbox"/> Aéronautique                                | <input type="checkbox"/> Sureté                                   | <input type="checkbox"/> SGS           |
| <input type="checkbox"/> Aérogare       | <input type="checkbox"/> Travaux     | <input type="checkbox"/> Extra<br>aéronautique                       | <input type="checkbox"/> Environnement                            | <input type="checkbox"/> Sécurité EASA |
| <input type="checkbox"/> Piste          | <input type="checkbox"/> Maintenance |  | <input type="checkbox"/> Sécurité                                 |  |

MISSIONS / ACTIVITES

**Missions / Activités principales :**

*1 à 4 grandes activités, chaque activité est composée d'un ensemble de tâches*

*Ensemble de tâches qui tendent vers une même finalité*

*En lien avec xxxx*

*Il est en charge - verbes d'action*

• **ACTIVITÉ 1 – NOM DE L'ACTIVITE**

- Tâche 1 – verbe d'action
- Tâche 2 – verbe d'action
- ...

• **ACTIVITÉ 2 – NOM DE L'ACTIVITE**

- Tâche 1 – verbe d'action
- Tâche 2 – verbe d'action
- ...

• **ACTIVITÉ 3– NOM DE L'ACTIVITE**

- Tâche 1
- Tâche 2
- ...

• **ACTIVITÉ 4 - NOM DE L'ACTIVITE**

- Tâche 1
- Tâche 2
- ...

**Autres activités** : *(activités ponctuelles, le cas échéant) :*

*ou activités spécifiques à certains aéroports*

- Autre activité 1
- Autre activité 2

CONDITIONS D'ACCES AU POSTE  
PRE REQUIS ET COMPETENCES

**PREREQUIS**

**Formation initiale requise :**

*Si indispensable (pour la réussite des missions ou réglementaire) ...*

**Expérience requise :**

*Préciser le type d'expérience, la durée...*

**Formation continue ou en prise de fonction :**

*Si indispensable (pour la réussite des missions ou réglementaire) ...*

**Habilitations / Permis :**

*Indispensable à la prise de poste ? acquis(e) lors de la formation interne initiale ? ...*

**Conditions de travail :**

**COMPETENCES REQUISES ET NIVEAU DE MAITRISE DES  
COMPETENCES**

*Reprend les compétences nécessaires pour être capable de mener les activités du poste.*

*Elles sont divisées en 3 typologies (cf explications en Annexe)*

*Un niveau de maîtrise attendu est indiqué de 1 à 4 (cf explications en Annexe)*

*Elles sont classées verticalement par ordre de priorité*

**Pour tous les postes, sont nécessaires les compétences transversales suivantes : adaptabilité et précision et rigueur.**

TECHNIQUES		COMPORTEMENTALES & TRANSVERSALES	
Compétences	Niv	Compétences	Niv

Pour les aéroport soumis à la réglementation européenne ; pour les compétences techniques concernant la maîtrise de la langue anglaise, préciser le niveau attendu (A1-A2 ; B1-B2 ; C1-C2)

MANAGERIALES	
Compétences	Niv

**PROSPECTIVE  
ET IMPACTS POTENTIELS**

**Estimation de l'impact à 2 ans des thématiques suivantes sur le métier :**

*(de 1 peu impactant à 4 très impactant)*

IMPACTS	1	2	3	4	Commentaires
Réglementation					
Digitalisation					
Développement Durable					

**MOBILITES POSSIBLES & PERSPECTIVES D'EVOLUTION :  
OU PASSERELLES ET EVOLUTION PROFESSIONNELLE**

*D'où viennent et où vont les personnes qui occupent ce poste ?*

**DE QUELS METIERS :**

De l'interne :

De l'externe :

**VERS QUELS METIERS :**

*(cf historique des évolutions internes sur le métier sur les différents site + évolutions externes des personnes parties ) :*

De l'interne :

De l'externe :

**Métiers Proches :**

**Métiers Envisageables Si Evolution / Formation :**

- Branche / Secteur Aéroport :
- Autre Secteur De La Branche :
- Autre Branche :

*Cette fiche métier est une base à ajuster en fonction de la taille de l'aéroport, de ses choix organisationnels et des niveaux de polyvalence sur les différents postes.*

*Dans les grands aéroports, la spécialisation conduit à ce qu'une fiche métier soit répartie sur plusieurs postes alors que dans les plus petites structures, plusieurs fiches métiers seront regroupées sur un seul poste.*

## Glossaire

Termes spécifiques liés au métier à compléter

## Glossaire compétences

### Définition de compétence

On considère communément qu'une compétence regroupe plusieurs composantes :

- **Savoir** : connaissances théoriques nécessaires au poste ;
- **Savoir-être** (*soft skills*) : compétences comportementales et attitudes attendues pour le poste ;
- **Savoir-faire** (*hard skills*) : compétences techniques et maîtrise des outils mises en pratique pour exercer le métier.

Entendue comme une habileté professionnelle, la compétence combine connaissances et pratiques professionnelles et doit pouvoir être évaluée (notamment par des comportements observables).

### Types de compétences

TYPES DE COMPETENCES	DEFINITION
TECHNIQUES	Spécifiques au métier considéré, elles mettent en œuvre des connaissances et structurent le métier (par ex. : comptabilité client)
COMPORTEMENTALES & TRANSVERSALES	Communes à plusieurs métiers, elles sont essentielles à l'activité (par ex. : communication). Comportements et attitudes appropriés en situation de travail que l'organisation cherche à privilégier ( <i>en vue de développer la performance collective</i> ).
MANAGERIALES	Compétences communes et inhérentes à des responsabilités de management d'équipe ou de projet (par ex. : délégation).

### Niveau de maîtrise des compétences

NIVEAU DE MAITRISE	DEFINITION INITIALE
1 : NOTIONS	<b>Connaissances de base</b> Permettant la réalisation d'actions simples et sous supervision / encadrement/ou sous contrôle (hiérarchique)
2 : INTERMEDIAIRE	<b>Compétences partiellement maîtrisées</b> Permettant d'œuvrer de façon autonome dans des situations courantes
3 : AVANCE	<b>Compétences approfondies</b> Permettant d'agir de façon autonome dans de multiples situations et de participer à des méthodes de travail associées
4 : EXPERT	<b>Compétences variées &amp; approfondies</b> Permettant d'analyser et de résoudre des situations complexes, en faisant appel à son expertise et en faisant preuve d'innovation. Capacité à transmettre son savoir.



ANNEXE N°2 - FICHE 3

## RÉPERTOIRE MÉTIERS UAF

### Mise à jour

des fiches métiers aéroportuaires jugées les plus importantes par le GT formation UAF et le cabinet RH Partners

Juin 2022

# FICHES METIERS



**RH PARTNERS IDF**  
21, rue Saint-Pierre 92200 Neuilly-sur-Seine



# SOMMAIRE

<b>PREAMBULE</b> .....	<b>43</b>
Le Contexte – Les enjeux – Notre méthodologie	
<b>FICHES METIERS</b> .....	<b>45</b>
AGENT AFIS H/F (création) .....	<b>46</b>
AGENT D'ACCUEIL ET D'INFORMATION H/F (mise à jour) .....	<b>50</b>
AGENT DE MAINTENANCE H/F (mise à jour) .....	<b>54</b>
AGENT DE PASSAGE H/F (mise à jour) .....	<b>59</b>
AGENT D'EXPLOITATION AEROGARE H/F (mise à jour) .....	<b>63</b>
AGENT PARC ET ACCES H/F (mise à jour) .....	<b>67</b>
CHARGE DE MISSION CONFORMITE EASA H/F (création) .....	<b>71</b>
COORDINATEUR AEROPORTUAIRE / AEROGARE H/F (mise à jour) .....	<b>76</b>
RESPONSABLE E-COMMERCE H/F (création) .....	<b>80</b>
TECHNICIEN DE MAINTENANCE H/F (mise à jour) .....	<b>84</b>
<b>ANNEXES</b> .....	<b>89</b>
Fichier métier vierge .....	<b>90</b>
Glossaire compétences .....	<b>95</b>

La création et la mise à jour des fiches métiers ont été réalisées  
par RH Partners IDF de décembre 2021 à juin 2022.  
Sont intervenus durant différentes phases de la mission :



**Ségolène JEUDY**, Consultante Experte RH ([sjeudy@rh-partners.com](mailto:sjeudy@rh-partners.com) – 06.99.01.59.49)

Ségolène dispose d'une expertise de l'accompagnement du changement et des transformations. Elle aide les entreprises confrontées à des situations complexes à gagner en efficacité et en performance individuelle, collective ou organisationnelle. DRH pendant plus de 15 ans dans différents secteurs, elle intervient depuis 6 ans en tant que conseil, formatrice et Executive Coach. Chef de projet de la mission, elle a animé les réunions mensuelles et réunions de pilotage et les workshops.



**Carole-Anne BASSIGNOT**, Consultante Junior RH ([cabassignot@rh-partners.com](mailto:cabassignot@rh-partners.com) – 07.61.81.98.89)

De formation en psychologie, Carole-Anne gère le Pôle Recrutement et Evaluation. Elle accompagne également de nombreux clients dans leur stratégie de développement RH et d'acquisition de talents. Elle réalise également l'évaluation de candidats, à travers la passation de tests psychométriques et entretiens. Elle a animé sur la mission les réunions d'échange sur les mises à jour des fiches et a coanimé les workshops.



**Serge VOIRY**, Directeur Associé, Responsable de contrat ([svoiry@rh-partners.com](mailto:svoiry@rh-partners.com) – 06.61.67.56.83)

De formation en sciences humaines, Serge possède une expérience de plus de 20 ans dans l'accompagnement de la mobilité professionnelle, la gestion de projets, le management d'équipe, l'accompagnement du changement et le conseil RH. Spécialiste des problématiques de réorganisation, ses missions s'orientent aujourd'hui dans la proposition de solutions pour les organisations et l'animation des différentes expertises RH en Ile-de-France et sur le territoire national.

# PREAMBULE

## Le contexte d'intervention

L'**Union des Aéroports Français (UAF)** est l'organisation professionnelle des aéroports français. Sa principale mission est de défendre et promouvoir les intérêts de la communauté aéroportuaire française auprès des décideurs français et européens. Elle compte plus de 150 adhérents.

L'UAF avait rédigé un **Guide emploi formation UAF & FA 2019** en 2019, avec la collaboration du Groupe de travail « Formation et assistance en escale des aéroports » et en lien avec la FNAM et l'OPCO. Composé de fiches thématiques et d'annexes, ce document était destiné à informer les services RH et des responsables formation et d'exploitation.

Une **mise à jour du Guide prévue en 2020** a été retardée du fait de la crise Covid qui a impacté durablement le secteur du transport aérien et aéroportuaire. Celle-ci a été reportée et sa parution est prévue pour l'été 2022.

La Commission RH UAF et le Groupe de travail Formation ont émis le souhait d'être accompagnés sur **la mise à jour et la création de 10 fiches métiers** issues du **Guide des métiers d'exploitants d'aéroport de 2007** (qui détaille 53 métiers répartis en 4 familles et 11 sous-familles), ces fiches devant être annexées à la deuxième version du Guide Emploi Formation.

## Les enjeux de la mission

Les enjeux donnés par l'UAF à la mission étaient d'actualiser et créer des fiches métiers en lien avec les éventuelles évolutions des métiers, en cours ou à venir, afin de permettre de les intégrer dans une logique de GEPP (Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels) en lien avec les enjeux stratégiques du secteur.

## Notre méthodologie

La mission a été réalisée de décembre 2021 à juin 2022 par Ségolène Jeudy, consultante experte RH senior, et Carole-Anne Bassignot, Consultante RH junior. La direction du contrat a été assurée par Serge Voiry, Directeur associé de RH Partners IDF.

Le travail proposé par l'UAF et animé par RH Partners comportait plusieurs volets visant à répondre aux enjeux :

- Une **sélection de fiches à actualiser ou à créer** par les membres du Groupe Formation et l'UAF,
- Un **travail par binômes de membres du Groupe de Travail Formation** pour chaque fiche sélectionnée, en dehors des réunions mensuelles UAF / GT Formation,
- Un **échange avec les consultants de RH Partners** sur les fiches travaillées par les binômes, en challengeant les rubriques et en faisant des propositions,
- Des **réunions de restitution / validation** des modifications avec le Groupe de travail Formation et l'UAF pour garantir l'alignement de l'ensemble des parties prenantes sur les principales fiches métiers créées/mises à jour.

Au-delà des 7 réunions mensuelles de 2 heures programmées avec le Groupe de travail Formation et l'UAF et d'une réunion d'échange avec chaque binôme (soit 10 entretiens de 1 heure 30), 2 réunions d'une heure supplémentaires ont été nécessaires pour les validations de ces fiches.

L'équipe RH Partners mobilisée a par ailleurs :

- Proposé une **nouvelle trame de fiche métier** intégrant :
  - La logique compétences,
  - Les rubriques nécessaires dans le cadre d'une démarche GEPP (passerelles métiers, prospective),
  - Un glossaire compétences,
  - Des questions pour chaque rubrique afin de faciliter, optimiser et harmoniser la qualité de la saisie des informations,
- Mis en place une **organisation et un espace dédié** sur Teams afin de permettre le partage d'informations et de documents par tous les participants à la démarche avec des fichiers créés à cet effet,
- Animé des **workshops** pendant les réunions mensuelles pour aider les participants dans leur compréhension et appropriation de la démarche GEPP, les guider dans leur production et stimuler la production de contenus,
- Elaboré, transmis et analysé un **questionnaire**,  
Ce questionnaire comportait plusieurs thématiques détaillées (sur un volet quantitatif et qualitatif), notamment :
  - Enjeux RH des plateformes,
  - Impacts Covid sur l'activité et les métiers,
  - Impacts des transitions écologiques, numériques et réglementaires,
  - Vision prospective de l'activité et des métiers (quantitatif et qualitatif),
  - Organisation RH,
  - Outils et process RH et GEPP utilisés ;
- Collecté, recherché et analysé la **documentation** existante en lien avec les métiers ciblés.

Il importe selon nous de prendre en compte dans les résultats du travail réalisé quelques éléments de contexte liés à l'actualité sectorielle très chargée après la période de crise Covid ayant rendu difficile une mobilisation constante des différents responsables RH mobilisés dans la démarche. Ainsi, l'analyse proposée doit prendre en compte :

- Un **manque de représentativité de la forte diversité des aéroports** pendant les réunions mensuelles et les workshops, mais aussi dans les réponses au questionnaire,
- Une **difficulté d'exploitation des réponses au questionnaire**, liée au faible nombre de participants mais aussi à la qualité des informations recueillies,
- Un **partage incomplet** d'informations, documents et bonnes pratiques entre les membres du GT Formation et avec leurs équipes opérationnelles ou managériales liées aux métiers étudiés,
- Une **faible disponibilité** des binômes en amont des échanges avec RH Partners, et de manière corrélée de préparation des fiches proposées avant les séances de validation.

**L'équipe RH Partners souhaite remercier vivement l'UAF, particulièrement Nicolas ODIN ainsi que Cathy HERVY, et l'ensemble des participants aux Groupes de travail ayant permis la présentation des présentes Fiches métiers.**

# **FICHES METIERS**

<b>Document Ressources UAF</b> Version mise à jour : 06/ 2022	<b>FICHE METIER</b>	 <b>UAF &amp; FA</b> <small>UNION DES AÉROPORTS FRANCAIS &amp; FRANCOPHONES ASSOCIÉS</small>
--	---------------------	--

## AGENT AFIS H/F

**Autres appellations courantes :**

- Agent d'information de vol

*Un métier regroupe des postes ayant des activités comparables et des compétences identiques. On peut considérer que des emplois font partie du même métier lorsque les activités et les compétences sont proches et lorsqu'il y a interchangeabilité dans un délai défini et court.*

### DESCRIPTION GENERALE DU POSTE

**Mission principale et finalités :**  
Rendre les services d'information de vol et d'alerte aux aéronefs, sur un aérodrome.

**Domaines d'interventions :**  
Installations, périmètres concernés, sur :

- Zone réservée – côté piste (habilitation badge rouge nécessaire)

### CLASSIFICATION

**FAMILLE & sous-famille**

■ **MAITRISE et PREVENTION des RISQUES**

- Sécurité

### **Missions / Activités principales :**

- **INFORMATION DE VOLS DESTINEE AUX AERONEFS AUTOUR DE L'AERODROME**
  - Communiquer les informations aux aéronefs concernant le trafic aérien, la météo, la température, l'état des pistes...
  - Réaliser l'attribution de la piste en service ou de l'aire dédiée aux hélicoptères.
  - Mettre à jour et suivre l'information aéronautique (AIP, Notam, état de l'aire de manœuvre).
  - Communiquer avec les services ATC (service de contrôle aérien) de la zone.
  - Assurer les relations avec les représentants de l'Aviation Civile.
  
- **SURVEILLANCE DE L'AIRE DE MANŒUVRE, ALERTE ET PROCEDURE D'URGENCE**
  - Déclencher les processus d'urgence ou de la procédure d'alerte (perte de contact radio ou radar, incidents intervenant sur l'aéroport...) en cas de nécessité.
  - Envoyer des notifications en cas de constat d'incident de sécurité ou d'incidents technique (veille de l'application des procédures et de la réglementation des aéronefs et des autres procédures non respectées).
  - Participer à la sécurité des travaux et en contrôler la conformité et l'avancement (application des règles de sécurité et de sûreté).
  - Utiliser des outils disponibles (balisage, radio, instruments météo etc.) sur l'aire de manœuvre.
  
- **SUIVI DE LA CONFORMITÉ RÉGLEMENTAIRE**
  - Suivre la veille réglementaire.
  - Appliquer les procédures définies dans le manuel d'exploitation (MANEX).
  - Assurer un maintien de compétence annuel (défini par la réglementation).
  - Réaliser le suivi réglementaire de la mise à jour des procédures IFR (le cas échéant).
  - Assurer sa conformité.
  
- **SUIVI DES MOUVEMENTS D'AERONEFS SUR L'AERODROME**
  - Enregistrer les arrivées et départs des aéronefs pour la facturation.
  - Gérer les strips (Bande de progression de vol, s'ils existent).

### **Autres activités :** *(activités ponctuelles, le cas échéant) :*

- Tâches relatives aux opérations aéroportuaires et à l'assistance en escale.
  
- Agent d'accueil.

## CONDITIONS D'ACCES AU POSTE PRE REQUIS ET COMPETENCES

### **PREREQUIS**

#### **Formation initiale requise :**

- Niveau bac et/ou expérience dans l'aéronautique

#### **Expérience requise :**

- Expérience dans l'aéronautique

#### **Formation continue ou en prise de fonction :**

- Réussir une évaluation initiale dans un des 9 centres de la DSAC.
- Puis suivre une formation théorique et pratique sur son aérodrome.
- A l'issue de cette formation, une évaluation sera réalisée par un examinateur agréé par la DSAC.

A l'issue de ce cursus une qualification d'agent AFIS sera délivrée par la DSAC.

L'arrêté du 16 juillet 2007 modifié relatif à la qualification et à la formation des personnels AFIS détermine le niveau de compétence à obtenir et les modalités de son obtention.

#### **Habilitations / Permis :**

- Obtention du Titre de circulation aéroportuaire (TCA)
- Permis B
- Agrément (qualification d'agent AFIS) délivré par la DGAC

#### **Conditions de travail :**

- Horaires décalés
- Astreintes
- Port de l'uniforme et des EPI
- Port du badge sûreté - Titre de circulation TCA (badge rouge)
- Pendant la mission, l'agent est placé sous l'autorité opérationnelle du prestataire AFIS certifié conformément à la réglementation européenne (règlements CE n°550/2004 et CE 2018/1139)

### **COMPETENCES REQUISES ET NIVEAU DE MAITRISE DES COMPETENCES**

- *Un niveau de maîtrise attendu est indiqué de 1 à 4 (cf explications en Annexe)*
- *Elles sont classées verticalement par ordre de priorité*

**Pour tous les postes, sont nécessaires les compétences transversales suivantes : adaptabilité, précision et rigueur.**

TECHNIQUES		COMPORTEMENTALES & TRANSVERSALES	
Compétences	Niv	Compétences	Niv
Maîtrise des environnements de travail (équipements, espaces)	3	Organisation et gestion des priorités	3
Maîtrise de la réglementation aéroportuaire (sécurité, sureté, SGS, Manex)	3	Travail en équipe	3
Maîtrise des outils informatiques internes	3	Communication orale	3
Maîtrise de la phraséologie	3	Communication écrite	3
Maîtrise de l'anglais professionnel écrit et oral (facultatif) niveau B1*	1		

\* Pour les aéroport soumis à la réglementation européenne ; objectif prévisionnel, niveau B2 attendu.

PROSPECTIVE ET IMPACTS POTENTIELS					
<b>Estimation de l'impact des thématiques suivantes sur le métier :</b> (de 1 = peu impactant à 4 = très impactant)					
IMPACTS	1	2	3	4	Commentaires
Réglementation				X	
Digitalisation		X			
Développement Durable	X				

MOBILITE POSSIBLE & PERSPECTIVES D'EVOLUTION : OU PASSERELLES ET EVOLUTION PROFESSIONNELLE
<b>DE QUELS METIERS :</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• De l'interne : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Exploitation : superviseur piste, agent d'exploitation</li> <li>○ Assistant en Escal</li> </ul> </li> </ul>
<b>VERS QUELS METIERS :</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Responsable d'exploitation aéroportuaire</li> </ul>

## Glossaire

AFIS : Air Flight Information Service

<b>Document Ressources UAF</b> Version mise à jour : 06/2022	<b>FICHE METIER</b>	
---	---------------------	---

## Agent d'accueil et d'information H/F

**Autres appellations courantes :**

- Agent d'information
- Coordinateurs terminaux
- Coordinateur passagers (à terme)

*Un métier regroupe des postes ayant des activités comparables et des compétences identiques. On peut considérer que des emplois font partie du même métier lorsque les activités et les compétences sont proches et lorsqu'il y a interchangeabilité dans un délai défini et court.*

### DESCRIPTION GENERALE DU POSTE

**Mission principale et finalités :**

Au sein de l'aéroport, assurer un accueil (point information et/ou en dynamique), une information ou une orientation appropriée et de qualité aux passagers et aux attendants, sur tous les modes de communication adaptés (téléphonique, mail, physique...).

**Domaines d'interventions :**

Installations, périmètres concernés, sur :

- Zone publique – côté ville
- Zone réservée – côté piste (habilitation badge rouge nécessaire) : pour certains aéroports : accès terminaux uniquement

### CLASSIFICATION

**FAMILLE & sous-famille**

- **EXPLOITATION**
  - Aérogare

### **Missions / Activités principales :**

- **REPONSES AUX DEMANDES DE LA CLIENTELE AU COMPTOIR / EN PRESENTIEL / SUR LE TERRAIN**
  - Comprendre le besoin de son interlocuteur, l'informer, l'orienter et le conseiller.
  - Gérer la captation et la diffusion de messages d'information dans les aéroports (flyers, écrans, messages audio...).
  - Accueillir et orienter les passages VIP et, en lien avec un prestataire le cas échéant, s'assurer du confort approprié (matériel à disposition).
  - Gérer les stocks (documents de communication) du bureau information.
  - Gérer les objets trouvés.
  
- **GESTION DES DEMANDES ET PROBLEMATIQUES CLIENTS EN BACK OFFICE**
  - Répondre aux demandes et sollicitations du public (appels entrants, mails, réseaux sociaux...) ou les transmettre aux services compétents avec les commentaires adéquats.
  - Remonter les difficultés et dysfonctionnements (terrain, offres commerciales, etc.) et proposer le cas échéant des axes d'améliorations.

### **Autres activités :** *(activités ponctuelles, le cas échéant)*

- Assurer l'accueil et l'orientation de groupes (navettes blanches, croisiéristes...).
- Gérer des accueils lors de différents événements sportifs, politiques...
  - Remettre aux clients des produits réservables en ligne ou tout document lié à sa réservation (tickets salons VIP pour Priority Pass, ...).
- Accompagner une situation de gestion de crise.
  - Réceptionner les appels délicats (par ex. alerte à la bombe) selon la procédure en vigueur.
  - Appliquer les consignes relatives aux situations de crise et au traitement des passagers en situation d'attente importante.
- Maintenir son niveau de maîtrise des logiciels internes et des procédures (suivi des évolutions).

## CONDITIONS D'ACCES AU POSTE PRE REQUIS ET COMPETENCES

### PREREQUIS

#### Formation initiale requise :

- Niveau Bac.
- Maîtrise de la langue anglaise (bilingue), trilingue apprécié.

#### Expérience requise :

- Profil débutant ou expérimenté – avec une maîtrise de la langue anglaise.

#### Formation continue ou en prise de fonction

- Formation à la prise de poste sur le terrain (parcours passagers, contraintes opérationnelles, coactivités – environnement aéroportuaire) et utilisation des logiciels en back office.
- Formation sur la gestion de conflits.

#### Habilitations / Permis :

- Permis Circulation piéton sur l'air de trafic (TZ /TRA)
- Obtention du Titre de circulation aéroportuaire (TCA)
- Permis B (indispensable pour certains aéroports)

#### Conditions de travail :

- Horaires décalés
- Pas de déplacements
- Port du badge sûreté - Titre de circulation TCA (badge rouge)

### COMPETENCES REQUISES ET NIVEAU DE MAITRISE DES COMPETENCES

*Un niveau de maîtrise attendu est indiqué de 1 à 4 (cf explications en Annexe)  
Elles sont classées verticalement par ordre de priorité*

**Pour tous les postes, sont nécessaires les compétences transversales suivantes : adaptabilité, précision et rigueur.**

TECHNIQUES		COMPORTEMENTALES & TRANSVERSALES	
Compétences	Niv	Compétences	Niv
Maîtrise de l'Anglais courant (écrit et oral)	4	Gestion de la relation clients	3
Maîtrise des Langues étrangères (3 <sup>e</sup> langue)	3	Gestion des conflits	2
Maîtrise des outils informatiques dédiés à l'accueil et l'information	2	Communication orale	3
Maîtrise des procédures internes de la gestion client	3	Communication écrite	3
Gestion de flux	2		

## PROSPECTIVE ET IMPACTS POTENTIELS

**Estimation de l'impact à 2 ans des thématiques suivantes sur le métier :**  
(de 1 = peu impactant à 4 = très impactant)

IMPACTS	1	2	3	4	Commentaires
<b>Réglementation</b>			X		Suite au contexte sanitaire lié au COVID-19, la réglementation dans la gestion des flux/ ERP peut être amenée à évoluer ? Contrôles de la PAF suite aux mesures Vigipirate ?
<b>Digitalisation</b>			X		En lien avec la crise COVID-19 développement du sans contact (chatbot, réseaux sociaux, parcours digital, MONA)
<b>Développement Durable</b>		X			Peu d'impact à 2 ans mais plus sur le futur ? Traitement des déchets et recyclage

## MOBILITE POSSIBLE & PERSPECTIVES D'EVOLUTION : OU PASSERELLES ET EVOLUTION PROFESSIONNELLE

### DE QUELS METIERS :

- De l'interne :
  - Agents d'escaliers ou assistants
  - Superviseur passage
- De l'externe :
  - Secteur du tourisme

### VERS QUELS METIERS :

- Vers l'interne :
  - Superviseur passage
  - Responsable terminal
  - Responsable opérationnel passagers
  - Agent
  - Gestion de la sous-traitance
  - CID – renseignement à distance
  - Accès et transports

<b>Document Ressources UAF</b> Version mise à jour : 06/ 2022	<b>FICHE METIER</b>	 UNION DES AEROPORTS FRANCAIS & FRANCOPHONES ASSOCIES
<b>Agent de Maintenance H/F</b>		
<p><b>Autres appellations courantes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agent de Maintenance Tous Corps d'Etat</li> <li>• Agent Technique Polyvalent</li> <li>• Agent technique (bâtiment, moyens généraux)</li> </ul> <p><i>Un métier regroupe des postes ayant des activités comparables et des compétences identiques. On peut considérer que des emplois font partie du même métier lorsque les activités et les compétences sont proches et lorsqu'il y a interchangeabilité dans un délai défini et court.</i></p>		

<b>DESCRIPTION GENERALE DU POSTE</b>
<p><b>Mission principale et finalités :</b></p> <p>Garantir la continuité de fonctionnement, le maintien ou la remise en état de marche de tout équipement ou système. Préparer et réaliser la maintenance préventive, corrective et curative des installations et équipements aéroportuaires.</p> <p><b>Domaines d'interventions :</b></p> <p>Installations, périmètres concernés, sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zone publique – côté ville</li> <li>■ Zone réservée – côté piste (habilitation badge rouge nécessaire) : Infrastructures, bâtiments, installations et équipements techniques et aéroportuaires</li> </ul>
<b>CLASSIFICATION</b>
<p><b>FAMILLE &amp; sous-famille</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>TECHNIQUE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Maintenance</li> </ul> </li> </ul>

## MISSIONS / ACTIVITES

### **Missions / Activités principales :**

- **INTERVENTIONS DE MAINTENANCE PREVENTIVE, CORRECTIVE ET CURATIVE SUR DIFFERENTS EQUIPEMENTS ET INFRASTRUCTURES DE SON PERIMETRE (SUR LE TERRAIN)**
  - Réaliser des actions programmées pour la maintenance préventive et curative.
  - Repérer d'éventuelles anomalies et pannes. Etablir un pré-diagnostic et assurer la remise en service.
  - Recueillir et préparer des demandes d'intervention de maintenance corrective. Intervenir sur demande du responsable sur des opérations de maintenance correctives : prioriser, planifier ses interventions et l'équipement requis.
  - Accompagner les entreprises sous-traitantes sur le lieu de l'intervention et les assister sur le terrain.
  - Assurer le maintien en état des outils et du matériel de travail.
  
- **ACTIVITES DE REPORTING ET MISE A JOUR DOCUMENTAIRE (EN BUREAU)**
  - Renseigner quotidiennement, dans les logiciels dédiés de traçabilité de l'activité, toutes les informations relatives aux interventions techniques.
  - Assurer la transmission aux équipes des retours d'expériences sur les pannes et les opérations de maintenance réalisées.
  - Gérer et mettre à jour la documentation technique et son archivage en version papier et digitale (nouveaux équipements, « fiches reflexes » – consignes de sécurité...).

### **Autres activités :** *(activités ponctuelles, le cas échéant) :*

- Spécialisation d'un corps de métiers possible (mécanique, électromécanique, pneumatique, hydraulique, etc.)

## CONDITIONS D'ACCES AU POSTE PRE REQUIS ET COMPETENCES

### **PREREQUIS**

#### **Formation initiale requise :**

- CAP
- Spécialités possibles : maintenance des collectivités, tous corps d'état, bâtiment ou équivalent ou expérience

#### **Expérience requise :**

- Domaine de la maintenance – connaissance métier indispensable
- Mobilité interne ou de l'externe avec une expérience professionnelle souhaitée

#### **Formation continue ou en prise de fonction**

- Parcours d'intégration interne dont formation réglementation SGS, réglementation en matière de sécurité et sûreté aéroportuaires
- Nouveaux équipements – formation par le constructeur
- Mise à jour ou formations aux habilitations et autorisations réglementaires.

#### **Habilitations / Permis :**

- Permis B -BE- C ou EC (selon le domaine)
- Permis spécifique pour circuler : Permis piste (T), Permis aires de trafic (TZ), Permis aires de manœuvre (M / MAN) (formation interne initiale)
- Certificat de formation conducteur de véhicule transportant des marchandises dangereuses, conduite et mise en œuvre en sécurité : CACES® r372 engins de chantier, CACES® R486 PEMP A et B, CACES® R489 CATÉGORIES 1a, 2b, 3, 4 et 5, Cnamts r318 / r423 ponts roulants, Cnamts r408 montage démontage, utilisation échafaudage (selon le domaine)
- Habilitations requises sur le poste (électrique - Travail en hauteur ...)
- Obtention du Titre de circulation aéroportuaire (TCA)

#### **Conditions de travail :**

- Horaires décalés y compris travail de nuit, week-end et jours fériés, par roulement, 7 jours sur 7
- Période d'astreinte
- Soumis à la pénibilité au travail
- Port de l'uniforme et d'équipements de protection individuelle (EPI)
- Port du badge sûreté - Titre de circulation TCA (badge rouge)

## **COMPETENCES REQUISES ET NIVEAU DE MAITRISE DES COMPETENCES**

*Un niveau de maîtrise attendu est indiqué de 1 à 4 (cf explications en Annexe)  
Elles sont classées verticalement par ordre de priorité*

**Pour tous les postes, sont nécessaires les compétences transversales suivantes : adaptabilité, précision et rigueur.**

<b>TECHNIQUES</b>		<b>COMPORTEMENTALES &amp; TRANSVERSALES</b>	
<b>Compétences</b>	<b>Niv</b>	<b>Compétences</b>	<b>Niv</b>
Maitrise des procédures de diagnostic	<b>2</b>	Travail en équipe	<b>2</b>
Maitrise des procédures d'interventions	<b>2</b>	Organisation et Gestion des priorité	<b>3</b>
Maitrise des procédures de sécurité	<b>3</b>	Analyse et résolution de problème	<b>2</b>
Maitrise des outils techniques métiers	<b>2</b>	Communication orale	<b>2</b>
Contribuer au système de gestion de la sécurité (SGS)	<b>1</b>	Pédagogie et transmission de savoirs	<b>2</b>
		communication écrite	<b>1</b>

<b>MANAGERIALES</b>	
<b>Compétences</b>	<b>Niv</b>
Supervision de prestations externalisées	<b>1</b>

## **MOBILITE POSSIBLE & PERSPECTIVES D'EVOLUTION : OU PASSERELLES ET EVOLUTION PROFESSIONNELLE**

### **DE QUELS METIERS :**

- De l'interne ou l'externe :
  - Agent de maintenance / technicien – expérience significative attendue
  - Métiers du bâtiment / tout corps d'état

### **VERS QUELS METIERS :**

- En interne et vers l'externe :
  - Chef d'équipe – vers le supérieur du poste (dans leur cœur de métier)
  - Coordonnateurs
  - Préparateur
  - Responsable de service
  - Responsable d'unité
  - Chef d'équipe
  - Technicien informatique
  - Chargé d'affaire / maitre d'œuvre

### **Métiers proches :**

- Exploitation
- Maintenance

## PROSPECTIVE ET IMPACTS POTENTIELS

**Estimation de l'impact des thématiques suivantes sur le métier :**  
(de 1 = peu impactant à 4 = très impactant)

IMPACTS	1	2	3	4	Commentaires
Réglementation				X	
Digitalisation		X			
Développement Durable			X		

<b>Document Ressources UAF</b> Version mise à jour : 06/ 2022	<b>FICHE METIER</b>	
<b>Agent de Passage H/F</b>		
<b>DESCRIPTION GENERALE DU POSTE</b>		
<p><b>Mission principale et finalités :</b></p> <p>En lien avec les compagnies aériennes, assurer le service aux passagers et aux personnes qui les accompagnent lors des opérations d'enregistrement, d'embarquement, de correspondance ou d'arrivée.</p> <p><b>Domaines d'interventions :</b></p> <p>Installations, périmètres concernés, sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zone publique – côté ville</li> <li>■ Zone réservée – côté piste (habilitation badge rouge nécessaire) : Aérogare (embarquements et débarquements)</li> </ul>		
<b>CLASSIFICATION</b>		
<p><b>FAMILLE &amp; sous-famille</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>EXPLOITATION</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Aérogare</li> </ul> </li> </ul>		

## MISSIONS / ACTIVITES

### **Missions / Activités principales :**

- **ACCUEIL ET ENREGISTREMENT DES PASSAGERS (zone publique)**
  - Préparer le vol à l'enregistrement (comptoirs d'enregistrement – informatique) \*.
  - Accueillir les passagers, les conseiller et les orienter (comptoirs d'enregistrement).
  - Procéder à l'enregistrement des passagers et de leurs bagages / superviser les enregistrements sur BLS (Bornes en libre-service) \*.
  - Encaisser les excédents bagages\*.
  - Vérifier la concordance entre le billet d'avion et les documents de vol (passeport, visa, etc.) \*.
  - Accompagner les passagers en cas d'irrégularités d'exploitation (retards, litiges, surréservation, annulation, excédents bagages).
  
- **GESTION DE L'EMBARQUEMENT / DEBARQUEMENT (zone réservée)**
  - Réaliser les annonces sonores : annonces du vol, recherche des passagers manquants –ou agents d'accueil et information \*.
  - Accueillir, organiser l'embarquement et le débarquement des passagers \*.
  - Vérifier les documents des passagers lors de l'embarquement \*.
  - Accompagner les passagers à particularités (personnes à mobilité réduite, enfants non accompagnés, VIP...).

### **Autres activités** : (activités ponctuelles, le cas échéant) :

- Vente de services (titres de transport, voyages, locations, ...)
- Emission des réservations

\* Mission pouvant être sous-traitée à un prestataire ou rattachée à un autre poste en interne pour certains aéroports.

## CONDITIONS D'ACCES AU POSTE PRE REQUIS ET COMPETENCES

### **PREREQUIS**

#### **Formation initiale requise :**

- Niveau Bac
- Une formation dans le tourisme serait un plus

#### **Expérience requise :**

- Aucune expérience spécifique nécessaire

#### **Formation continue ou en prise de fonction**

- Compagnonnage

#### **Habilitations / Permis :**

- Obtention du Titre de circulation aéroportuaire (TCA)

#### **Conditions de travail :**

- Horaires décalés
- Port de l'uniforme et des équipements de protection individuelle (EPI)
- Port du badge sûreté - Titre de circulation TCA (badge rouge)

### **COMPETENCES REQUISES ET NIVEAU DE MAITRISE DES COMPETENCES**

*Un niveau de maîtrise attendu est indiqué de 1 à 4 (cf explications en Annexe)*

*Elles sont classées verticalement par ordre de priorité*

**Pour tous les postes, sont nécessaires les compétences transversales suivantes : adaptabilité, précision et rigueur.**

TECHNIQUES		COMPORTEMENTALES & TRANSVERSALES	
Compétences	Niv	Compétences	Niv
Maitrise des procédures de sécurité	<b>2</b>	Gestion de la relation client	<b>3</b>
Maitrise de l'Anglais courant oral*	<b>3</b>	Travail en équipe	<b>2</b>
Maitrise des outils informatiques internes	<b>2</b>	Gestion de conflits	<b>3</b>
		Communication écrite	<b>3</b>
		Organisation et gestion des priorités	<b>3</b>

\* Pour les aéroport soumis à la réglementation européenne, niveau B2 attendu.

## MOBILITE POSSIBLE & PERSPECTIVES D'EVOLUTION : OU PASSERELLES ET EVOLUTION PROFESSIONNELLE

### DE QUELS METIERS :

- Tout cœur de métier
- Tourisme, relations clients...

### VERS QUELS METIERS :

- En interne :
  - Agent de trafic
  - Chef d'escale
  - Coordinateur Trafic
  - Superviseur passag

### Métiers proches :

- Superviseur passage
- Coordinateur aérogare

### Métiers Envisageables Si Evolution / Formation :

- Branche / Secteur Aéroport : Si embauche exploitant aéroportuaire
  - Coordination trafic/ Coordinateur aérogare / coordinateur passage
- Autre Secteur De La Branche :
  - Evolution au sein des compagnies – agences de voyages...
- Autre Branche :
  - Tourisme / relation clients

## PROSPECTIVE ET IMPACTS POTENTIELS

### Estimation de l'impact des thématiques suivantes sur le métier :

(de 1 = peu impactant à 4 = très impactant)

IMPACTS	1	2	3	4	Commentaires
<b>Réglementation</b>		X			
<b>Digitalisation</b>				X	+ de BLS, au niveau de l'embarquement vérification numérique des documents passagers / formation sur les outils, Redéfinition du poste – réorientation et accompagnement des collaborateurs
<b>Développement Durable</b>	X				

<b>Document Ressources UAF</b> Version mise à jour : 06/2022	<b>FICHE METIER</b>	
<b>Agent d'Exploitation Aéroport H/F</b>		
<p><b>Autres appellations courantes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinateur Terminaux</li> <li>• Coordinateur Passagers</li> </ul> <p><i>Un métier regroupe des postes ayant des activités comparables et des compétences identiques. On peut considérer que des emplois font partie du même métier lorsque les activités et les compétences sont proches et lorsqu'il y a interchangeabilité dans un délai défini et court.</i></p>		

<b>DESCRIPTION GENERALE DU POSTE</b>
<p><b>Mission principale et finalités :</b></p> <p>Garantir le respect des procédures et de la qualité du service offert aux passagers, faciliter le parcours clients dans l'aéroport en permettant l'amélioration de la fluidité et la disposition des équipements dans l'aérogare.</p> <p><b>Domaines d'interventions :</b></p> <p>Installations, périmètres concernés, sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zone publique – côté ville :</li> <li>■ Zone réservée – côté piste (habilitation badge rouge nécessaire) : pour certains aéroports uniquement</li> </ul>
<b>CLASSIFICATION</b>
<p><b>FAMILLE &amp; sous-famille (à cocher)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>EXPLOITATION</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Aérogare</li> </ul> </li> </ul>

## MISSIONS / ACTIVITES

### **Missions / Activités principales :**

- **GESTION OPERATIONNELLE TERRAIN**

- Anticiper et gérer les flux sur l'ensemble du parcours passager (PIF/PAF/ comptoirs/ parc auto, réception des bagages...).
- Gérer des flux passagers des vols retardés et annulés (mettre en place de la signalétique et gérer les éventuels aléas...).
- Contrôler la conformité de l'activité des sous-traitants et des prestataires intégrés et informer son responsable en cas de dysfonctionnement.

### **Autres activités :** *(activités ponctuelles, le cas échéant) :*

- **INFORMATIONS PASSAGERS**

- Orienter, renseigner, conseiller les passagers et attendants de l'aéroport (aux comptoirs ou au niveau des terminaux...).
- Répondre aux demandes et sollicitations du public (appels entrants, mails, réseaux sociaux...), ou les transmettre aux services compétents avec les commentaires adéquats.
- Accueillir et orienter les passages VIP et en lien avec un prestataire, s'assurer du confort approprié (matériel à disposition).

- **AVIATION D'AFFAIRES**

- Accompagner des équipages & passagers de leur avion jusqu'en zone publique (et vice versa).

- **NOUVELLES OFFRES**

- Promouvoir et tester sur le terrain de nouveaux projets ou concepts innovants (ex : MONA –système de reconnaissance faciale aux passagers, etc.) en lien avec d'autres services.

## CONDITIONS D'ACCES AU POSTE PRE REQUIS ET COMPETENCES

### **PREREQUIS**

#### **Formation initiale requise :**

- Niveau BAC

#### **Expérience requise :**

- Une expérience dans le tourisme et/ou en milieux aéroportuaires est un plus

#### **Formation continue ou en prise de fonction :**

- Formation en interne à la prise de poste (procédures et outils informatiques)
- Sensibilisation SGS Système de Gestion de la Sécurité (côté piste) (pour certains aéroports)
- BE manœuvre (pour certains aéroports)

#### **Habilitations / Permis :**

- Permis piste (T) (pour l'aviation d'affaire)
- Permis aires de manœuvre (M / MAN)
- Obtention du Titre de circulation aéroportuaire (TCA)

#### **Conditions de travail :**

- Horaires postés
- Week-end – jours fériés
- Port du badge sûreté - Titre de circulation TCA (badge rouge)

### **COMPETENCES REQUISES ET NIVEAU DE MAITRISE DES COMPETENCES**

*Un niveau de maîtrise attendu est indiqué de 1 à 4 (cf explications en Annexe)*

*Elles sont classées verticalement par ordre de priorité*

**Pour tous les postes, sont nécessaires les compétences transversales suivantes : adaptabilité, précision et rigueur.**

TECHNIQUES		COMPORTEMENTALES & TRANSVERSALES	
Compétences	Niv	Compétences	Niv
Gestion de flux	3	Gestion de la relation client	3
Maitrise de l'Anglais technique écrit et oral	3	Gestion de conflit	3
Maitrise des procédures internes	2	Organisation et gestion des priorités	3
Maitrise des outils informatiques internes	2	Communication orale	3
		Communication écrite	3

## MOBILITE POSSIBLE & PERSPECTIVES D'EVOLUTION : OU PASSERELLES ET EVOLUTION PROFESSIONNELLE

### DE QUELS METIERS :

- De l'interne :
  - Relation passagers (agents de passage – agents d'escale – agent de par cet accès – agent d'accueil et d'informations)
- De l'externe :
  - Secteur du tourisme

### VERS QUELS METIERS :

- Vers l'interne :
  - Responsable Terminaux
  - Coordinateur Pôle trafic
  - Gestion des réseaux sociaux + chatbot et réclamations passagers
  - APOC – coordination et régulation
  - Superviseur piste

### Métiers Proches :

- Agent d'accueil et d'informations
- Coordonnateur Parcs & Accès

### Métiers Envisageables Si Evolution / Formation :

- Branche / Secteur Aéroport : Possibilités d'évolutions en interne en horaires administratifs en fonction des envies du collaborateur et de ses compétences

## PROSPECTIVE ET IMPACTS POTENTIELS

**Estimation de l'impact des thématiques suivantes sur le métier :**  
(de 1 = peu impactant à 4 = très impactant)

IMPACTS	1	2	3	4	Commentaires
<b>Réglementation</b>		X			- Suite au contexte sanitaire lié au COVID-19, réglementation dans la gestion des flux/ ERP peut être amenée à évoluer ? - Contrôles de la PAF suite aux mesures Vigipirate ?
<b>Digitalisation</b>			X		En lien avec la crise COVID-19 → développement du sans contact (chatbot, réseaux sociaux, parcours digital, MONA)
<b>Développement Durable</b>	X				Peu d'impact à 2 ans mais plus sur le futur ? Traitement des déchets et recyclage

## Glossaire

PIF : Poste d'Inspection Filtrage - PAF : Police Aux Frontières.

<b>Document Ressources UAF</b> Version mise à jour : 06/ 2022	<b>FICHE METIER</b>	 UNION DES AÉROPORTS FRANÇAIS & FRANCOPHONES ASSOCIÉS
<b>Agent Parc et Accès H/F</b>		
<p><b>Autres appellations courantes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agent Parc auto</li> <li>• Agent commercial Parcs Auto</li> <li>• Agent commercial accès et stationnement</li> <li>• Agent d'exploitation technique / stationnement</li> <li>• Caissier Parcs et Accès</li> <li>• Agent de gestion des Parcs et accès</li> </ul> <p><i>Un métier regroupe des postes ayant des activités comparables et des compétences identiques. On peut considérer que des emplois font partie du même métier lorsque les activités et les compétences sont proches et lorsqu'il y a interchangeabilité dans un délai défini et court.</i></p>		

<b>DESCRIPTION GENERALE DU POSTE</b>
<p><b>Mission principale et finalités :</b></p> <p>Garantir le bon fonctionnement des équipements de contrôle et de supervision de l'ensemble des parcs et des services annexes de l'aéroport ; contribuer à la gestion commerciale des parkings, à l'accueil et l'assistance de la clientèle.</p> <p><b>Domaines d'interventions :</b></p> <p>Installations, périmètres concernés, sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zone publique – côté ville</li> <li>■ Zone réservée – côté piste (habilitation badge rouge nécessaire) (pour certains aéroports)</li> </ul>
<b>CLASSIFICATION</b>
<p><b>FAMILLE &amp; sous-famille</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>EXPLOITATION</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ Parcs et Accès</li> </ul> </li> </ul>

### **Missions / Activités principales :**

#### • **INTERVENTIONS SUR LE TERRAIN**

- Surveiller le bon fonctionnement des installations et équipements (diagnostic des pannes, via des rondes ou de la surveillance camera) et assurer les interventions de premier niveau sur les équipements (tickets, barrière bloquée, etc.).
- Traiter des problèmes de circulation des entrées et des sorties, des voies d'accès. Vérifier et adapter la signalétique dynamique et la signalisation routière lors d'aléas d'exploitation.
- S'assurer de la fluidité du trafic et du respect du règlement des parcs et voiries (PMR, stationnement gênant, bus, taxi...).
- Assurer la traçabilité de l'activité et le suivi des événements de la journée (transmission entre collègues et remontée d'information vers la hiérarchie).

#### • **PROMOTION DE L'OFFRE DE SERVICE DE LA SOCIETE AEROPORTUAIRE ET DES COMMERCES**

- Accueillir, renseigner des clients des parcs automobiles sur les offres de service (choix du parc en fonction de la demande, autres services offerts dans l'aérogare, abonnement ...).
- Vérifier les tickets litigieux et résoudre les problèmes d'encaissement et les anomalies les plus courantes (ticket perdu, ticket illisible, réclamation, ouverture de barrière ...).
- Traiter les différentes exceptions d'encaissement parking (réduction, remise, gratuité) dans le strict respect des procédures en vigueur.
- Gérer des appels des utilisateurs à partir des bornes Entrée et Sortie et encaisseurs automatiques. Traiter des réclamations relatives au parking et le cas échéant faire suivre au service compétent (commercial / QSE / finances / juridique...).
- Assurer la traçabilité de l'activité et le suivi des événements de la journée (transmission entre collègues et remontée d'information vers la hiérarchie).

### **Autres activités :** *(activités ponctuelles, le cas échéant) :*

- Assurer en cas de besoin une prise en charge des personnes handicapées ou à mobilité réduite au niveau de l'aérogare en faisant appel à un prestataire.
- « Ramassage de chariots » - remorque – permis B – certification B 96

## CONDITIONS D'ACCES AU POSTE PRE REQUIS ET COMPETENCES

### PREREQUIS

#### Formation initiale requise :

- Bac (niveau)

#### Formation initiale à la prise de poste :

- Tutorat à la prise de poste
- Formation sur les outils
- Formation sur les Infrastructures

#### Expérience requise :

- Première expérience souhaitée dans la relation clients (1 à 2 ans)

#### Habilitations / Permis :

- Permis B
- Permis Aires de Manœuvre (M / MAN)
- Habilitation Electrique pour Non-Electricien
- Obtention du Titre de circulation aéroportuaire (TCA) – formation sûreté (facultatif)

#### Conditions de travail :

- Horaires décalés : 24h/24, 7j/7
- Déplacements sur les parcs et aérogares
- Port d'uniforme et d'EPI
- Port du badge sûreté - Titre de circulation TCA (badge rouge) (pour certains aéroports)

### COMPETENCES REQUISES ET NIVEAU DE MAITRISE DES COMPETENCES

*Un niveau de maîtrise attendu est indiqué de 1 à 4 (cf explications en Annexe)*

*Elles sont classées verticalement par ordre de priorité*

**Pour tous les postes, sont nécessaires les compétences transversales suivantes : adaptabilité, précision et rigueur.**

TECHNIQUES		COMPORTEMENTALES & TRANSVERSALES	
Compétences	Niv	Compétences	Niv
Maitrise des procédures internes	<b>3</b>	Gestion de la relation client	<b>2</b>
Maitrise des outils techniques métier (gestion parking)	<b>3</b>	Gestion des conflits	<b>2</b>
Maitrise de l'Anglais professionnel oral	<b>2</b>	Communication écrite	<b>1</b>
Maitrise des outils bureautiques	<b>2</b>		

## MOBILITE POSSIBLE & PERSPECTIVES D'EVOLUTION : OU PASSERELLES ET EVOLUTION PROFESSIONNELLE

### DE QUELS METIERS :

- De l'interne ou l'externe :
  - Assistants personnes à mobilité réduite
  - Gestion de la relation clientèle
  - Pompiers volontaires
  - Agents de sécurité / métiers de la surveillance
  - Gestion de parking
  - Tout corps de métiers (point d'entrée)

### VERS QUELS METIERS :

- En interne :
  - Tremplin vers tous les métiers, notamment exploitation
  - Chef d'équipe
- A l'externe :
  - Métier de la relation client
  - Hôte/hôtesse d'accueil / agent d'exploitation
  - Agent moyens généraux
  - Chauffeur car de piste

### Métiers proches :

- Métiers de la relation client

### Métiers Envisageables Si Evolution / Formation :

- Branche / Secteur Aéroport : Métiers de l'exploitation
- Autre Secteur De La Branche : Loueur de voiture
- Autre Branche : Gestion parking privé ville ; agent de surveillance

## PROSPECTIVE ET IMPACTS POTENTIELS

### Estimation de l'impact des thématiques suivantes sur le métier :

(de 1 = peu impactant à 4 = très impactant)

IMPACTS	1	2	3	4	Commentaires
Réglementation			X		Zone Faible Emission pour les véhicules
Digitalisation			X		
Développement Durable		X			Développement bornes électriques

<b>Document Ressources UAF</b>  Version mise à jour : 06/2022	<b>FICHE METIER</b>	
---	---------------------	---

**Chargé de mission conformité EASA H/F**

**Autres appellations courantes :**

- Chargé de mission SGS
- Chargé de mission de la conformité
- Chargé d'étude sécurité aéronautique (pas en lien avec le Responsable Dirigeant mais le/la responsable SGS)

*Un métier regroupe des postes ayant des activités comparables et des compétences identiques. On peut considérer que des emplois font partie du même métier lorsque les activités et les compétences sont proches et lorsqu'il y a interchangeabilité dans un délai défini et court.*

**DESCRIPTION GENERALE DU POSTE**

**Mission principale et finalités :**  
Coordonner et animer auprès des parties prenantes le Système de Gestion de Sécurité côté piste aérienne (SGS et conformité EASA), sous l'autorité du Responsable Dirigeant.

**Domaines d'interventions :**  
Installations, périmètres concernés,

- Zone réservée – côté piste (habilitation badge rouge nécessaire) : Exploitation, piste (Balisage, Infrastructures Extérieures, Travaux, Piste, Péril Animalier, SSLIA, Opérations...)

**CLASSIFICATION**

**FAMILLE & sous-famille**

- **MAITRISE et PREVENTION des RISQUES**
  - Conformité EASA

## MISSIONS / ACTIVITES

### **Missions / Activités principales :**

- **ANIMER LE SYSTEME DE GESTION DE SECURITE AEROPORTUAIRE**
  - Réaliser le suivi des événements sécurité (analyse, indicateurs, plan d'actions) grâce aux outils collaboratifs.
  - Être le relai terrain ; coordonner les informations entre la partie opérationnelle (experts métier), les managers et les responsables du périmètre au sein de sa structure.
  - Promouvoir la sécurité aérienne, sensibiliser les opérationnels – animation / pédagogie / communication écrite et oral.
  - Rédiger les évaluations d'impact sur la sécurité aéroportuaire avec les parties prenantes.
  
- **ANIMER LE SYSTEME DE GESTION DE LA CONFORMITE**
  - Mettre en œuvre et suivre la conformité via une veille.
  - Etablir un plan d'audit interne et le mener à son terme.
  - Proposer un plan d'actions et le suivi associé.
  - Rédiger les dossiers de changement EASA en coordination avec les parties prenantes.

### **Autres activités :** *(activités ponctuelles, le cas échéant) :*

- Former occasionnellement un auditeur interne au référentiel réglementaire.
- Si pas de responsable – missions du référent.

## CONDITIONS D'ACCES AU POSTE PRE REQUIS ET COMPETENCES

### **REREQUIS**

#### **Formation initiale requise :**

- BAC + 2/3 minimum
- Idéalement formation HSE, qualité, audit,

#### **Expérience requise :**

- Expérience de 2 ans dans le milieu aéroportuaire indispensable
- Pour les structures qui n'ont pas de responsable SGS / EASA, expérience de minimum 5 ans dans le milieu aéroportuaire souhaitée

#### **Formation continue ou en prise de fonction**

- Formation SGS
- Connaissances de la Certifications Basis et du manuel OR/OPS

#### **Habilitations / Permis :**

- Permis aires de trafic (TZ ou TRA)
- Obtention du Titre de circulation aéroportuaire (TCA)

#### **Conditions de travail :**

- Horaires administratifs – "Permanence" lorsque pas de responsable sur la structure
- Port du badge sûreté - Titre de circulation TCA (badge rouge)

## **COMPETENCES REQUISES ET NIVEAU DE MAITRISE DES COMPETENCES**

Un **niveau** de maîtrise attendu est indiqué de 1 à 4 (cf explications en Annexe)

Elles sont **classées verticalement par ordre de priorité**

**Pour tous les postes, sont nécessaires les compétences transversales suivantes : adaptabilité, précision et rigueur.**

<b>TECHNIQUES</b>		<b>COMPORTEMENTALES &amp; TRANSVERSALES</b>	
<b>Compétences</b>	<b>Niv</b>	<b>Compétences</b>	<b>Niv</b>
Maitriser la réglementation du volet SGS et OPS de la réglementation EASA	<b>4</b>	Gestion de la relation client	<b>3</b>
Maitrise des procédures de Constat Significatif	<b>3</b>	Pédagogie et transfert de savoir	<b>2</b>
Réaliser et analyser des enquêtes d'accident	<b>3</b>	Raisonnement analytique	<b>3</b>
Maitriser les procédures du manuel d'aérodrome (iso Certification Basis et manuel OR/OPS)	<b>3</b>	Esprit de synthèse	<b>3</b>
Maitrise de l'Anglais technique écrit et oral*	<b>3</b>	Communication écrite	<b>3</b>
Veille réglementaire	<b>3</b>	Animation de réunion	<b>2</b>
Maitrise des procédures d'audits internes	<b>3</b>		

<b>MANAGERIALES</b>		<b>SPECIFIQUES</b>	
<b>Compétences</b>	<b>Niv</b>	<b>Compétences</b>	<b>Niv</b>
Management d'équipe projet (transversal)	<b>2</b>	Si pas de responsable – missions du référent	<b>3</b>

\* Pour les aéroport soumis à la réglementation européenne ; niveau B2 attendu

## MOBILITE POSSIBLE & PERSPECTIVES D'EVOLUTION : OU PASSERELLES ET EVOLUTION PROFESSIONNELLE

### DE QUELS METIERS :

- De l'interne :
  - Opérationnels sur la partie exploitation – en lien avec la partie piste
- De l'externe :
  - Service sécurité

### VERS QUELS METIERS :

- Responsable conformité EASA
- Responsable SGS
- Responsable sécurité aéroportuaire
- Chef de projet opération ou infrastructure
- Vers les métiers de l'exploitation

## PROSPECTIVE ET IMPACTS POTENTIELS

### Estimation de l'impact des thématiques suivantes sur le métier :

*(de 1 = peu impactant à 4 = très impactant)*

IMPACTS	1	2	3	4	Commentaires
<b>Réglementation</b>				X	Certification européenne
<b>Digitalisation</b>		X			
<b>Développement Durable</b>		X			

## Glossaire

Termes spécifiques liés au métier à compléter

- EASA : European Union Aviation Safety Agency (Agence Européenne Sécurité Aérienne)
- SGS : Système de Gestion de la Sécurité

<b>Document Ressources UAF</b> Version mise à jour : 06/2022	<b>FICHE METIER</b>	
---	---------------------	---

## Coordinateur Aéroportuaire / Aérogare H/F

### Autres appellations courantes :

- Coordonnateur d'exploitation
- Agent PCE
- Agent PCA
- Coordinateur services aux compagnies
- Coordinateur d'assistance et d'escale
- Assistant technique du PC
- Contrôleur principal PCE

*Un métier regroupe des postes ayant des activités comparables et des compétences identiques. On peut considérer que des emplois font partie du même métier lorsque les activités et les compétences sont proches et lorsqu'il y a interchangeabilité dans un délai défini et court.*

## DESCRIPTION GENERALE DU POSTE

### Mission principale et finalités :

En lien étroit avec la tour de contrôle, assurer la mise à disposition des installations terminales et des équipements en aérogare auprès des compagnies aériennes et de leurs assistants aéroportuaire, leur permettant de réaliser leurs opérations d'escale (enregistrements, embarquements, débarquements, trames avions, gestion des circuits bagages...) dans des conditions optimales.

### Domaines d'interventions :

Installations, périmètres concernés, sur :

- Zone réservée – côté piste (habilitation badge rouge nécessaire)

## CLASSIFICATION

### FAMILLE & sous-famille

#### ■ EXPLOITATION

- Piste

### **Missions / Activités principales :**

- **PLANIFICATION DES RESSOURCES AEROPORTUAIRES A MOYEN TERME**
  - Affecter toutes les ressources : parking avion, salles d'embarquements, banques d'enregistrement, tapis livraison bagages, moyen d'accès (bus, passerelle), cheminements passagers.
  - Appliquer les différentes procédures d'exploitation en conciliant les règles de sécurité, de sûreté et les critères commerciaux.
  
- **TRAITEMENT DES VOLS EN TEMPS REEL – ACTIVITÉ EN 24/24**
  - Mettre à jour et réguler le programme d'affectation en fonction de l'état des installations, des contraintes techniques, des évolutions réglementaires, des conditions d'exploitation et commerciales, de la météo, etc.
  - Alimenter des systèmes d'information à destination des assistants, des compagnies aériennes et des services internes (maintenance, comptabilité...) de l'aéroport et leur transmettre des informations complémentaires si nécessaire.
  - Appliquer les différentes procédures d'exploitation en conciliant les règles de sécurité, SGS, de sûreté et les critères commerciaux.
  - Assurer la transmission d'informations lors de la relève par la rédaction d'un compte rendu écrit ainsi qu'un compte rendu à l'oral.

### **Autres activités :** *(activités ponctuelles, le cas échéant) :*

- Alimenter des systèmes d'information à destination des passagers (affichages papiers et digitaux, message au micro...).

## CONDITIONS D'ACCES AU POSTE PRE REQUIS ET COMPETENCES

### PREREQUIS

#### **Formation initiale requise :**

- Bac +2 à dominante scientifique, transport/logistique,
- Licence Professionnelle en management Transport Aérien,
- ou Expérience significative d'un à deux ans en interne.

#### **Expérience requise :**

- 1 à 2 ans en milieu aéroportuaire souhaitée ou dans le transport / la logistique.

#### **Formation continue ou en prise de fonction :**

- Programme de formation initiale en interne + tutorat sur les volets technique, sureté, sécurité...  
dont :
  - GRF (Global reporting format)
  - communication et information aéroportuaires

#### **Habilitations / Permis :**

- Permis B
- Obtention du Titre de circulation aéroportuaire (TCA)

#### **Conditions de travail :**

- Horaires décalés
- Port du badge sûreté - Titre de circulation TCA (badge rouge)

### COMPETENCES REQUISES ET NIVEAU DE MAITRISE DES COMPETENCES

*Un niveau de maîtrise attendu est indiqué de 1 à 4 (cf explications en Annexe)*

*Elles sont classées verticalement par ordre de priorité*

**Pour tous les postes, sont nécessaires les compétences transversales suivantes : adaptabilité, précision et rigueur.**

TECHNIQUES		COMPORTEMENTALES & TRANSVERSALES	
Compétences	Niv	Compétences	Niv
Maitriser la réglementation aéroportuaire (sécurité, sureté, SGS, Manex)	<b>3</b>	Gestion de la relation client	<b>3</b>
Maitriser l'anglais technique – écrit et oral	<b>3</b>	Anticiper et gérer les risques	<b>4</b>
Maitrise des outils techniques métier (Systèmes d'informations)	<b>3</b>	Organisation et gestion des priorités	<b>3</b>
		Ordonnancement et planification	<b>4</b>
		Raisonnement analytique	<b>3</b>
		Communication orale	<b>3</b>
		Communication écrite	<b>3</b>

## MOBILITE POSSIBLE & PERSPECTIVES D'EVOLUTION : OU PASSERELLES ET EVOLUTION PROFESSIONNELLE

### DE QUELS METIERS :

- De l'interne ou l'externe :
  - Secteur du Transport et de la Logistique

### VERS QUELS METIERS :

- Superviseur d'exploitation

### Métiers Envisageables si Evolution / Formation :

- Autre Secteur De La Branche :
  - Agent trafic pour un assistant aéroportuaire
- Autre Branche :
  - Exploitant dans le transport (ferroviaire, terrestre)

## PROSPECTIVE ET IMPACTS POTENTIELS

**Estimation de l'impact des thématiques suivantes sur le métier :**  
(de 1 = peu impactant à 4 = très impactant)

IMPACTS	1	2	3	4	Commentaires
<b>Réglementation</b>				x	Réglementation EASA, Sûreté
<b>Digitalisation</b>		x			Voir comment l'IA peut permettre d'optimiser l'affectation des ressources (matérielles et humaines) en combinant les différents paramètres
<b>Développement Durable</b>	x				

<b>Document Ressources UAF</b> Version mise à jour : 06/2022	<b>FICHE METIER</b>	
<b>Responsable e-Commerce H/F</b>		
<b>DESCRIPTION GENERALE DU POSTE</b>		
<p><b>Mission principale et finalités :</b>  Définir et mettre en œuvre le plan d'action commercial, piloter et développer les politiques liées à l'activité e-commerce pour accroître les revenus extra-aéronautiques et assurer le suivi des KPI.</p> <p><b>Domaines d'interventions :</b>  Installations, périmètres concernés, sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zone publique – côté ville</li> <li>■ Zone réservée – côté piste (habilitation badge rouge nécessaire) pour certains aéroports</li> </ul>		
<b>CLASSIFICATION</b>		
<p><b>FAMILLE &amp; sous-famille (à cocher)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>MARKETING et DEVELOPPEMENT COMMERCIAL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Digital Innovation</li> </ul> </li> </ul>		

### **Missions / Activités principales :**

*1 à 4 grandes activités, chaque activité est composée d'un ensemble de tâches*

*Ensemble de tâches qui tendent vers une même finalité*

- **PILOTAGE ET DEVELOPPEMENT DE L'ACTIVITE E-COMMERCE EXTRA-AERONAUTIQUES**

- Participer à la définition de la vision stratégique et du cadre pour contribuer au développement et à l'optimisation des revenus en ligne extra-aéronautiques (se base sur les prévisions de trafic, lien avec les équipes marketing – prévision des tarifs).
- Développer de nouvelles opportunités de revenus via le e-Commerce (benchmark).
- Piloter le développement de la valeur des clients en CRM, en ligne avec les objectifs.

- **MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION**

- Participer et mettre en œuvre la vision digitale du parcours client, en s'appuyant sur les données de l'entreprise (enquêtes passagers – traduire sur les outils online la vision stratégique – ergonomie).
- Déployer des outils nécessaires au développement de l'activité (CRM, DMP, Marketing Automation).
- Fiabiliser et maintenir en conditions opérationnelles les outils e-Commerce (fonctionnement du site, monétique, protection des données... en lien avec la DSI et les prestataires).
- Coordonner les prestataires de développement, d'hébergement et des équipes internes.
- Gérer la relation commerciale et technique avec les sites partenaires.

- **ANALYSE DE DATA ET PREVISION / PROJECTION**

- Mettre en place des outils de reporting fiables pour les données Yield et e-commerce.
- En lien avec les équipes marketing, analyser les données (prévisions) et mettre en œuvre des actions Yield ou promotionnelles.
- Analyse des données web trafics, conversion, panier moyen... remonter l'information (direction) et adapter la stratégie (performance financière).

## CONDITIONS D'ACCES AU POSTE PRE REQUIS ET COMPETENCES

### PREREQUIS

#### Formation initiale requise :

- Bac +5 (Statistique, SI, Economie, Marketing, Digital...)

#### Expérience requise :

- Stage, alternance ou première expérience réussie.

#### Formation continue ou en prise de fonction :

*Si indispensable (pour la réussite des missions ou réglementaire) ...*

- Formation interne à la prise de poste (équipe marketing, équipes opérationnelles, ...)
- Formations sur les nouveaux outils.

#### Habilitations / Permis :

- Formation sûreté
- Obtention du Titre de circulation aéroportuaire (TCA) (pour certains aéroports)
- Autorisation circulation piéton non accompagné

#### Conditions de travail :

- Horaires administratifs
- Port du badge sûreté - Titre de circulation TCA (badge rouge) (pour certains aéroports)

### COMPETENCES REQUISES ET NIVEAU DE MAITRISE DES COMPETENCES

*Un niveau de maîtrise attendu est indiqué de 1 à 4 (cf explications en Annexe)*

*Elles sont classées verticalement par ordre de priorité*

**Pour tous les postes, sont nécessaires les compétences transversales suivantes : adaptabilité, précision et rigueur.**

TECHNIQUES		COMPORTEMENTALES & TRANSVERSALES	
Compétences	Niv	Compétences	Niv
Gestion de projet	4	Sens commercial	3
Maitrise du process d'achat en ligne	4	Créativité et innovation	3
Analyse de données	4	Esprit de synthèse	3
Pilotage de l'activité et suivi des performances	3	Communication écrite	3
Maîtrise des outils digitaux de statistiques	3	Communication orale	3
Maitrise de l'Anglais courant oral et écrit*	4		

MANAGERIALES	
Compétences	Niv
Management d'équipe (hiérarchique)	3
Management d'équipe projet (transversal)	3
Supervision de prestations externalisées	3

\* Pour les aéroport soumis à la réglementation européenne, niveau B2/C1 attendu

**MOBILITE POSSIBLE & PERSPECTIVES D'EVOLUTION :  
OU PASSERELLES ET EVOLUTION PROFESSIONNELLE**

**DE QUELS METIERS :**

- De l'interne ou l'externe :
  - Responsable de la relation clients
  - Côté informatique – statistiques / développement informatique
  - Web/ digital
  - Marketing

**VERS QUELS METIERS :**

- Marketing
- Communication
- Commercial

**Métiers Proches :**

- Responsable Marketing ou digital
- Responsable CRM

**Métiers Envisageables si Evolution / Formation :**

- Autre Secteur De La Branche : e-commerce
- Autre Branche : e-commerce (toutes branches).

**PROSPECTIVE ET IMPACTS POTENTIELS**

**Estimation de l'impact des thématiques suivantes sur le métier :**  
*(de 1 = peu impactant à 4 = très impactant)*

IMPACTS	1	2	3	4	Commentaires
Réglementation		X			e-commerce
Digitalisation				X	Yield ...
Développement Durable			X		Nouvelle démarche – intégrer dans les offres

<b>Document Ressources UAF</b> Version mise à jour : 06/2022	<b>FICHE METIER</b>	
<b>Technicien de Maintenance H/F</b>		
<p><b>Autres appellations courantes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Technicien Courant Faible</li> <li>• Technicien Installation Terminales</li> <li>• Technicien Production et Accès</li> <li>• Technicien Electricité</li> <li>• Agent Technique Spécialisé</li> <li>• Technicien balisage</li> </ul> <p><i>Un métier regroupe des postes ayant des activités comparables et des compétences identiques. On peut considérer que des emplois font partie du même métier lorsque les activités et les compétences sont proches et lorsqu'il y a interchangeabilité dans un délai défini et court.</i></p>		

<b>DESCRIPTION GENERALE DU POSTE</b>
<p><b>Mission principale et finalités :</b></p> <p>Garantir la continuité de fonctionnement, le maintien ou la remise en état de marche de tout équipement ou système, contribuer, en qualité de référent dans sa spécialité, à l'amélioration et aux modifications des installations et équipements aéroportuaires.</p> <p><b>Domaines d'interventions :</b></p> <p>Installations, périmètres concernés, sur : Infrastructures, bâtiments, installations et équipements techniques et aéroportuaires</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zone publique – côté ville</li> <li>■ Zone réservée – côté piste (habilitation badge rouge nécessaire)</li> </ul>
<b>CLASSIFICATION</b>
<p><b>FAMILLE &amp; sous-famille (à cocher)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>TECHNIQUE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Maintenance</li> </ul> </li> </ul>

## MISSIONS / ACTIVITES

### **Missions / Activités principales :**

*1 à 4 grandes activités, chaque activité est composée d'un ensemble de tâches*

*Ensemble de tâches qui tendent vers une même finalité*

- **INTERVENTIONS DE MAINTENANCE PREVENTIVE, CORRECTIVE ET CURATIVE SUR DIFFERENTS EQUIPEMENTS ET INFRASTRUCTURES DE SON PERIMETRE (SUR LE TERRAIN)**
  - Réaliser des tournées de surveillance des équipements.
  - Formuler un diagnostic sur les lieux de la panne. Mettre en œuvre les mesures nécessaires à la remise en service de l'installation afin d'assurer la continuité d'exploitation ou alerter son responsable.
  - Sécuriser les zones de travail afin de garantir sa propre sécurité et celle des usagers ; alerter les services et équipes concernées lors de pannes ayant des répercussions sur d'autres domaines.
  - Hiérarchiser les interventions selon la criticité en prenant en compte les contraintes d'exploitation.
  - Participer aux opérations de maintenance préventive et curative selon un planning établi.
  - Proposer et procéder à des améliorations des installations et des équipements.
  - Assurer le maintien en état des outils et du matériel de travail.
  
- **CONTRÔLE ET SUIVI DES INTERVENTIONS (HYBRIDE, PLUTÔT TERRAIN)**
  - Accompagner les entreprises sous-traitantes sur le lieu de l'intervention, les assister sur le terrain et contrôler les prestations réalisées.
  - Participer à l'optimisation du stock des pièces de rechange (en relation avec le magasin – Amélia – logiciels dédiés – GMAO / GPAO).
  
- **ACTIVITES DE REPORTING ET MISE A JOUR DOCUMENTAIRE (EN BUREAU)**
  - Renseigner quotidiennement, dans les logiciels dédiés de traçabilité de l'activité, toutes les informations relatives aux interventions techniques.
  - Rédiger des rapports d'activité journaliers, des compte-rendu de panne et transmettre les informations / les consignes aux équipes.
  - Constituer et tenir à jour un historique détaillé des installations.
  - Transmettre des informations sur les données de retour d'expériences sur les pannes et les opérations de maintenance réalisées.
  - Tenir informé le Poste de Contrôle Technique et le client (interne ou externe – compagnies, assistants, loueurs...), selon les procédures.
  
- **MISE EN SERVICE DES NOUVEAUX EQUIPEMENTS**
  - Réceptionner des nouveaux équipements et suivre les formations de mise en service.
  - Conseiller techniquement les utilisateurs (internes, externes – vulgariser les informations pour les non techniciens).

**Autres activités** : *(activités ponctuelles, le cas échéant)* :

- Spécialisation d'un corps de métiers possible (mécanique, électromécanique, pneumatique,

hydraulique, etc.).

- Mission ponctuelle : supervision lors des travaux (prestataires).
- Assurer le lien avec les services ingénierie (conception, réalisation) / autres services en fonction des projets.

## CONDITIONS D'ACCES AU POSTE PRE REQUIS ET COMPETENCES

### **PREREQUIS**

#### **Formation initiale requise :**

- Spécialisation d'un corps de métiers possible (mécanique, électromécanique, pneumatique, hydraulique, etc.).
- Mission ponctuelle : supervision lors des travaux (prestataires).
- Assurer le lien avec les services ingénierie (conception, réalisation) / autres services en fonction des projets.

#### **Expérience requise :**

- Mobilité interne - Domaine de la maintenance – connaissance métier indispensable
- De l'externe avec une expérience professionnelle souhaitée

#### **Formation continue ou en prise de fonction :**

- Parcours d'intégration interne dont formation réglementation SGS, réglementation en matière de sécurité et sûreté aéroportuaires
- Nouveaux équipements – formation par le constructeur
- Mise à jour ou formation sur les habilitations et autorisations réglementaires
- Formation anglais niveau B2 (pour les techniciens balisage)

#### **Habilitations / Permis :**

- Permis B - BE – C ou EC (selon le domaine)
- Permis M/ MAN et/ou T - Autorisation de conduite sur les aires de trafic et de manœuvre (formation interne initiale)
- Certificat de formation conducteur de véhicule transportant des marchandises dangereuses, conduite et mise en œuvre en sécurité : CACES® r372 engins de chantier, CACES® R486 PEMP A et B, CACES® R489 CATÉGORIES 1a, 2b, 3, 4 et 5, Cnamts r318 / r423 ponts roulants, Cnamts r408 montage démontage, utilisation échafaudage (selon le domaine)
- Habilitations requises sur le poste (électrique - Travail en hauteur, ...)
- Radiocommunication
- Niveau B2 anglais – capacité à comprendre l'anglais
- Obtention du Titre de circulation aéroportuaire (TCA)

**Conditions de travail :**

- Horaires décalés y compris travail de nuit, week-end et jours fériés, par roulement, 7 jours sur 7
- Période d'astreinte
- Soumis à la pénibilité au travail
- Port de l'uniforme et d'équipements de protection individuelle (EPI)
- Port du badge sûreté - Titre de circulation TCA (badge rouge)

**COMPETENCES REQUISES ET NIVEAU DE MAITRISE DES COMPETENCES**

- Un **niveau** de maîtrise attendu est indiqué de 1 à 4 (*cf explications en Annexe*)
- Elles sont **classées verticalement par ordre de priorité** (et non par niveau de maîtrise décroissant)

**Pour tous les postes, sont nécessaires les compétences transversales suivantes : adaptabilité, précision et rigueur.**

TECHNIQUES		COMPORTEMENTALES & TRANSVERSALES	
Compétences	Niv	Compétences	Niv
Maitrise des procédures de diagnostic	3	Communication orale	3
Maitrise des procédures d'interventions	3	Communication écrite	2
Maitrise des procédures de sécurité	3	Travail en équipe	2
Maitrise des outils techniques métiers	2	Organisation et Gestion des priorité	3
Contribuer au système de gestion des aéronefs (SGS)	1	Analyse et résolution de problème	2
		Pédagogie et transmission de savoirs	2

MANAGERIALES	
Compétences	Niv
Supervision de prestations externalisées	2

\* Pour les aéroport soumis à la réglementation européenne, niveau B2/C1 attendu

## MOBILITE POSSIBLE & PERSPECTIVES D'EVOLUTION : OU PASSERELLES ET EVOLUTION PROFESSIONNELLE

### DE QUELS METIERS :

- De l'interne ou l'externe :
  - Agent de maintenance / technicien - expérience significative attendue
  - Métiers du bâtiment / tout corps d'état / électriciens

### VERS QUELS METIERS :

- Vers l'interne et l'externe :
  - Chef d'équipe – vers le supérieur du poste (dans leur cœur de métier)
  - Coordonnateur
  - Préparateur
  - Responsable de service
  - Responsable d'unité
  - Chef d'équipe
  - Technicien informatique
  - Chargé d'affaires / Maître d'œuvre

### Métiers Proches :

- Exploitation
- Maintenance

### Métiers Envisageables si Evolution / Formation :

- Autre Secteur De La Branche : e-commerce
- Autre Branche : e-commerce (toutes branches).

## PROSPECTIVE ET IMPACTS POTENTIELS

**Estimation de l'impact des thématiques suivantes sur le métier :**  
(de 1 = peu impactant à 4 = très impactant)

IMPACTS	1	2	3	4	Commentaires
<b>Réglementation</b>				X	
<b>Digitalisation</b>		X			
<b>Développement Durable</b>			X		

# ANNEXES

<b>Document Ressources UAF</b> Version mise à jour : 06/2022	<b>FICHE METIER</b>	 <small>UNION DES AÉROPORTS FRANÇAIS &amp; FRANCOPHONES ASSOCIÉS</small>
<b>Intitulé H/F</b>		
<b>Autres appellations courantes :</b> _____ _____ _____ <i>Un métier regroupe des postes ayant des activités comparables et des compétences identiques.  On peut considérer que des emplois font partie du même métier lorsque les activités et les compétences sont proches et lorsqu'il y a interchangeabilité dans un délai défini et court.</i>		

## DESCRIPTION GENERALE DU POSTE

**Mission principale et finalités :**

*Exemple de questions à se poser :*

*Raison d'être du poste / finalité / Il est en charge de xxx /Garant de xxxx  
Bureau / terrain ?  
Rattaché à xxx / En lien avec xxxx/ Auprès de (service, direction, xxx)*

**Domaines d'interventions : (cocher)**

Installations, périmètres concernés, sur :

Zone publique – côté ville : préciser \_\_\_\_\_

Zone réservée – côté piste (habilitation badge rouge nécessaire) : préciser : \_\_\_\_\_

## CLASSIFICATION

**FAMILLE & sous-famille (à cocher)**

<input type="checkbox"/> <b>EXPLOITATION</b>	<input type="checkbox"/> <b>TECHNIQUE</b>	<input type="checkbox"/> <b>MARKETING ET DEVELOPPEMENT COMMERCIAL</b>	<input type="checkbox"/> <b>MAITRISE ET PREVENTION DES RISQUES</b>	<input type="checkbox"/> <b>CONFORMITE EASA</b>
<input type="checkbox"/> Parcs et Accès	<input type="checkbox"/> Etudes	<input type="checkbox"/> Aéronautique	<input type="checkbox"/> Sureté	<input type="checkbox"/> SGS
<input type="checkbox"/> Aérogare	<input type="checkbox"/> Travaux	<input type="checkbox"/> Extra aéronautique	<input type="checkbox"/> Environnement	<input type="checkbox"/> Sécurité EASA
<input type="checkbox"/> Piste	<input type="checkbox"/> Maintenance		<input type="checkbox"/> Sécurité	

**Missions / Activités principales :**

*1 à 4 grandes activités, chaque activité est composée d'un ensemble de tâches*

*Ensemble de tâches qui tendent vers une même finalité*

*En lien avec xxxx*

*Il est en charge - verbes d'action*

• **ACTIVITÉ 1 – NOM DE L'ACTIVITE**

- Tâche 1 – verbe d'action
- Tâche 2 – verbe d'action
  
- ...

• **ACTIVITÉ 2 – NOM DE L'ACTIVITE**

- Tâche 1 – verbe d'action
- Tâche 2 – verbe d'action
  
- ...

• **ACTIVITÉ 3– NOM DE L'ACTIVITE**

- Tâche 1
- Tâche 2
  
- ...

• **ACTIVITÉ 4 - NOM DE L'ACTIVITE**

- Tâche 1
- Tâche 2
  
- ...

**Autres activités** : *(activités ponctuelles, le cas échéant) :*

*ou activités spécifiques à certains aéroports*

- Autre activité 1
  
- Autre activité 2

## CONDITIONS D'ACCES AU POSTE PRE REQUIS ET COMPETENCES

### PREREQUIS

**Formation initiale requise :**

*Si indispensable (pour la réussite des missions ou réglementaire) ...*

**Expérience requise :**

*Préciser le type d'expérience, la durée...*

**Formation continue ou en prise de fonction :**

*Si indispensable (pour la réussite des missions ou réglementaire) ...*

**Habilitations / Permis :**

*Indispensable à la prise de poste ? acquis(e) lors de la formation interne initiale ? ...*

**Conditions de travail :**

### COMPETENCES REQUISES ET NIVEAU DE MAITRISE DES COMPETENCES

*Reprend les compétences nécessaires pour être capable de mener les activités du poste.*

*Elles sont divisées en 3 typologies (cf explications en Annexe)*

*Un **niveau** de maîtrise attendu est indiqué de 1 à 4 (cf explications en Annexe)*

*Elles sont **classées verticalement par ordre de priorité***

**Pour tous les postes, sont nécessaires les compétences transversales suivantes : adaptabilité et précision et rigueur.**

TECHNIQUES		COMPORTEMENTALES & TRANSVERSALES	
Compétences	Niv	Compétences	Niv

Pour les aéroport soumis à la réglementation européenne ; pour les compétences techniques concernant la maîtrise de la langue anglaise, préciser le niveau attendu (A1-A2 ; B1-B2 ; C1-C2)

MANAGERIALES	
Compétences	Niv

PROSPECTIVE ET IMPACTS POTENTIELS					
<p><b>Estimation de l'impact à 2 ans des thématiques suivantes sur le métier :</b>  <i>(de 1 peu impactant à 4 très impactant)</i></p>					
IMPACTS	1	2	3	4	Commentaires
Réglementation					
Digitalisation					
Développement Durable					

MOBILITES POSSIBLES & PERSPECTIVES D'EVOLUTION : OU PASSERELLES ET EVOLUTION PROFESSIONNELLE
<p><i>D'où viennent et où vont les personnes qui occupent ce poste ?</i></p> <p><b>DE QUELS METIERS :</b></p> <p>De l'interne :  De l'externe :</p> <p><b>VERS QUELS METIERS :</b>  <i>(cf historique des évolutions internes sur le métier sur les différents site + évolutions externes des personnes parties ) :</i></p> <p>De l'interne :  De l'externe :</p> <p><b>Métiers Proches :</b></p> <p><b>Métiers Envisageables Si Evolution / Formation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Branche / Secteur Aéroport :</li> <li>• Autre Secteur De La Branche :</li> <li>• Autre Branche :</li> </ul>

*Cette fiche métier est une base à ajuster en fonction de la taille de l'aéroport, de ses choix organisationnels et des niveaux de polyvalence sur les différents postes.*

*Dans les grands aéroports, la spécialisation conduit à ce qu'une fiche métier soit répartie sur plusieurs postes alors que dans les plus petites structures, plusieurs fiches métiers seront regroupées sur un seul poste.*

## **Glossaire**

Termes spécifiques liés au métier à compléter

# Glossaire compétences

## Définition de compétence

On considère communément qu'une compétence regroupe plusieurs composantes :

- **Savoir** : connaissances théoriques nécessaires au poste ;
- **Savoir-être** (*soft skills*) : compétences comportementales et attitudes attendues pour le poste ;
- **Savoir-faire** (*hard skills*) : compétences techniques et maîtrise des outils mises en pratique pour exercer le métier.

Entendue comme une habileté professionnelle, la compétence combine connaissances et pratiques professionnelles et doit pouvoir être évaluée (notamment par des comportements observables).

## Types de compétences

TYPES DE COMPETENCES	DEFINITION
TECHNIQUES	Spécifiques au métier considéré, elles mettent en œuvre des connaissances et structurent le métier (par ex. : comptabilité client)
COMPORTEMENTALES & TRANSVERSALES	Communes à plusieurs métiers, elles sont essentielles à l'activité (par ex. : communication). Comportements et attitudes appropriés en situation de travail que l'organisation cherche à privilégier ( <i>en vue de développer la performance collective</i> ).
MANAGERIALES	Compétences communes et inhérentes à des responsabilités de management d'équipe ou de projet (par ex. : délégation).

## Niveau de maîtrise des compétences

NIVEAU DE MAITRISE	DEFINITION INITIALE
1 : NOTIONS	<b>Connaissances de base</b> Permettant la réalisation d'actions simples et sous supervision / encadrement/ou sous contrôle (hiérarchique)
2 : INTERMEDIAIRE	<b>Compétences partiellement maîtrisées</b> Permettant d'œuvrer de façon autonome dans des situations courantes
3 : AVANCE	<b>Compétences approfondies</b> Permettant d'agir de façon autonome dans de multiples situations et de participer à des méthodes de travail associées
4 : EXPERT	<b>Compétences variées &amp; approfondies</b> Permettant d'analyser et de résoudre des situations complexes, en faisant appel à son expertise et en faisant preuve d'innovation. Capacité à transmettre son savoir.



ANNEXE N°3 - FICHE 4

## L'ADAPTATION DE L'ÉCOSYSTÈME AÉROPORTUAIRE A LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

### Résultats de l'enquête

des aéroports européens (HR Forum ACI EUROPE) sur la notion de  
« sustainability et ressources humaines »



# ACI EUROPE Leadership & Human Resource Forum

Sustainability & HR Working Group

## AIRPORT SUSTAINABILITY & HR Survey results

Limassol, 9-10 May 2022



# Contents

---

1. Introduction	99
2. Survey Goals	102
3. Survey Contents	104
4. Survey Results	106
5. Way Forward	114

# **1. INTRODUCTION**

# Introduction

---



## **Sustainability & HR Working Group – Vision**

Our vision is to actively engage airport staff and the community in developing a sustainable environment, which fosters and inspires best practice and emphasises the importance of preparing and empowering individuals to become responsible for contributing to a sustainable future.

### **How can we contribute?**

- Raise awareness
- Promote sustainability topic and embed it in the HR Management model
- Support building strong and committed leadership

# → Introduction

---



## Our efforts in 2022:

- **Webinar “Airport Sustainability & HR”**

**Goal:** Create a **sense of urgency and raise awareness** (incl. explaining the economic case for sustainability, ensuring of constant communication and training on sustainability)

- Robert Sinclair, CEO London City Airport
- Nazareno Ventola, CEO Bologna Airport
- Jonas Abrahamsson, CEO Swedavia
- Natasa Iacovides – Hermes Airports, Chair of ACI L&HR Forum

Moderated by Richard Plenty

- **Survey “Sustainability in airports”**
  - 3 months work on the contents (areas, questions)
  - released in March 2022

## **2. SURVEY GOALS**



## Survey Goals

**To understand and estimate the understanding of sustainability of the airport employees and raise awareness**

- in support of the airports
- for further actions of the Sustainability & HR WG

# **3. SURVEY CONTENTS**

# Survey Contents

---

The Survey was developed by the Sustainability & HR Working Group members taking into consideration the different aspects of Sustainability.

The Survey consists of 16 multiple choice questions and 1 open-ended, providing easy and less time-consuming reply (appx. 8 min.)

## **Main areas:**

- understanding of “sustainability”
- importance of sustainability for ourselves (life & job), for the airports, for the passengers, for the community
- level of awareness of the airport sustainability strategy and efforts
- risks related to sustainability in airport business, etc.

# **4. SURVEY RESULTS**



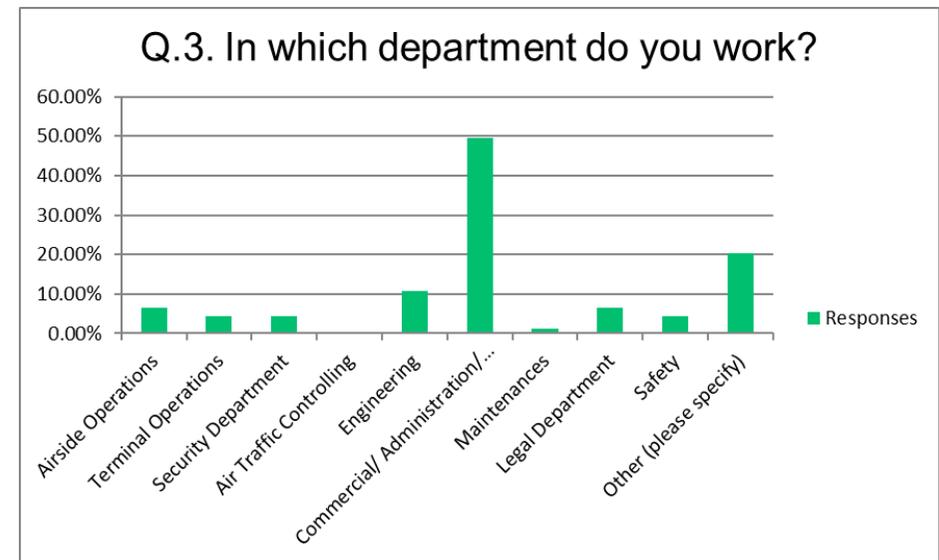
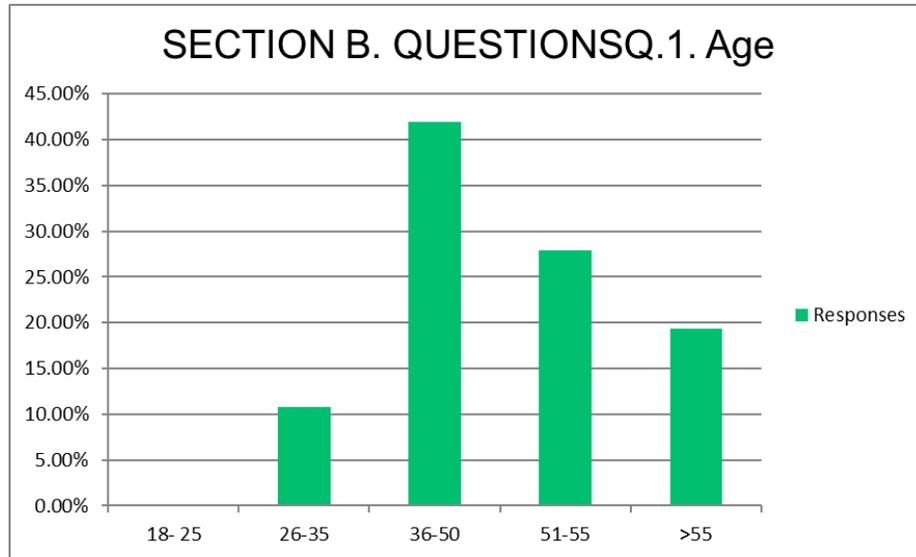
## Sustainability & HR Working Group

---



**93 answers from  
23 airports**

# → Survey Results (1/6)



**Q.4. What do you understand by “sustainability”?** Please, from the following, select which ones you believe are the closest to what you know:

Answer Choices	Responses	Count
It is meeting the needs of the present without compromising the ability of future generations to meet their own needs	58.06%	54
It is the actions to avoid climate change impact and care for the environment	43.01%	40
It is the process of recycling materials to ensure the availability of natural resources	26.88%	25
It is guaranteeing a dynamic relationship between the environment and humans	29.03%	27
It is to have a healthy and long life	11.83%	11
It is the practice of taking into account environmental, social, and governance actions when making investment and financial decisions	67.74%	63
<b>Answered</b>		<b>93</b>

# → Survey Results (2/6)



Q.5. How important is sustainability in your daily life? Please, mark from the following options. You can also select NK/NA (Not Known / Not Applicable)														
	Not at all important		Slightly important		Important		Fairly Important		Very important		NK/NA		Total	Weighted Average
1	0.00%	0	2.17%	2	23.91%	22	20.65%	19	53.26%	49	0.00%	0	92	4.25
													<b>Answered</b>	<b>92</b>
													<b>Skipped</b>	<b>1</b>

**Q.6. Please, among the following examples, select which ones embody how important sustainability is in your life.**

Answer Choices	Responses	
Reduce electric rates thanks to the use of LED bulbs rather than conventional bulbs	70.65%	65
Preference in the use of bicycles or public transportation over cars or motorbikes	46.74%	43
Separate waste for recycling materials	92.39%	85
Take a shower instead of bathing to save water	52.17%	48
Donate clothes, toys, or shoes you no longer use to charities	56.52%	52
Buy local products, such as fruit or vegetables, that are in season	69.57%	64
Using an electric car	28.26%	26
Not eating meat and fish	13.04%	12
	<b>Answered</b>	<b>92</b>
	<b>Skipped</b>	<b>1</b>

**Q.8. What does it mean to you for an airport to be “sustainable”? Select 4 of the following:**

Answer Choices	Responses	
Reduce environmental impacts of the airport activity	91.40%	85
Help maintain stable levels of economic growth across regions	13.98%	13
Help achieve social progress that is consistent with the needs of the community	39.78%	37
Maintain local air quality by reducing CO2 emissions	62.37%	58
Reduce airport noise	40.86%	38
Take into account the impact of aviation activity on biodiversity in surroundings	34.41%	32
Implement waste recycling across all the airport’s supply chain	38.71%	36
Reduce energy consumption	58.06%	54
Have a high standard of inclusion and diversity for employees	34.41%	32
Maintain a good standard of working and improving well-being	49.46%	46
	<b>Answered</b>	<b>93</b>
	<b>Skipped</b>	<b>0</b>

**Q.7. Are you familiar with your airport’s sustainability strategy?**

Answer Choices	Responses	
Yes	95.70%	89

**Q.9B. Are you aware of the establishment of dedicated bodies (committee, working group, table, etc.) to work on sustainability issues? Are you informed about the ongoing activities?**

Answer Choices	Responses	
Yes	93.55%	
No	6.45%	

# → Survey Results (3/6)

**Q.9A. Which score would you give to the sustainability strategy of your airport? Please, rate on a scale of “1” to “10”, being 1 the lowest score and 10 being the highest. You can also mark NK/NA (Don’t Know / Not Answer)**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NK/NA	Total	Weighted Average
1	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	2.15%	2	9.68%	9			
	21.51%	20	41.94%	39	15.05%	14	5.38%	5	4.30%	4	93	7.25	
												<b>Answered</b>	<b>93</b>
												<b>Skipped</b>	<b>0</b>

**Q.10. How important is sustainability for your job? Please, select from the following options. You can also mark NK/NA (Don’t Know / Not Answer).**

	Not at all important	Slightly important	Important	Fairly Important	Very important	NK/NA	Total	Weighted Average						
1	0.00%	0	2.15%	2	24.73%	23	23.66%	22	48.39%	45	1.08%	1	93	4.22
													<b>Answered</b>	<b>93</b>
													<b>Skipped</b>	<b>0</b>

**Q.12. How important do you think sustainability is to airport passengers? Please, select from the following options. You can also mark NK/NA (Don’t Know / Not Answer)**

	Not at all important	Slightly important	Important	Fairly Important	Very important	NK/NA	Total	Weighted Average						
1	2.17%	2	14.13%	13	30.43%	28	33.70%	31	18.48%	17	1.09%	1	92	3.55
													<b>Answered</b>	<b>92</b>
													<b>Skipped</b>	<b>1</b>

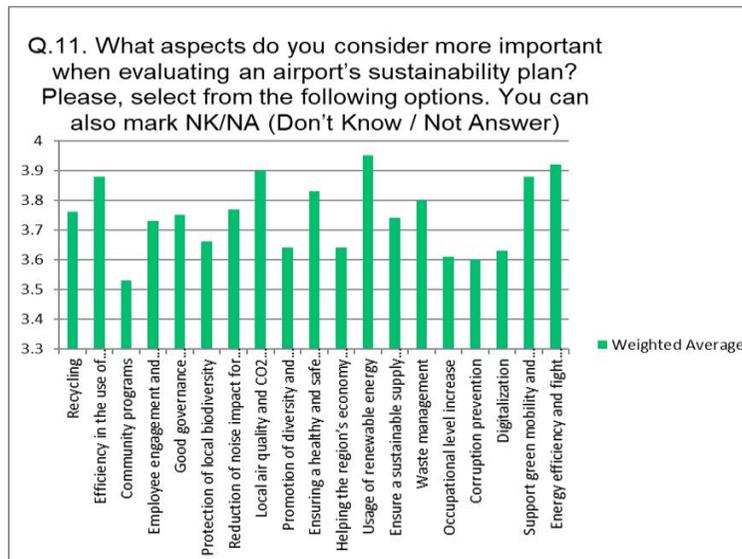
**Q.13. And how important do you think sustainability is to the community? Please, select from the following options. You can also mark NK/NA (Don’t Know / Not Answer)**

	Not at all important	Slightly important	Important	Fairly Important	Very important	NK/NA	Total	Weighted Average						
1	0.00%	0	4.30%	4	21.51%	20	33.33%	31	40.86%	38	0.00%	0	93	4.11
													<b>Answered</b>	<b>93</b>
													<b>Skipped</b>	<b>0</b>

# → Survey Results (4/6)

**Q.11. What aspects do you consider more important when evaluating an airport's sustainability plan? Please, select from the following options. You can also mark NK/NA (Don't Know / Not Answer)**

Recycling	0.00%	0	2.25%	2	19.10%	17	23.60%	21	55.06%	49	0.00%	0	89	3.76
Efficiency in the use of resources (water, energy, etc.)	0.00%	0	2.17%	2	7.61%	7	15.22%	14	75.00%	69	0.00%	0	92	3.88
Community programs	0.00%	0	6.52%	6	35.87%	33	29.35%	27	26.09%	24	2.17%	2	92	3.53
Employee engagement and well-being	1.09%	1	3.26%	3	18.48%	17	39.13%	36	36.96%	34	1.09%	1	92	3.73
Good governance (Transparency, Stakeholders Relations, etc.)	0.00%	0	1.09%	1	22.83%	21	22.83%	21	53.26%	49	0.00%	0	92	3.75
Protection of local biodiversity	0.00%	0	9.89%	9	16.48%	15	36.26%	33	35.16%	32	2.20%	2	91	3.66
Reduction of noise impact for local communities and residents	1.08%	1	0.00%	0	19.35%	18	21.51%	20	58.06%	54	0.00%	0	93	3.77
Local air quality and CO2 emissions reduction	0.00%	0	0.00%	0	10.87%	10	16.30%	15	71.74%	66	1.09%	1	92	3.9
Promotion of diversity and equality in the job place	1.09%	1	9.78%	9	15.22%	14	40.22%	37	31.52%	29	2.17%	2	92	3.64
Ensuring a healthy and safe work environment	1.09%	1	1.09%	1	11.96%	11	29.35%	27	56.52%	52	0.00%	0	92	3.83
Helping the region's economy to prosper by long term job creation	1.11%	1	3.33%	3	26.67%	24	34.44%	31	33.33%	30	1.11%	1	90	3.64
Usage of renewable energy	0.00%	0	0.00%	0	6.45%	6	21.51%	20	70.97%	66	1.08%	1	93	3.95
Ensure a sustainable supply chain	0.00%	0	2.25%	2	21.35%	19	33.71%	30	42.70%	38	0.00%	0	89	3.74
Waste management	0.00%	0	2.20%	2	16.48%	15	28.57%	26	51.65%	47	1.10%	1	91	3.8
Occupational level increase	2.22%	2	5.56%	5	25.56%	23	36.67%	33	25.56%	23	4.44%	4	90	3.61
Corruption prevention	3.30%	3	6.59%	6	19.78%	18	30.77%	28	36.26%	33	3.30%	3	91	3.6
Digitalization	1.11%	1	4.44%	4	25.56%	23	33.33%	30	34.44%	31	1.11%	1	90	3.63
Support green mobility and accessibility	0.00%	0	1.09%	1	10.87%	10	30.43%	28	56.52%	52	1.09%	1	92	3.88
Energy efficiency and fight against climate change	0.00%	0	1.08%	1	6.45%	6	25.81%	24	65.59%	61	1.08%	1	93	3.92
													<b>Answered</b>	<b>93</b>
													<b>Skipped</b>	<b>0</b>



# → Survey Results (5/6)

**Q.14. The concept of sustainability refers to a balance between social, environmental and economic impacts. Of these three which in your view requires more focus in order to achieve balance across all three elements**

	1	2	3	Total	Score			
Environment: Emissions reduction, reduce energy and water, reduction of waste, use of renewable resources, protect biodiversity, support green mobility	63.33%	57	22.22%	20	14.44%	13	90	2.49
Social: Support the communities in which the airports operate, education and support of its employees through the establishment of local partnerships	15.73%	14	39.33%	35	44.94%	40	89	1.71
Economic: implementation of economic development programs for the country where it operates, ensuring the employability of local communities and positive impact on local industries and activities	20.00%	18	37.78%	34	42.22%	38	90	1.78

**Q.15. Among the following, which do you consider the most significant risks related to sustainability in the airport industry? (Pick a maximum of 3)**

Climate Change: Poses real long-term risks (e.g., extreme weather events, rising energy costs)	55.74%	34	24.59%	15	8.20%	5	1.64%	1	0.00%	0	0.00%	0	1.64%	1	4.92%	3	3.28%	2	61	7.84	
Health and Safety: Stakeholders are turning their attention to consequences of health and safety of passengers and communities close to airports (noise, impact in nature, air pollution)	17.65%	9	35.29%	18	19.61%	10	5.88%	3	5.88%	3	3.92%	2	5.88%	3	1.96%	1	3.92%	2	51	6.84	
Financing and Investment: Sources of capital include sustainability in calculation and certifications. Shareholders request	12.96%	7	25.93%	14	31.48%	17	9.26%	5	3.70%	2	1.85%	1	5.56%	3	3.70%	2	5.56%	3	54	6.56	
Reputation: Investors and passengers may start to show a preference for airports & carriers that have a smaller carbon footprint	10.00%	4	15.00%	6	27.50%	11	17.50%	7	10.00%	4	7.50%	3	10.00%	4	0.00%	0	2.50%	1	40	6.2	
Airport connectivity: Passengers are now turning to airports that offer direct and indirect connections to the rest of the world	18.60%	8	2.33%	1	13.95%	6	6.98%	3	23.26%	10	16.28%	7	9.30%	4	2.33%	1	6.98%	3	43	5.47	
Politics and national agendas and regulations: Governments are now turning their attention to sustainability, increasing their efforts to include it in the public agenda, and passing new legislation	16.36%	9	14.55%	8	25.45%	14	3.64%	2	9.09%	5	20.00%	11	5.45%	3	3.64%	2	1.82%	1	55	6.15	
Activism Greta: New generations are starting to demand more legislation and actions that include sustainability	5.88%	2	8.82%	3	8.82%	3	11.76%	4	2.94%	1	8.82%	3	23.53%	8	17.65%	6	11.76%	4	34	4.24	
Shame of flying: customers prefer other transports, such as trains	9.76%	4	14.63%	6	7.32%	3	2.44%	1	4.88%	2	2.44%	1	17.07%	7	29.27%	12	12.20%	5	41	4.27	
Lack of accessibility: Passengers and employees may prefer airports with multimodal public accessibility	4.65%	2	11.63%	5	13.95%	6	4.65%	2	6.98%	3	9.30%	4	4.65%	2	13.95%	6	30.23%	13	43	4.05	
																				Answered	92

## Survey Results (6/6)

---

**Q.16 Do you consider the future of sustainability important for upcoming generations? What actions do you think people could make to secure the well-being of future generations?**

### Some comments

Give more purpose

Act now for the benefit of the future generations

Put oneself in future generation's shoes and then take a decision

Everybody should act toward sustainability, a small act can make a difference

We all have to care about it with daily personal actions

Social and HR innovation

Fight climate change

Respect environment, avoid food waste, save energy and water

Reduction of waste and recycling, use renewable energy and incentive green mobility and accessibility

To be sustainable it is important to invest in innovation, sacrificing revenue also

Better balance of economic profit and impact on climate



# **5. WAY FORWARD**

to be further discussed



## Areas of contribution (based on discussion in 2021)

---

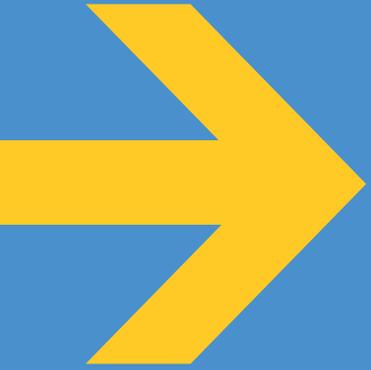


- Develop **Guidelines on how to integrate sustainability in the HR Management systems, policies and practices**, etc. (recruitment, training, Code of conduct, JDs, performance appraisal, etc.), incl. gender equality, reduced inequality, decent work, care of the employees' health and well-being
- Advise on development of **Leadership standards/model/culture linked with sustainability**
- Support the implementation of **Employee Experience & Engagement pathway** as a stand alone key element of airport sustainability
- Develop **Guidelines for building a strong airport sustainability culture**
- Develop **indicators to track key sustainability indicators**, followed by monitoring and communicating
- Collect **good sustainability practices** and share (ACI member airports)
- Develop **new sustainability initiatives** – e.g. to promote sustainability champions at all levels, to generate short-term wins and celebrate success
- Develop an **ACI platform for sharing of sustainability achievements** of the member airports and celebrating the success (similar to ACI HR Awards)
- Advise on a **strategy for building sustainable internal HR processes** (less paper, digitalization, etc.)

# Action Plan 2022

---

- TBD

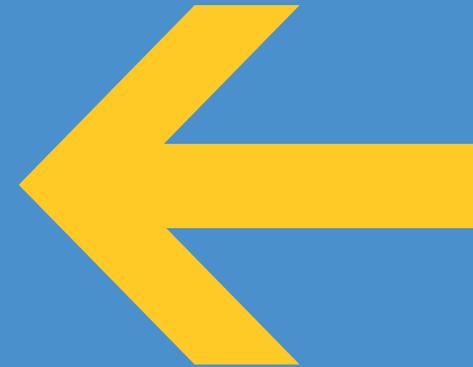


# THANK YOU

[www.aci-europe.org](http://www.aci-europe.org)

---

[www.airportcarbonaccreditation.org](http://www.airportcarbonaccreditation.org)





ANNEXE N°4 - FICHE 5

# **BENCHMARK AÉROPORTS DE 2019 RELATIF À UN PARCOURS CERTIFIANT COORDINATEUR AÉROPORTUAIRE**

# SYNTHÈSE RELATIVE AU BENCHMARK

(réalisé auprès des aéroports)

INTITULÉ EMPLOI ET SYNTHÈSE DU CONTENU	COMPÉTENCES ÉNUMÉRÉES	VOLUMÉTRIE	BESOINS À VENIR PAR AN	MODALITÉ D'INTÉGRATION OU DE FORMATION ACTUELLE
<p>Tous les aéroports interrogés n'ont pas le même intitulé de fonction pour le poste de coordinateur aéroportuaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôleurs principaux P.C.E. (Poste Coordination Exploitation);</li> <li>• Coordonnateur;</li> <li>• Agent PCE ;</li> <li>• Agent coordination et régulation;</li> <li>• Agent ressources aéroportuaire;</li> <li>• Contrôleur principal PCE</li> </ul>	<p>Niveau licence souhaitée (aéronautique, aéroportuaire, logistique, transport) ou expérience significative.</p> <p>Les compétences demandées sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adapter et optimiser les ressources matérielles et humaines en fonction des contraintes.</li> <li>• Élaborer une planification des ressources aéronefs ;</li> <li>• Connaître les activités de l'aéroport et son fonctionnement ;</li> <li>• Connaître les principales activités des acteurs du transport aérien ; Reconnaissance avions.</li> <li>• Maîtriser la communication (oral et écrit) ;</li> <li>• Gestion de crise</li> <li>• Maîtrise de l'anglais</li> <li>• Maîtrise de la bureautique et des outils spécifiques</li> </ul>	<p>De 4 à 21 selon la taille de l'aéroport. Moyenne : 12</p>	<p>La majorité recrute 1 à 2 agents par an, le plus souvent pour remplacement.</p> <p>Les besoins peuvent aller jusqu'à 5 recrutements par an.</p> <p>Il peut arriver que certains aéroports aient recours à de l'intérim.</p>	<p>Tous les aéroports interrogés pratiquent le Tutorat. La durée du parcours de formation varie cependant.</p> <p>Certains optent pour un parcours de 2 à 6 mois, alors que d'autres optent pour des parcours de 6 à 12 mois voire 18 mois.</p> <p>Certains aéroports en plus d'un tutorat interne font appel à un tutorat externe par le biais de formations telles que «Métiers Aviation d'affaires» ou «Métiers centre de coordinations des opérations».</p>

La totalité du benchmark anonymisé est disponible sur le site internet de l'UAF & FA (accès sécurisé réservé aux adhérents) : [www.aeroport.fr](http://www.aeroport.fr)



ANNEXE N°5 - FICHE 6

# **LES ENTRETIENS PROFESSIONNELS : SUPPORT D'ENTRETIEN PROFESSIONNEL**

# MODÈLE : SUPPORT D'ENTRETIEN PROFESSIONNEL

*Il n'existe pas de formulaire « officiel » pour réaliser l'entretien professionnel. Ce modèle doit être adapté en fonction des nécessités des aéroports.*

Nom et prénom (salarié) :	Date entrée dans l'entreprise :
Poste occupé :	Classification :
Date prise de poste actuel :	Manager / rattachement :
Date de l'entretien professionnel (EP) :	Date du dernier entretien :
Date de la dernière formation suivie et dispositif mobilisé ( <i>CPF/ transition professionnelle/ PRO-A/ plan du développement des compétences/ autre</i> ) :	

- **Information du salarié sur les dispositifs de formation**

- Le salarié a été informé sur les dispositifs de formation suivants : (*actions de formation du plan de développement des compétences/ CPF/ transition professionnelle/ reconversion ou promotion par l'alternance PRO-A*)
- Information transmise par (*nom du responsable*) :

- **Perspectives d'évolution professionnelle**

- Quel bilan faites-vous de votre emploi actuel ? Pensez vous que ce poste est amené à évoluer ?
- Quelles compétences souhaiteriez-vous développer dans le cadre de votre employabilité ?
- Pensez-vous utiliser votre CPF ou solliciter tout autre dispositif (*VAE, bilan de compétence, autre.*), et ce pour une évolution professionnelle interne ou externe ?
- Le salarié : .... (*a besoin d'une formation / n'a pas besoin d'une formation / souhaite une évolution de son emploi ou peut tenir un poste de « catégorie supérieure »*).

- **Dispositifs et conditions de réalisation de formation**

- La formation susvisée pourrait être suivie par le salarié dans le cadre de l'un des dispositifs suivants : *(CPF / transition professionnelle / PRO-A / actions de formation du plan de développement des compétences)*
- La formation susvisée pourrait être suivi... *(en totalité/en partie) ... (pendant le/en dehors du temps de travail).*
- *Si la formation envisagée lors de cet entretien professionnel se déroulait en tout ou partie en dehors du temps de travail, des engagements souscrits par l'entreprise seraient formalisés dans un document écrit signé avant le départ du salarié en formation.*

- **Commentaires du salarié et du responsable**

- **Salarié...** *(à compléter)*
- **Responsable...** *(à compléter)*

*Durant l'entretien, le salarié a été informé des modalités de recours au conseil en évolution professionnelle... (oui/non).*

A... (lieu), le... (date)

Signature... (salarié)

Signature... (responsable)



ANNEXE N°6 - FICHE 7

## **FORMATION DITES OBLIGATOIRES POUR LES PERSONNELS D'ASSISTANCE EN ESCALE EN DATE DE 2019**

**Tableau UAF de 2019**

établi avec la commission assistance en escale

# LISTE DES FORMATIONS POUR LE PERSONNEL EN ASSISTANCE EN ESCALE CÔTÉ PISTE

(document non exhaustif et à titre informatif en date du 30/09/2019)

Le tableau (matrice) des formations pour le personnel en assistance en escale est disponible sur le site internet de l'UAF & FA (accès sécurisé réservé aux adhérents) : [www.aeroport.fr](http://www.aeroport.fr). Ce document, non exhaustif, doit être considéré suivant sa date de publication et n'est fourni aux adhérents de l'UAF & FA qu'à titre informatif.

	Intitulé de la formation	Référence réglementaire	formation réglementaire O/N ? (réforme de la formation)	Formation qui conditionne l'accès à l'activité ? O/N ?	piste
1. Sécurité / sûreté en piste et prévention des risques (DGR)					
AESA	Formation SGS	AESA réf : règ. UE 139/2014 ADR.OR.D.005(b)(8) ADR.OR.D.017	Oui		piste
	Facteurs Humains	AESA réf : règ. UE 139/2014 ADR.OR.D.017	Oui		piste
	Conduite en aire de trafic	AESA réf : règ. UE 139/2014 ADR.OR.D.017 ADR.OPS.B.025 Arrêté préfectoral et les mesures d'application de sécurité	Oui		piste
	Circulation piétons ZCP (zone côté piste)	AESA réf : règ. UE 139/2014 ADR.OR.D.017 Arrêté préfectoral et les mesures d'application de sécurité	Oui		piste
Sûreté	11.2.6.2 : obtention des Titres de Circulation Aéroportuaire pour accès à la ZSAR	Règlement d'exécution (UE) 2015/1998 de la Commission du 5 novembre 2015	Oui		piste
	11.2.3.6 : fouilles de sûreté d'aéronefs + formation complémentaire pour obtenir partie TCA (11.2.6.2)	Règlement d'exécution (UE) 2015/1998 de la Commission du 5 novembre 2015	Oui		
	11.2.3.7 : protection des aéronefs + Formation complémentaire pour obtenir partie TCA (11.2.6.2)	Règlement d'exécution (UE) 2015/1998 de la Commission du 5 novembre 2015	Oui		piste
	11.2.3.8 : vérification de concordance entre passagers et bagages + Formation complémentaire pour partie TCA (regroupement avec 11.2.6.2)	Règlement d'exécution (UE) 2015/1998 de la Commission du 5 novembre 2015	Oui		piste
	11.2.3.9 : Fret / courrier + Formation complémentaire pour obtenir partie TCA (11.2.6.2)	Règlement d'exécution (UE) 2015/1998 de la Commission du 5 novembre 2015	Oui si correspond aux missions exercées (cf. personnel / public concerné)		piste
	11.2.3.10 : approvisionnements de bord et les fournitures	Règlement d'exécution (UE) 2015/1998 de la Commission du 5 novembre 2015	Oui si correspond aux missions exercées (cf. personnel / public concerné)		piste

# LISTE DES FORMATIONS POUR LE PERSONNEL EN ASSISTANCE EN ESCALE CÔTÉ PISTE

(document non exhaustif et à titre informatif en date du 30/09/2019)

Le tableau (matrice) des formations pour le personnel en assistance en escale est disponible sur le site internet de l'UAF & FA (accès sécurisé réservé aux adhérents) : [www.aeroport.fr](http://www.aeroport.fr). Ce document, non exhaustif, doit être considéré suivant sa date de publication et n'est fourni aux adhérents de l'UAF & FA qu'à titre informatif.

	Intitulé de la formation	Référence réglementaire	formation réglementaire O/N ? (réforme de la formation)	Formation qui conditionne l'accès à l'activité ? O/N ?	piste
Sécurité	Sécurité incendie : manipulation des extincteurs disponibles en aire de trafic	code de la construction(CCH) Règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique et Code du travail 4ème partie Santé et Sécurité au travail	Non		piste
	Sécurité incendie : évacuation aérogare	code de la construction(CCH) Règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique et Code du travail 4ème partie Santé et Sécurité au travail	Non		piste
	Hygiène et sécurité	Code du travail 4ème partie Santé et Sécurité au travail	Non		piste
	Gestes et postures Praps	Code du travail Article R231-71	Non		piste
Marchandises Dangereuses	Catégorie 8 (exploitant autorisé au transport des marchandises dangereuses) ou Catégorie 14 (exploitant non autorisé au transport des marchandises dangereuses)	AltMOC 2014-10-23 - AIROPS - AMOC FR N°06 (réf. AESA : 2014-00044)	oui		piste
	Catégorie 7 (exploitant autorisé au transport des marchandises dangereuses) ou Catégorie 13 (exploitant non autorisé au transport des marchandises dangereuses)	AltMOC 2014-10-23 - AIROPS - AMOC FR N°06 (ref. AESA : 2014-00044)	oui		piste
	catégorie 6	AltMOC 2014-10-23 - AIROPS - AMOC FR N°06 (ref. AESA : 2014-00044)	oui		piste
Autres	Dispositif ORSEC Plan local d'urgence	Arrêté Préfectoral local	non		piste
	Accueil nouvel embauché	/	non		piste

# LISTE DES FORMATIONS POUR LE PERSONNEL EN ASSISTANCE EN ESCALE CÔTÉ PISTE

(document non exhaustif et à titre informatif en date du 30/09/2019)

Le tableau (matrice) des formations pour le personnel en assistance en escale est disponible sur le site internet de l'UAF & FA (accès sécurisé réservé aux adhérents) : [www.aeroport.fr](http://www.aeroport.fr). Ce document, non exhaustif, doit être considéré suivant sa date de publication et n'est fourni aux adhérents de l'UAF & FA qu'à titre informatif.

	Intitulé de la formation	Référence réglementaire	formation réglementaire O/N ? (réforme de la formation)	Formation qui conditionne l'accès à l'activité ? O/N ?	piste
2. Formations métier					
Chargement / déchargement des avions	Unité galerie bagages	-	non		piste
	Vrac	-	non		piste
	Mécanisé	-	non		piste
	Supervision du chargement - fonction C2	-	non		piste

# LISTE DES FORMATIONS POUR LE PERSONNEL EN ASSISTANCE EN ESCALE CÔTÉ PISTE

(document non exhaustif et à titre informatif en date du 30/09/2019)

Le tableau (matrice) des formations pour le personnel en assistance en escale est disponible sur le site internet de l'UAF & FA (accès sécurisé réservé aux adhérents) : [www.aeroport.fr](http://www.aeroport.fr). Ce document, non exhaustif, doit être considéré suivant sa date de publication et n'est fourni aux adhérents de l'UAF & FA qu'à titre informatif.

	Intitulé de la formation	Référence réglementaire	formation réglementaire O/N ? (réforme de la formation)	Formation qui conditionne l'accès à l'activité ? O/N ?	piste	
Assistance à l'avion	Guidage des avions aux gestes conventionnels	- ADR.OR.D.017 - Arrêté du 8 août 2011 relatif aux règles de guidage et de stationnement des aéronefs	Non		piste	
	Arrivée - départ avion (1)	-	Non		piste	
	Arrivée - départ avion (2, perfectionnement)	-	Non			
	Départ au casque en anglais	-	Non			
	Manipulation des portes cabine avion	-	Non		piste	
	Refolement avion					piste
	par tracteur avec barre de tractage / towbar	-	Non		piste	
	par Power Push Unit (PPU)	-	Non		piste	
	par tracteur sans barre de tractage	-	Non		piste	
	Tractage avion avec ou sans barre de tractage	-	Non		piste	
	Convoyage au poste avion	-	Non		piste	
	Antigivrage / dégivrage	-	Oui		piste	

# LISTE DES FORMATIONS POUR LE PERSONNEL EN ASSISTANCE EN ESCALE CÔTÉ PISTE

(document non exhaustif et à titre informatif en date du 30/09/2019)

Le tableau (matrice) des formations pour le personnel en assistance en escale est disponible sur le site internet de l'UAF & FA (accès sécurisé réservé aux adhérents) : [www.aeroport.fr](http://www.aeroport.fr). Ce document, non exhaustif, doit être considéré suivant sa date de publication et n'est fourni aux adhérents de l'UAF & FA qu'à titre informatif.

	Intitulé de la formation	Référence réglementaire	formation réglementaire O/N ? (réforme de la formation)	Formation qui conditionne l'accès à l'activité ? O/N ?	piste
Catégorie 1 - Engins et véhicules d'assistance avion <u>sans élévation du poste de travail</u>					
1.1 Tracteur de piste (thermiques et électriques) prenant en compte tous types de matériels tractés					piste
	Tracteur de piste	-	Non		piste
	Chariot à bagages	-	Non		piste
	ASU	-	Non		piste
	GPU	-	Non		piste
	Porte HE relevable	-	Non		piste
	Vidange toilettes	-	Non		piste
	Eau potable	-	Non		piste
	Escalier tracté	-	Non		piste
	Tapis à bagages tractés Porte conteneurs	-	Non		piste
	Porte palettes	-	Non		piste
	Citerne avitaillement équipement	-	Non		piste

# LISTE DES FORMATIONS POUR LE PERSONNEL EN ASSISTANCE EN ESCALE CÔTÉ PISTE

(document non exhaustif et à titre informatif en date du 30/09/2019)

Le tableau (matrice) des formations pour le personnel en assistance en escale est disponible sur le site internet de l'UAF & FA (accès sécurisé réservé aux adhérents) : [www.aeroport.fr](http://www.aeroport.fr). Ce document, non exhaustif, doit être considéré suivant sa date de publication et n'est fourni aux adhérents de l'UAF & FA qu'à titre informatif.

	Intitulé de la formation	Référence réglementaire	formation réglementaire O/N ? (réforme de la formation)	Formation qui conditionne l'accès à l'activité ? O/N ?	piste
Conduite et utilisation des engins et matériels aéroportuaires	1.2 (intitulé ?) Autres (il n'y a pas d'intitulé dans le référentiel)				piste
	Véhicules de service eaux usées	-	Non		piste
	Véhicules de service eau potable	-	Non		piste
	Tapis à bagages automoteurs (tous types)	-	Non		piste
	Bagagère	-	Non		piste
	Tracteur de type agricole	-	Non		piste
	1.3 Chariots élévateurs à fourche employés sur avion	-	Non		piste
	Catégorie 2 - Engins motorisés d'assistance "passagers" avec ou sans élévation véhicules d'assistance avion sans élévation du poste de travail				
	2.1 Passerelles télescopiques	-	Non		piste
	2.2 Escaliers autotractés (rampes mobiles)	-	Non		piste
2.3 Aérobus et cobus	-	Non		piste	
2.4 Transporteurs PMR	-	Non		piste	

# LISTE DES FORMATIONS POUR LE PERSONNEL EN ASSISTANCE EN ESCALE CÔTÉ PISTE

(document non exhaustif et à titre informatif en date du 30/09/2019)

Le tableau (matrice) des formations pour le personnel en assistance en escale est disponible sur le site internet de l'UAF & FA (accès sécurisé réservé aux adhérents) : [www.aeroport.fr](http://www.aeroport.fr). Ce document, non exhaustif, doit être considéré suivant sa date de publication et n'est fourni aux adhérents de l'UAF & FA qu'à titre informatif.

	Intitulé de la formation	Référence réglementaire	formation réglementaire O/N ? (réforme de la formation)	Formation qui conditionne l'accès à l'activité ? O/N ?	piste
	Catégorie 3 - Plates-formes élévatrices mobiles pour le service avion				
	3.1 Dégivreuses - anti givreuses	-	-		piste
	3.2 Plates-formes élévatrices mobiles de personnes (PEMP) maintenance avion	-	Non		piste
	3.3 Véhicules de service eaux usées (avec élévation du poste de travail)	-	Non		piste
	3.4 Véhicules de service eau potable (avec élévation du poste de travail)	-	Non		piste
	Catégorie 4 - tracteurs avions				
	4.1 Tracteurs à barre (y compris tracteur de piste et tracteurs agricoles)	Cf. supra	Non		piste
	4.2 Tracteurs à préhension	-	-		piste
	4.3 Power Push Unit	Cf. supra	Non		piste
	Catégorie 5 - camion avitailleurs				
	5.1 Oléoseyeurs	-	-		piste
	5.2 Avitailleurs	ADR : Chapitres 1.3 (obligation de formation) et 8.2 (Accord européen relatif au transport international des marchandises Dangereuses par la Route + consolidé par l'arrêté du 29 mai 2009 relatif au transport des matières dangereuses par voie terrestre	Oui		piste

# LISTE DES FORMATIONS POUR LE PERSONNEL EN ASSISTANCE EN ESCALE CÔTÉ PISTE

(document non exhaustif et à titre informatif en date du 30/09/2019)

Le tableau (matrice) des formations pour le personnel en assistance en escale est disponible sur le site internet de l'UAF & FA (accès sécurisé réservé aux adhérents) : [www.aeroport.fr](http://www.aeroport.fr). Ce document, non exhaustif, doit être considéré suivant sa date de publication et n'est fourni aux adhérents de l'UAF & FA qu'à titre informatif.

	Intitulé de la formation	Référence réglementaire	formation réglementaire O/N ? (réforme de la formation)	Formation qui conditionne l'accès à l'activité ? O/N ?	piste
	Catégorie 6 - Transporteurs rapides et plates-formes élévatrices pour l'assistance avion				
	6.1 Transports rapides (TR)	-	Non		piste
	6.2 Loaders	-	Non		piste
	6.3 Camions ou engins commissariat	-	Non		piste
	6.4 Camions ou engins d'armement cabine	-	Non		piste
FRET	Arrimage	-	Non		piste
	Palettisation - Arrimage	-	Non		piste
	Acceptation et Traitement des Animaux Vivants au Transport Aérien	-	Non		piste
3. Formations spécifiques pétrolier					
PETROLIER	Formation au Métier de l'Avitaillement (FMA)	Arrêté du 12/12/2000 relatif à 'avitaillement en carburant des aéronefs sur les aérodromes.	Non		piste
	Certificat de formation conducteur de véhicule transportant des marchandises dangereuses	ADR : Chapitres 1.3 (obligation de formation) et 8.2 (Accord européen relatif au transport international des marchandises Dangereuses par la Route + consolidé par l'arrêté du 29 mai 2009 relatif au transport des matières dangereuses par voie terrestre	Oui		piste
	Permis poids lourd	Permis de conduire du groupe C	Oui		piste
	Permis super lourd	Permis de conduire du groupe C	Oui		piste

# LISTE DES FORMATIONS POUR LE PERSONNEL EN ASSISTANCE EN ESCALE CÔTÉ TRAFIC

(document non exhaustif et à titre informatif en date du 30/09/2019)

Le tableau (matrice) des formations pour le personnel en assistance en escale est disponible sur le site internet de l'UAF & FA (accès sécurisé réservé aux adhérents) : [www.aeroport.fr](http://www.aeroport.fr). Ce document, non exhaustif, doit être considéré suivant sa date de publication et n'est fourni aux adhérents de l'UAF & FA qu'à titre informatif.

	Intitulé de la formation	Référence réglementaire	formation réglementaire O/N ? (réforme de la formation)	Formation qui conditionne l'accès à l'activité ? O/N ?	passage	formation réglementaire O/N ? (réforme de la formation)	Formation qui conditionne l'accès à l'activité ? O/N ?	Trafic
<b>1. Sécurité / sûreté en piste et prévention des risques (DGR)</b>								
AESA	Formation SGS	AESA réf : règ. UE 139/2014 ADR.OR.D.005(b)(8) ADR.OR.D.017	Oui	-	passage	Oui	-	Trafic
	Facteurs Humains	AESA réf : règ. UE 139/2014 ADR.OR.D.017	Oui	-	passage	Oui	-	Trafic
	Conduite en aire de trafic	AESA réf : règ. UE 139/2014 ADR.OR.D.017 ADR.OPS.B.025 Arrêté préfectoral et les mesures d'application de sécurité	Oui	-	passage	Oui	-	Trafic
	Circulation piétons ZCP (zone côté piste)	AESA réf : règ. UE 139/2014 ADR.OR.D.017 Arrêté préfectoral et les mesures d'application de sécurité	Oui	-	passage	Oui	-	Trafic
Sûreté	11.2.6.2 : obtention des Titres de Circulation Aéroportuaire pour accès à la ZSAR	Règlement d'exécution (UE) 2015/1998 de la Commission du 5 novembre 2015	Oui	-	passage	Oui	-	Trafic
	11.2.3.8 : vérification de concordance entre passagers et bagages + Formation complémentaire pour partie TCA (regroupement avec 11.2.6.2)	Règlement d'exécution (UE) 2015/1998 de la Commission du 5 novembre 2015	Oui	-	passage	Oui	-	Trafic

# LISTE DES FORMATIONS POUR LE PERSONNEL EN ASSISTANCE EN ESCALE CÔTÉ TRAFIC

(document non exhaustif et à titre informatif en date du 30/09/2019)

Le tableau (matrice) des formations pour le personnel en assistance en escale est disponible sur le site internet de l'UAF & FA (accès sécurisé réservé aux adhérents) : [www.aeroport.fr](http://www.aeroport.fr). Ce document, non exhaustif, doit être considéré suivant sa date de publication et n'est fourni aux adhérents de l'UAF & FA qu'à titre informatif.

	Intitulé de la formation	Référence réglementaire	formation réglementaire O/N ? (réforme de la formation)	Formation qui conditionne l'accès à l'activité ? O/N ?	passage	formation réglementaire O/N ? (réforme de la formation)	Formation qui conditionne l'accès à l'activité ? O/N ?	Trafic
Sécurité	Sécurité incendie : manipulation des extincteurs disponibles en aire de trafic	code de la construction(CCH) Règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique et Code du travail 4ème partie Santé et Sécurité au travail	-	-	passage	-	-	Trafic
	Sécurité incendie : évacuation aéroport	code de la construction(CCH) Règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique et Code du travail 4ème partie Santé et Sécurité au travail	-	-	passage	-	-	Trafic
	Hygiène et sécurité	Code du travail 4ème partie Santé et Sécurité au travail	-	-	passage	-	-	Trafic
	Gestes et postures Praps	Code du travail Article R231-71	-	-	passage			
Marchandises Dangereuses	Catégorie 10 (exploitant autorisé au transport des marchandises dangereuses) ou Catégorie 16 (exploitant non autorisé au transport des marchandises dangereuses)	AltMOC 2014-10-23 - AIROPS - AMOC FR N°06 (réf. AESA : 2014-00044)				-	-	Trafic
	Catégorie 9 (exploitant autorisé au transport des marchandises dangereuses) ou Catégorie 15 (exploitant non autorisé au transport des marchandises dangereuses)	AltMOC 2014-10-23 - AIROPS - AMOC FR N°06 (réf. AESA : 2014-00044)	-	-	passage			
Autres	Dispositif ORSEC Plan local d'urgence	Arrêté Préfectoral local	non	-	passage	non	-	Trafic
	Accueil nouvel embauché	/	non		passage	non		Trafic

# LISTE DES FORMATIONS POUR LE PERSONNEL EN ASSISTANCE EN ESCALE CÔTÉ TRAFIC

(document non exhaustif et à titre informatif en date du 30/09/2019)

Le tableau (matrice) des formations pour le personnel en assistance en escale est disponible sur le site internet de l'UAF & FA (accès sécurisé réservé aux adhérents) : [www.aeroport.fr](http://www.aeroport.fr). Ce document, non exhaustif, doit être considéré suivant sa date de publication et n'est fourni aux adhérents de l'UAF & FA qu'à titre informatif.

	Intitulé de la formation	Référence réglementaire	formation réglementaire O/N ? (réforme de la formation)	Formation qui conditionne l'accès à l'activité ? O/N ?	passage	formation réglementaire O/N ? (réforme de la formation)	Formation qui conditionne l'accès à l'activité ? O/N ?	Trafic
<b>2. Formations métier</b>								
	Agent de trafic théorie initiale	UE965/2012 (AIR-OPS) Annexe IV, sous partie C, Section 3 « Masse et centrage » - Chapitre 1 « Aéronefs motorisés » "L'exploitant s'assure que le chargement de : 1) ses aéronefs est effectué sous la surveillance d'un personnel qualifié;..."  réf : règ. UE 139/2014 ADR.ORD.017				oui		Trafic
	Accueil client / relation client	-	Non		passage			
	Enregistrement des passagers - fondamentaux / base	-	Non		passage			
	Enregistrement des passagers à l'aide d'un DCS spécifique : (AMADEUS -	-	Non		passage			
	Contrôle des formalités	-	Non		passage			
	Embarquement / débarquement	-	Non		passage			
	Servicing / Litiges bagages	-	Non		passage			
	Accueil des personnes à mobilité réduite (PMR)	- UE règlement n°1107/2006 - Doc-30-2009 de la CEAC	oui		passage			



ANNEXE N°7 - FICHE 7

## **EXIGENCES EASA**

**Synthèse UAF**

relative aux nouveautés réglementaires issues du règlement 2020/2148

## Rappel du cadre réglementaire de l'EASA et précisions

Ce document UAF n'a qu'une valeur informative et vise, de façon non exhaustive, à reprendre les principales modifications apportées par le règlement 2020/2148 en matière de formation professionnelle pour les aéroports certifiés (EASA). Certaines modifications sont déjà en vigueur tandis que d'autres sont à venir. Ce travail fait suite à une demande conjointe de la commission UAF SGS (*analyse réglementaire*) ainsi que du GT UAF formation. Pour consulter l'ensemble des modifications ou nouveautés prévues par le règlement 2020/2148, il convient de se référer au document UAF "*tableau d'analyse de conformité*".

**Les points indiqués en rouge ont été jugés particulièrement impactants.** *Les autres points renvoient à des exigences déjà applicables.*

A titre de rappel, le corpus réglementaire de l'AESA est composé d'un règlement chapeau, dit règlement de base (new basic regulation), car mise à jour en 2018 et de règlements d'exécution par domaine spécifique (ATM, AirOps, drones etc.). Les IR (implementing rules) constituent les règles à appliquer. Les règlements sont validés par la Commission européenne avant d'être publiés au Journal officiel.

L'Agence publie également des documents en annexe des IR. Elle propose ainsi des moyens acceptables de conformité aux règlements européens (AMC), de guides d'application (Guidance Material) et des normes techniques (Certification Specification).

01

L'exploitant d'aérodrome établit et met en œuvre un programme de formation pour le personnel associé à l'exploitation, à l'entretien et à la gestion de l'aérodrome, afin de garantir le maintien des compétences et de s'assurer que le personnel est informé des règles et procédures applicables à l'exploitation de l'aérodrome et est conscient du rapport entre l'exercice de ses fonctions et tâches et l'exploitation de l'aérodrome dans son ensemble.

02

La formation comprend une formation initiale, périodique, de remise à niveau et continue et est adaptée aux fonctions et tâches assignés au personnel. L'exploitant doit établir et mettre en œuvre un programme de formation pour le personnel associé à l'exploitation, à l'entretien et à la gestion de l'aérodrome et doit veiller à ce que toute autre personne, notamment le personnel d'autres organisations exploitant ou fournissant des services sur l'aérodrome soit formée de manière adéquate et qualifiée pour un tel accès non accompagné.

03

**Formation périodique** : obligation de respecter des intervalles ne dépassant pas 24 mois depuis la fin de la formation initiale. Si la formation périodique est entamée dans les 3 derniers mois civils de l'intervalle, le nouvel intervalle court à partir de la date d'expiration de l'intervalle initial;

**L'IR ADR .OR.D.017 couvre également les formations métiers, pour la DSAC.**

04

**Formation de remise à niveau** : les personnes qui n'ont pas assumé leurs tâches pendant une période comprise entre 3 et 12 mois consécutifs suivront une formation de remise à niveau.

**En cas d'absence d'une durée supérieure à 12 mois consécutifs, ces personnes suivront une formation initiale.**

**Prévoir une formation continue** justifiée par une modification de l'environnement opérationnel ou des tâches assignées, selon les besoins.

**Commentaire général :** dans le cadre de la mise en oeuvre du programme de formation et du contrôle des compétences, le gestionnaire d'aéroports peut déléguer ces missions (sous traitance). Néanmoins, le gestionnaire est tenu de prévoir des audits et vérifications afin de s'assurer de la bonne application des consignes.

01

### Inclure les éléments supplémentaires dans le programme de formation :

- La durée des formations
- La formation pratique
- Les modalités de recyclages
- Les modalités des formations continues

Mettre en place un process pour l'identification des besoins de formation, par exemple par l'intermédiaire des entretiens annuels, des entretiens professionnels, de points avec les managers, de retours des opérateurs.

02

Dans le programme de formation, il est nécessaire de préciser les modalités des formations initiales, notamment les méthodes et l'évaluation des compétences.  
Possibilité de proposer les formations en e-learning.

03

Responsabilité de l'exploitant inscrite clairement dans la réglementation pour la mise en oeuvre du programme de formation et du contrôle des compétences, que les formations soient internes ou sous-traitées à des organismes de formation. **Ceci implique de prévoir des audits des organismes de formation pour s'assurer de la bonne application des consignes et de la prise en compte des réglementations.**

*Date d'entrée en application (21 jours après la publication au JOUE, le 7 janvier 2021)*

04

### Modifier les attestations de formation pour inclure les éléments complémentaires suivants :

- type de formation ;
- nom de l'évaluateur en plus de celui de l'instructeur.

*Date d'entrée en application (21 jours après la publication au JOUE, le 7 janvier 2021)*

01

Toute personne tenue de faire la preuve de ses compétences linguistiques en vertu du paragraphe ADR.OPS.B.024 doit apporter la preuve de ses compétences, au moins à un niveau opérationnel, tant dans l'utilisation de la phraséologie qu'en langage clair.

(1) En langue anglaise au 7 janvier 2026 ;  
(2) en toute autre langue utilisée sur l'aérodrome à des fins de communication radio avec l'unité des services de la circulation aérienne de l'aérodrome au 7 janvier 2023 : dans le cas présent, du français ;

02

Il est rappelé que l'ADR.OPS.B.024 **ne concerne que les conducteurs de véhicules sur l'aire de mouvement**. En conséquence, ceux qui ne conduisent pas de véhicules, circulant uniquement comme piétons, sont dispensés de se soumettre à la démonstration de leurs compétences linguistiques.

03

Inclure dans les process de recrutement une évaluation des compétences linguistiques (fournir une preuve du niveau linguistique ou réaliser un test d'anglais), à défaut prévoir des actions de formation qui permettent d'obtenir un certificat avec le niveau d'anglais du personnel. **Inclure dans les plans de formation, dans l'onglet formations réglementaires, les formations de langue anglaise ainsi que l'échéance pour la remise à niveau en fonction des niveaux des personnels, opérationnel ou avancé.**

04

L'évaluation doit prendre en compte trois éléments : la compréhension (écoute et comprendre), la communication (parler avec fluidité, en respectant la grammaire et connaissant le bon vocabulaire), les interactions (savoir réagir et répondre). Il convient de s'assurer que les évaluateurs sont correctement formés et disposent du niveau suffisant pour fournir la formation à d'autres agents. Les évaluateurs suivent une formation de recyclage sur leurs compétences linguistiques. L'évaluation permet de déterminer la capacité d'une personne à comprendre et communiquer dans les langues utilisées en radiotéléphonie.

01

L'exploitant d'aérodrome établit et met en œuvre un programme de formation pour le personnel associé à l'exploitation, à l'entretien et à la gestion de l'aérodrome ;

02

**La formation périodique comprend une formation théorique et une formation pratique continue ;**

03

**Des contrôles d'aptitude sont réalisés à des intervalles ne dépassant pas 12 mois depuis la fin de la formation initiale.**

*Date d'entrée en application (21 jours après la publication au JOUE, le 7 janvier 2021)*

04

(1) La formation du personnel de sauvetage et de lutte contre l'incendie est conçue pour dispenser à ce personnel des connaissances fondamentales et des compétences pratiques en rapport avec l'exécution de ses tâches.

(2) Une baisse temporaire du niveau de protection des services de sauvetage et de lutte contre l'incendie en raison de circonstances imprévues ne requiert pas une approbation préalable de l'autorité compétente.

## Autorisation de conduite et exploitation des véhicules

ADR.OPS.B.024 (b) (e)

**Commentaire général** : concernant les autorisations de conduite, dans le cadre de la délivrance et du contrôle, ces points sont à rapprocher du volet sûreté, tout en y intégrant certaines spécificités.

01

La conduite d'un véhicule sur une partie quelconque de l'aire de mouvement ou de toute autre aire opérationnelle d'un aéroport requiert une autorisation délivrée au conducteur par l'exploitant de cet aéroport.

02

L'exploitant d'aéroport établit et met en œuvre un programme de formation à la conduite pour les conducteurs qui circulent sur l'aire de trafic ou sur toute autre aire opérationnelle, à l'exception de l'aire de manœuvre, et pour les conducteurs qui circulent sur l'aire de manœuvre.

Il convient de définir les responsabilités pour la délivrance des autorisations de conduite et permis de circuler ; le suivi et le maintien des autorisations de conduite et permis de circuler ; le contrôle par les conducteurs des règles de conduite et de sécurité ; le suivi des autorisations de conduite temporaires et du contrôle.

03

Il convient de s'assurer de la conformité des formations sur la conduite de véhicule sur les aéroports (supports de formation, dossiers de formation, suivi des formations...). Il convient d'organiser un suivi des autorisations de conduite et des permis de conduire. Les autorisations de conduite doivent être délivrées, strictement au personnel autorisés à évoluer sur les aires, en fonction de leurs fonctions et tâches.

04

Inclure deux programmes de formation pour les véhicules :

- Un programme de formation générale à la conduite (TRA)
- Un programme de formation spécifique pour l'aire de manœuvre (MAN) avec une formation théorique et une formation pratique pour ces deux formations.

Les formations doivent donner lieu à une évaluation, qui si elle est réussie avec succès, permettent de délivrer une autorisation de conduite.

Il convient de mettre sur les autorisations de conduite temporaire la durée et l'organisme de délivrance. Également, se coordonner avec le responsable sûreté pour la gestion des laissez-passer de véhicule.

*Date d'entrée en application (21 jours après la publication au JOUE, le 7 janvier 2021)*

## Autorisation de conduite et exploitations de véhicules    ADR.OPS.B.026 (a)(1);(3) et B.027

01

Il convient de limiter l'accès de l'aire de mouvement strictement aux véhicules nécessaires pour l'exploitation, afin d'assurer la sécurité des opérations

02

**Établir une procédure pour l'escorte des véhicules, préciser notamment :**

- Les conditions de visibilité des véhicules
- Les procédures de communication entre l'accompagnateur et l'accompagné
- Les méthodes d'escorte
- Les méthodes pour garantir que les conducteurs accompagnés se conforment aux instructions de la navigation aérienne.

03

**Inclure dans la procédure :**

- Les motifs et demandes d'autorisation de remorquage d'aéronefs
- Les itinéraires et procédures de manœuvre (avec un plan pour fixer les voies à emprunter)
- Les mesures de contrôle
- La coordination, notamment les procédures de communication, avec la navigation aérienne
- L'allumage des feux des aéronefs pendant les opérations de remorquage
- Les cas de guidage et "follow-me"
- Les cas de franchissement de la piste
- Les mesures de sécurité à prendre pendant toutes les opérations de remorquage, en particulier en mode dégradé dans le cas de conditions météorologiques dégradées, basse visibilité, restrictions opérationnelles...

**Commentaire général :** concernant le balisage lumineux, il convient de définir les conditions de formation sous l'angle du certificat de conformité.

01

- Organiser un contrôle des piétons sur l'aire de mouvement (suivi des formations, accompagnement, règles de circulation...)
- Veiller à ce que ces personnes ne puissent accéder sans accompagnement à ces aires que si elles ont reçu une formation appropriée et démontré leurs compétences;

02

Les piétons autorisés à circuler sur l'aire de manœuvre doivent être équipés d'EPI, de cartes et plans de la plateforme, d'une radio.

La procédure de contrôle des piétons doit préciser les personnes autorisées à pénétrer sur l'aire de manœuvre et les finalités.

Plan neige : Inclure dans le plan neige les méthodes et moyens pour le déneigement des surfaces.

Enfin, former les personnels au GRF, en particulier au code d'état de piste (RWYCC) et aux méthodes pour réaliser les inspections de la piste.

03

Faire un inventaire des véhicules utilisés sur la plateforme par l'exploitant et vérifier la conformité réglementaire.

Faire une communication aux sous-traitants et tiers pour qu'ils se mettent en conformité si certains de leurs véhicules ou engins ne respectent pas les attendus réglementaires en matière de balisages

04

Prendre en compte dans le programme d'entretien l'entretien des véhicules (véhicules du SSLIA et tous les autres véhicules circulant sur les aires).

Prévoir un contrôle des sous-traitants, s'assurer des installations et équipements nécessaires à l'entretien des véhicules, les outils, la documentation et les formations. Inclure dans le programme de maintenance préventive les balisages lumineux, les balisages diurnes et les panneaux de signalisation.

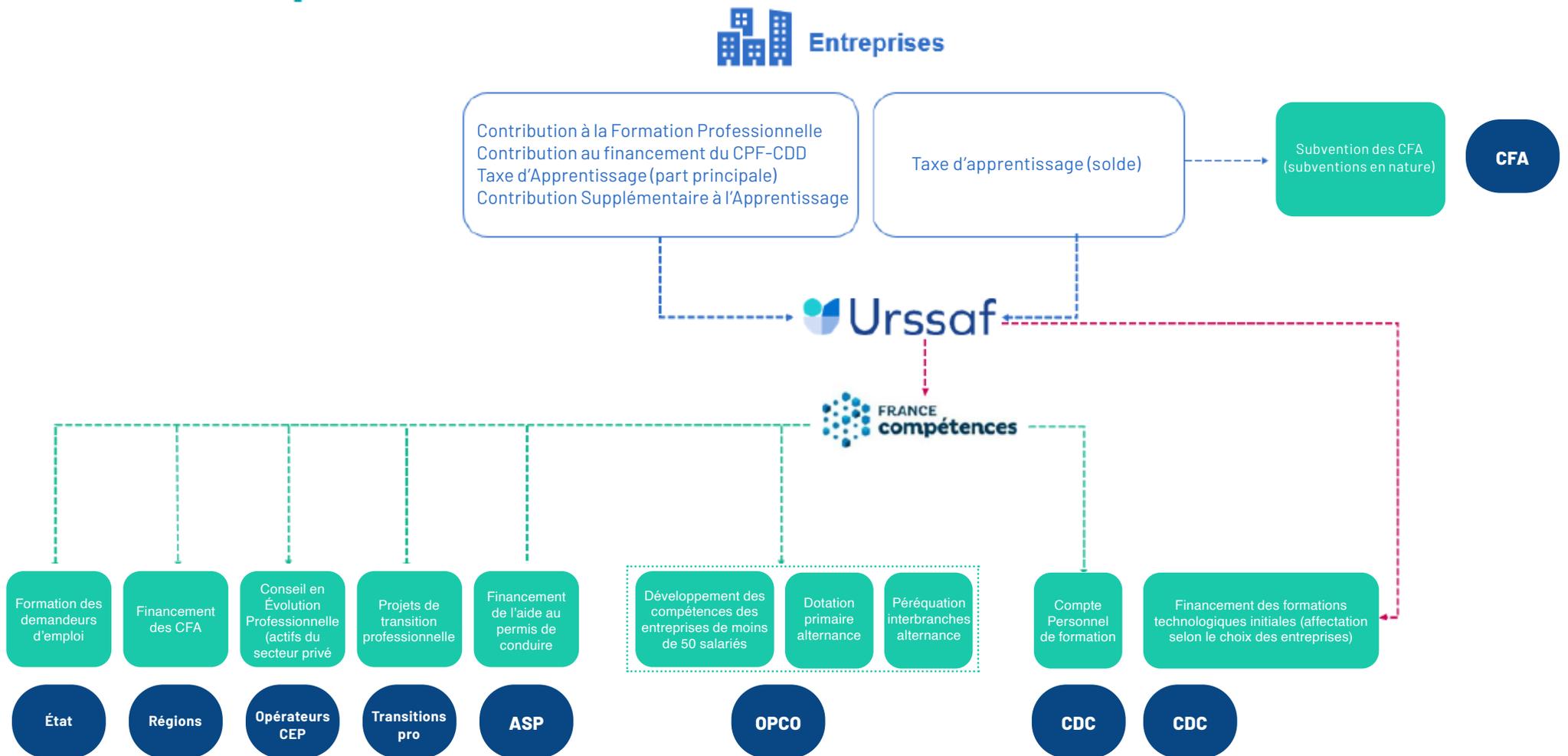


ANNEXE N°8 - FICHE 8

# COLLECTE ET CONTRIBUTION DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

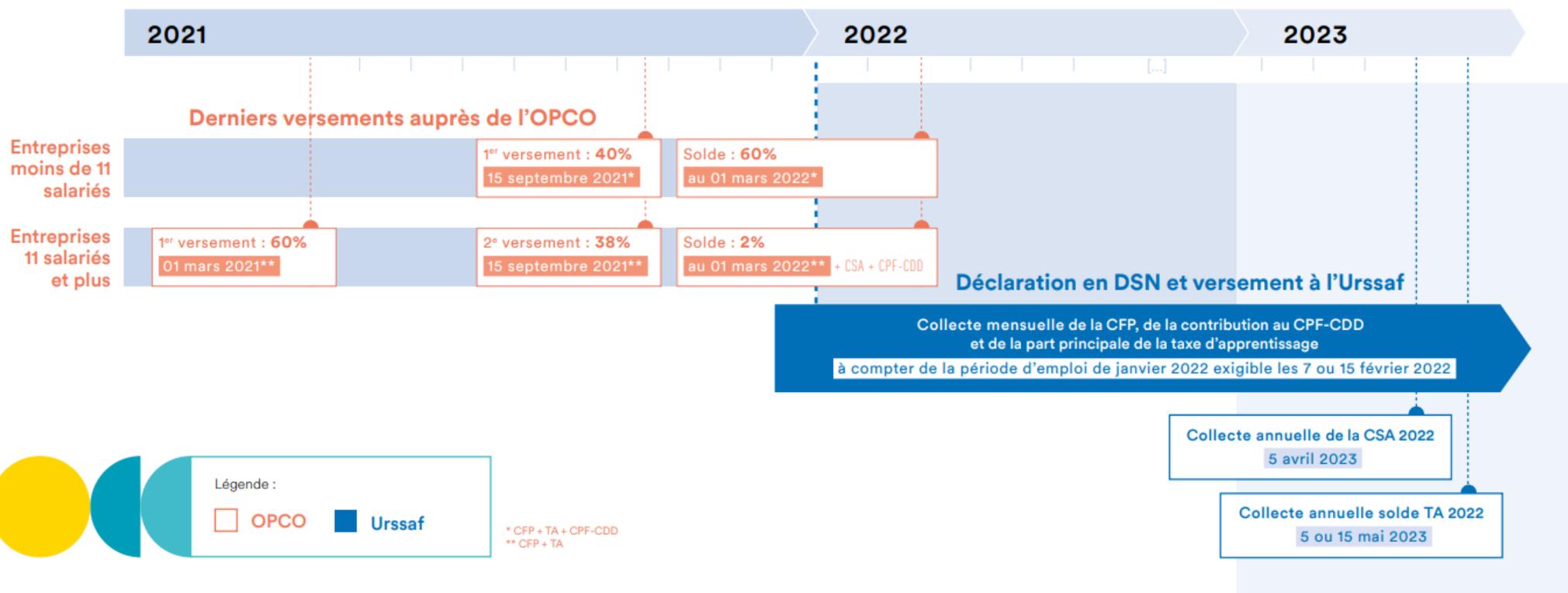
Calendrier et versements

# SCHÉMA DE RÉPARTITION DES CONTRIBUTIONS DE FORMATION PROFESSIONNELLE ET TAXE D'APPRENTISSAGE



# CALENDRIER DES VERSEMENTS DE FORMATION PROFESSIONNELLE ET TAXE D'APPRENTISSAGE

(ne concerne pas les contributions conventionnelles et versements volontaires de la compétence des OPCO)





ANNEXE N°9 - FICHE 8

## **GUIDE DES BONNES PRATIQUES ET FORMATION SSLIA**

# CHARTRE DES BONNES PRATIQUES DES CENTRES DE FORMATION DES PERSONNELS DES SSLIA

---

## LIMINAIRE

Pour se prétendre centre de formation, **il faut tenir compte du fait que l'organisme est soumis à certaines obligations comme une déclaration d'activité auprès de la Direction Régionale de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DREETS) ainsi que de pouvoir notamment :**

- Fournir un bilan pédagogique et financier ;
- Suivre les règles régissant la comptabilité ;
- Transmettre les informations utiles aux stagiaires (règlement intérieur, liste des formateurs, programme, objectif, ...).

De plus, la formation pour adulte, dénommée andragogie, impose une posture particulière en mettant l'apprenant au centre de la formation

**Un centre de formation lié à l'aéronautique doit aussi bien avoir les prérogatives d'un organisme de formation « classique » que les particularités liées à la formation au sein de l'aéronautique en termes de :**

- Formation initiale et recyclage périodique ;
- Durée de formation ;
- Manœuvres pratiques et théoriques ;
- Outils pédagogiques.

# ORGANISME DE FORMATION POUR ADULTE

## A. CATALOGUE DE FORMATION

Un catalogue de formation est un document obligatoire et accessible aux stagiaires, c'est un document présentant l'ensemble des formations offertes par l'organisme de formation.

## B. PROGRAMME

Le programme de formation est un élément essentiel de tout projet de formation professionnelle, il permet à l'entreprise cliente et au financeur d'apprécier la qualité de la prestation proposée par l'organisme. Ce programme pré-établi servira également de base à la rédaction des documents de gestion administrative.

## C. ORGANIGRAMME

L'organigramme d'un centre de formation est articulé autour d'une Direction, d'une entité administrative et financière, d'un département formation et d'une entité logistique. Le département formation est dirigé par un responsable pédagogique et des formations.

## D. DÉROULÉ ET SÉQUENCE PÉDAGOGIQUE

Le déroulé et la séquence pédagogique doivent être existants avec notamment :

- **Les différentes activités et techniques pédagogiques utilisées.**
- **La durée des différentes séquences**
- **Le matériel requis**

## E. RÉFÉRENCES DES FORMATEURS

Les formateurs doivent avoir une certaine ancienneté et expérience dans les domaines de la pédagogie et de l'aéronautique, leur permettant d'avoir stature et légitimité auprès des stagiaires.

## F. PÉDAGOGIE ADAPTÉE

La méthode pédagogique est adaptée à l'andragogie et, par conséquent l'apprenant se trouve au centre de la formation, c'est-à-dire que le formateur se sert de l'expérience de l'apprenant en respectant les propres objectifs de la formation mais en adaptant les chemins pour l'atteindre.

## G. CERTIFICATION QUALIOP

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022, tous les organismes de formation doivent être certifié QUALIOP notamment ceux dispensant des actions :

- **De formation**
- **De bilans de compétences**
- **Permettant de faire valider les acquis de l'expérience**
- **De formation par apprentissage**

La certification QUALIOP vise à :

- **Attester de la qualité du processus mis en œuvre au développement des compétences**
- **Permettre une plus grande lisibilité de l'offre de formation auprès des entreprises et des usagers**

# RÉGLEMENTATION AÉRONAUTIQUE

Aujourd'hui, la réglementation européenne n'impose plus le conventionnement des centres de formation et donne toutes les responsabilités aux exploitants d'aérodromes.

Pour autant, la réglementation européenne n'a pas changé drastiquement les règles de la formation des pompiers d'aérodromes.

Pour rappel, **l'exploitant de l'aérodrome devrait veiller à ce que le personnel de sauvetage et de lutte contre l'incendie participe activement à des exercices pratiques de lutte contre l'incendie adaptés aux types d'aéronefs qui utilisent l'aérodrome, et au matériel dont celui-ci est doté pour le sauvetage et la lutte contre l'incendie, et notamment à des exercices d'incendie sur les feux de carburant sous pression.**

## CENTRE DE FORMATION LIÉ À L'AÉRONAUTIQUE

### A. INFRASTRUCTURE

Le centre de formation doit pouvoir disposer de locaux aménagés permettant aux apprenants de suivre leur formation dans un environnement adéquat et notamment :

- De salles de cours équipées de matériels pédagogiques modernes ;
- De vestiaires et de douches (homme et femme) ;
- D'un espace « détente » ;
- D'un plateau technique dévolu à la pratique de l'activité opérationnelle dans un espace proche de la réalité de leur métier.

### B. MAQUETTE ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

Afin d'assurer une formation adaptée, optimale et réaliste, les centres de formation doivent disposer au minimum de :

- Une maquette d'aéronef de niveau 6 minimum et de la capacité d'y simuler tous les types de feux que l'on retrouve sur un aéronef tout en respectant les normes environnementales :
  - Récupération des eaux d'extinction et de ruissellement;
  - Feu de gaz sous pression.
- Simulateur de feu d'hélicoptère
- Simulateur de feu en milieu confiné
  - Permet de travailler les opérations d'investigation, de sauvetage et d'extinction de feux en milieu confiné ;
  - Permet la recherche de points chauds ;
  - Utilisation de caméra thermique ;
  - Ouverture de porte.

## C. VÉHICULES ET MATÉRIELS

Le centre de formation doit être équipé de :

- **Parc de véhicules opérationnels répondant aux spécifications techniques réglementaires définies pour les véhicules d'intervention du SSLIA, en nombre suffisant pour être en concordance avec les obligations définies dans les textes en vigueur (- AMC3 ADR.OPS.B.010(a)(2) et Chapitre II, Section 4, Art 37 de l'arrêté du .... -) lors des exercices pratiques de simulation des interventions**
- **Des équipements de protection individuelle, matériels et moyens d'intervention réglementaires nécessaire aux manœuvres d'intervention (disqueuse, LMP, LDV, ...)**
- **Des équipements de communication nécessaire à la bonne coordination des manœuvres**
- **D'équipements complémentaires (caméra thermique, extincteurs, ...)**

Enfin, des chartes RSE peuvent être instaurées et introduire un certain nombre d'engagements volontaires en matière social et environnemental (gestion et valorisation des déchets, récupération d'eau etc.).

