

Juin 2022

# FICHES METIERS



UNION  
DES AÉROPORTS  
FRANÇAIS  
& FRANCOPHONES  
ASSOCIÉS

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



# SOMMAIRE

<b>PREAMBULE</b> .....	<b>4</b>
Le Contexte – Les enjeux – Notre méthodologie	
<b>FICHES METIERS</b> .....	<b>6</b>
AGENT AFIS H/F (création) .....	7
AGENT D'ACCUEIL ET D'INFORMATION H/F (mise à jour) .....	11
AGENT DE MAINTENANCE H/F (mise à jour) .....	15
AGENT DE PASSAGE H/F (mise à jour) .....	20
AGENT D'EXPLOITATION AEROGARE H/F (mise à jour) .....	24
AGENT PARC ET ACCES H/F (mise à jour) .....	28
CHARGE DE MISSION CONFORMITE EASA H/F (création) .....	32
COORDINATEUR AEROPORTUAIRE / AEROGARE H/F (mise à jour) .....	36
RESPONSABLE E-COMMERCE H/F (création) .....	40
TECHNICIEN DE MAINTENANCE H/F (mise à jour) .....	44
<b>ANNEXES</b> .....	<b>49</b>
Fichier métier vierge .....	50
Glossaire compétences.....	55

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>	
--	---------------------	---

## 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 / ACTIVITES

### **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, sûreté, 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)	<b>4</b>	Gestion de la relation clients	<b>3</b>
Maîtrise des Langues étrangères (3 <sup>e</sup> langue)	<b>3</b>	Gestion des conflits	<b>2</b>
Maîtrise des outils informatiques dédiés à l'accueil et l'information	<b>2</b>	Communication orale	<b>3</b>
Maîtrise des procédures internes de la gestion client	<b>3</b>	Communication écrite	<b>3</b>
Gestion de flux	<b>2</b>		

## 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>	
<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 Aérogare 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	<b>3</b>	Gestion de la relation client	<b>3</b>
Maitrise de l'Anglais technique écrit et oral	<b>3</b>	Gestion de conflit	<b>3</b>
Maitrise des procédures internes	<b>2</b>	Organisation et gestion des priorités	<b>3</b>
Maitrise des outils informatiques internes	<b>2</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 :
  - 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 / ACTIVITES

### **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 évènements 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>	
<b>Coordinateur Aéroportuaire / Aérogare H/F</b>		
<p><b>Autres appellations courantes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordonnateur d'exploitation</li> <li>• Agent PCE</li> <li>• Agent PCA</li> <li>• Coordinateur services aux compagnies</li> <li>• Coordinateur d'assistance et d'escale</li> <li>• Assistant technique du PC</li> <li>• Contrôleur principal PCE</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>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.</p> <p><b>Domaines d'interventions :</b></p> <p>Installations, périmètres concernés, sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zone réservée – côté piste (habilitation badge rouge nécessaire)</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"/> Piste</li> </ul> </li> </ul>

## MISSIONS / ACTIVITES

### **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, sûreté, 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, sûreté, 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>	 UNION DES AÉROPORTS FRANÇAIS & FRANCOPHONES ASSOCIÉS
<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>	
<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>	<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.