

ECOLE INTERNATIONALE LEJEUNE

# AGENT(E) D'ESCALE

## *PASSENGER GROUND SERVICES*

## LE MÉTIER

L'agent d'escale joue un rôle clé dans l'accueil et l'assistance des passagers au sein des aéroports. Véritable représentant de la compagnie aérienne ou de l'aéroport, il accompagne les voyageurs tout au long de leur parcours, de l'enregistrement jusqu'à l'embarquement. Il/elle assure les formalités administratives, vérifie les documents de voyage et renseigne les passagers sur les horaires, les correspondances ou les procédures d'embarquement. En cas d'imprévus, tels qu'un retard, une annulation ou un problème de bagages, il/elle apporte des solutions adaptées et veille à maintenir un haut niveau de satisfaction client. Doté d'un excellent sens du service, d'une grande capacité d'organisation et d'aisance relationnelle, l'agent d'escale évolue dans un environnement international et dynamique. Cette profession offre des perspectives variées dans les domaines du transport aérien, de l'accueil et des opérations aéroportuaires.

## ORGANISATION DE LA FORMATION

Durée : 4 mois, de septembre à janvier ou de février à juin

Cours du soir de 17h30 à 20h00 en présentiel ou à distance, à raison de 2 soirées par semaine

Classes de 10 à 15 élèves

Tenue professionnelle exigée

## CONTENU PÉDAGOGIQUE

- Livres, tests et examens en anglais
- Enseignement en français et en anglais
- Formation théorique basée sur les standards internationaux du transport aérien et les procédures opérationnelles aéroportuaires

Le programme IATA Airport Passenger Ground Services (agent d'escale) prépare les étudiants aux métiers de l'assistance au sol et de l'accueil des passagers au sein des aéroports et des compagnies aériennes. Il couvre notamment :

- l'accueil et l'assistance des passagers,
- les procédures d'enregistrement (check-in),
- l'embarquement et le débarquement des passagers,
- les formalités de voyage, de visa et de documentation,
- la gestion des bagages et des irrégularités bagages,
- la sûreté et la sécurité aéroportuaires,
- la prise en charge des passagers à mobilité réduite ou nécessitant une assistance particulière,
- la relation client et la gestion des situations difficiles,
- la communication professionnelle dans un environnement international,
- les opérations au sol et la coordination avec les différents services aéroportuaires.

## CONDITIONS D'ADMISSION

- Études secondaires ou équivalentes
- Bon niveau en anglais (B1 minimum)
- Pas de tatouages voyants
- Casier judiciaire vierge

**Diplôme International IATA de Passenger Ground Services**

**8 rue du 31-Décembre 1207 Genève**

**+41 22 707 41 41**

**info@ecole-lejeune.ch**

**www.ecole-lejeune.ch**

## DATES DES FORMATIONS

**SESSION 1 : DE SEPTEMBRE À JANVIER**

| | |
|---|---|
| Rentrée | Fin septembre |
| Vacances octobre | 1 semaine |
| Vacances de Noël | 2 semaines |

La date des vacances est basée sur les dates du canton de Genève.
Les examens ont lieu fin janvier.

**SESSION 2 : DE FÉVRIER À MAI**

| | |
|---|---|
| Rentrée | Début février |
| Vacances octobre | 1 semaine |
| Vacances de Noël | 2 semaines |

La date des vacances est basée sur les dates du canton de Genève.
Les examens ont lieu fin mai.

## PROCESSUS D'ADMISSION

1. **Dépôt d'un dossier de candidature** comprenant les pièces justificatives requises.
2. **Entretien de motivation** visant à évaluer le projet professionnel, les aptitudes relationnelles et la motivation du candidat à exercer dans le secteur aérien.
3. **Test d'anglais**, uniquement lorsque le niveau linguistique du candidat ne peut être établi avec certitude sur la base des diplômes ou de l'expérience présentés.



## ENCADREMENT PÉDAGOGIQUE

Les cours sont dispensés par un(e) professionnel(le) expérimenté(e) du secteur aérien ayant exercé le métier pendant plusieurs années. Grâce à son expérience de terrain, il/elle transmet aux étudiants des connaissances concrètes, des bonnes pratiques professionnelles ainsi qu'une vision réaliste des exigences et des attentes des compagnies aériennes. Cette approche favorise l'acquisition de compétences directement applicables dans le monde professionnel.

## FRAIS DE FORMATION

**Droit d'inscription : CHF 700**, payable lors de l'inscription à la formation.
Ce montant comprend :

- le support de cours IATA ;
- l'accès à la plateforme d'apprentissage IATA ;
- les frais d'inscription à deux sessions d'examen ;
- les coûts administratifs.

**Écolage : CHF 3'750,** payable en un seul versement ou en trois mensualités.

Les participants remplissant les conditions d'octroi peuvent bénéficier du Chèque Annuel de Formation (CAF) de CHF 750 (réf 4451).

**Coût total de la formation : CHF 4'450**
**Coût après déduction du chèque CAF : CHF 3'700**

Renforcement en anglais (si nécessaire)
Les candidats dont le niveau d'anglais est insuffisant pourront être orientés vers un programme de renforcement linguistique comprenant quatre cours par semaine. Un test de niveau est organisé en début de parcours afin de déterminer les besoins de chaque participant et de proposer un accompagnement adapté.

## À L'ISSUE DE LA FORMATION

À la fin de la formation d'agent d'escale aéroportuaire, les diplômés disposent des compétences nécessaires pour exercer des fonctions d'accueil, d'enregistrement, d'embarquement et d'assistance aux passagers au sein d'un aéroport. Cette formation constitue une porte d'entrée privilégiée vers les métiers du transport aérien .
À l'Aéroport international de Genève, les activités d'assistance au sol sont principalement assurées par deux grands prestataires spécialisés, qui recrutent régulièrement du personnel pour le compte des compagnies aériennes. Le processus de recrutement est abordé au cours de la formation afin de préparer les participants à leurs futures démarches professionnelles et d'optimiser leur employabilité.

**8 rue du 31-Décembre 1207 Genève**

**+41 22 707 41 41**

**info@ecole-lejeune.ch**

AGEP Association Genevoise des Ecoles Privées

EDUQUA