

|   |                                     |  |
|---|-------------------------------------|--|
|  | <p>Aéroport Metz Nancy Lorraine</p> | <p>Date : 29/03/2016<br/>Version : 1</p> |
|---|-------------------------------------|--|

**Etablissement Public aéroport Metz Nancy Lorraine (EPMNL)**

**PRÉSENTATION DU POSTE**

Intitulé du poste/de la fonction : Agent de Passage

Positionnement hiérarchique : placé(e) sous l'autorité du Responsable d'Exploitation Il (elle) est en prise directe avec le chef d'escale adjoint, les Superviseurs Passage-Trafic

*Convention Collective Nationale Transport Aérien – Personnel au Sol (CCNTA-PS)*

Filière : Exploitation

Taux d'emploi : à définir

**DÉFINITION DU POSTE / MISSIONS**

Assurer le service aux passagers et aux personnes qui les accompagnent, lors des opérations d'enregistrement, d'embarquement, de débarquement.

Domaines d'interventions : Aérogare, piste.

**Activités d'accueil, d'enregistrement et de suivi client :**

- ✓ Accueil des passagers (hall, comptoirs d'information, salons, piste, arrivée).
- ✓ Préparation des vols.
- ✓ Gestion de l'enregistrement des passagers et des bagages (taxation des éventuels excédents de bagages).
- ✓ Gestion de la fin de vol (heure limite d'enregistrement).
- ✓ Contrôle des visas, passeports, rapprochement documentaire.
- ✓ Application des consignes d'enregistrement passagers et bagages.
- ✓ Tâches annexes suivant les besoins de l'exploitation

**Activités d'embarquement / débarquement :**

- ✓ Réalisation des annonces sonores : annonce du vol, de la zone et de la porte d'embarquement, recherche de passagers manquants.
- ✓ Organisation de l'embarquement des passagers et rapprochement documentaire.
- ✓ Accueil des passagers à l'arrivée.
- ✓ Traitement des passagers à particularités (passagers à mobilité réduite, enfants non accompagnés, VIP, ...).
- ✓ Clôture du vol, fin de traitement des vols (enveloppes, étiquettes...), aide au traitement des irrégularités. .

**Activités de Service Bagages :**

- ✓ Traitement des Litiges (déclarations pertes, avaries, recherche, réacheminement, livraison).
- ✓ Encaissement des excédents bagages.

**CONTRAINTES ET RISQUES LIÉS À LA FONCTION**

Pas de risques particuliers dans l'exercice de la fonction

### FORMATION(S) ET EXPÉRIENCE(S) PROFESSIONNELLE(S)

Qualification(s) et/ou diplôme(s) souhaité(s) :

- ✓ Niveau Bac à Bac + 2 (Bac mention « accueil dans les transports », BTS tourisme, DEUG langues) et/ou expérience professionnelle
- ✓ Titre d'accès et de circulation sur les aérodromes, délivré par les autorités de police.
- ✓ Connaissance de la réglementation de la circulation sur la piste.

Aptitudes et qualités requises pour le poste :

- ✓ Savoir gérer les relations de face à face client.
- ✓ Savoir adapter son comportement et son langage à la diversité des interlocuteurs et des situations.
- ✓ Savoir gérer les situations conflictuelles dans les limites de ses responsabilités.
- ✓ Etre capable de mettre à disposition des informations destinées aux passagers, dans les meilleurs délais.
- ✓ Pouvoir constituer la synthèse des données de vol.
- ✓ Pouvoir s'exprimer en anglais courant.
- ✓ Savoir travailler en équipe.
- ✓ Savoir respecter et faire respecter l'application des procédures et de la réglementation en matière de sécurité et de sûreté.
- ✓ Utiliser les fonctionnalités des outils informatiques liés à l'activité.

Permis de conduire : Facultatif  Requis  (type : A  B  C  D )

### OBLIGATIONS PARTICULIÈRES SUR CE POSTE

- ✓ Possibilité de travailler en horaires décalés : OUI
- ✓ Astreintes : NON
- ✓ Port de l'uniforme et équipement de protection individuelle.

### RÉMUNÉRATION

Salaire de base : Indice 200 de la Convention Collective Nationale du Transport Aérien – personnel au sol (CCNTA-PS), Filière exploitation - Agent de passage3

Application des majorations, primes et autres mesures prévues par la « convention d'établissement de l'Etablissement Public *aéroport Metz Nancy Lorraine* ».

### INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Affectation du poste / lieu de travail : Aéroport Metz Nancy Lorraine

Adresse géographique : Route de Vigny / 57 420 GOIN