



ETUDE SUR LES METIERS A FORTS ENJEUX DU TRANSPORT AERIEN

Lot B. AGENT AFIS

Note de présentation des outils

19 Décembre 2014, N/Réf. : 1418.1

Sommaire

1. Objectifs des outils	3
2. Présentation et méthodologie d'utilisation	6
① Fiches métier agent AFIS	8
② Répertoire de l'offre de formation AFIS	10
③ Guide pédagogique RH	13
④ ⑤ Outils d'enquête Afis expérimentés	15
⑥ Répertoire de l'offre de formation en anglais aéronautique	17

1. Les objectifs des outils

2. Présentation et méthodologie d'utilisation

La mission avait pour objectif de concevoir des outils apportant une aide aux aéroports dans leurs problématiques de recrutement et de formation des agents AFIS

► La méthodologie suivie

Analyse des besoins

- Entretiens avec des gestionnaires d'aéroports
- Réunions de travail avec l'UAF
- **Rapport intermédiaire présenté le 15 septembre 2014 en comité de pilotage : présentation de l'analyse des besoins et premières suggestions d'outils**



Finalisation des préconisations

- Réunion à la DSAC (Direction de la sécurité de l'aviation civile) pour complément d'information et opportunité des outils proposés
- Réunion de travail à l'UAF pour présentation et déclinaison possible des outils
- ➔ **Rapport sur les préconisations du Cabinet et proposition de trames pour chacun des outils suggérés (27 octobre 2014)**



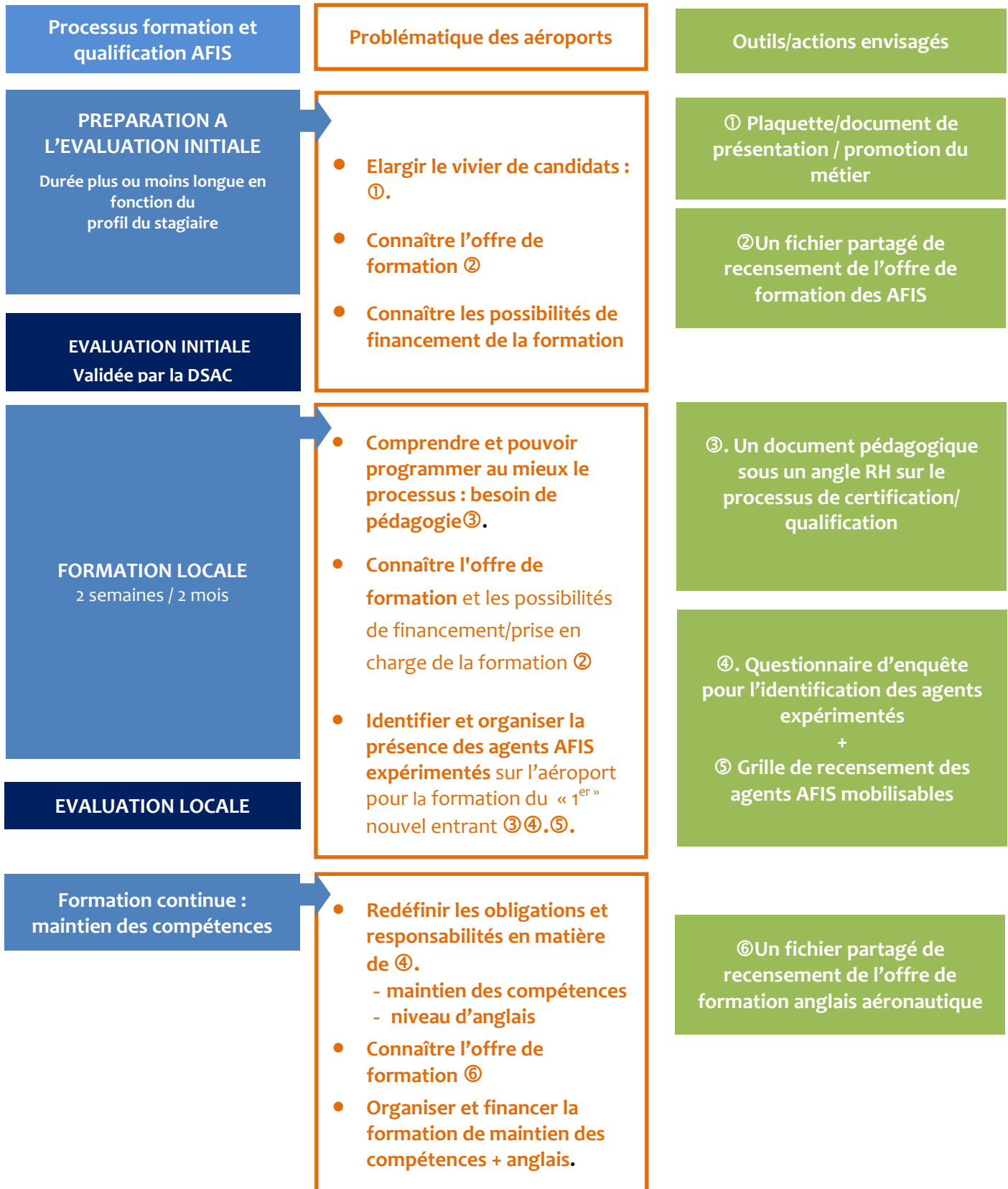
Elaboration des outils

- Inventaire et enquête auprès des organismes dispensant des formations pour la qualification des AFIS ; un entretien avec l'ENAC
- Inventaire et enquête auprès des organismes de formation à l'anglais aéronautique ; un entretien avec un organisme spécialisé
- 2 réunions de travail avec les correspondants techniques de l'UAF



Livraison et présentations des outils

Schéma analytique des besoins et outils élaborés



1. Les objectifs des outils

**2. Présentation et méthodologie
d'utilisation**

Des outils à utiliser individuellement, mais conçus pour constituer ensemble un « kit RH » pour les gestionnaires d'aéroport

- ▶ **Si chaque outil élaboré répond à un besoin identifié au cours de l'étude, ils sont complémentaires**
 - Ainsi, nous encourageons leur diffusion (au moins au « premier envoi ») groupée à l'ensemble des gestionnaires d'aéroport

- ▶ **Tous les outils sont fournis sous une version (word ou excel) permettant aux commanditaires et aux destinataires de pouvoir se les approprier facilement :**
 - les décliner selon leur propre charte graphique
 - les inclure dans d'autres documents,
 - les mettre en ligne,
 - les transmettre indépendamment ou en les fusionnant, etc.

1. Plaquette/document de promotion du métier d'agent AFIS

► Le diagnostic du besoin

Si le marché de l'emploi est actuellement assez qualitatif, une possible augmentation des besoins justifierait de chercher à bien identifier et développer le vivier des candidats possibles pour l'avenir

► Les outils proposés

- Une « **fiche métier** » à destination d'un public élargi pour augmenter la connaissance du métier
- Par ailleurs, une **fiche métier** sous le même format que les fiches métiers élaborées pour l'**Observatoire** des métiers et des qualifications

► Utilisation de la fiche grand public {Outil_1_fiche_métier_Afis_grand_public}

- Cette fiche a été conçue sur le modèle des fiches diffusées sur le site Air Emploi : le site de « référence grand public » pour la présentation des métiers de l'aérien, sur lequel nous encourageons les commanditaires à s'assurer de sa diffusion.

Comme pour les autres métiers présentés sur ce site, un lien vers les organismes de formation recensés (cf. ②) pourra être fait.



Espace d'information et d'orientation vers les métiers et formations
de la construction aéronautique et spatiale et du transport aérien
01 48 16 71 71

Vous êtes ici : Transport Aérien > Les fiches métiers

- Qui sommes-nous ?
- Notre Mission
- Agenda
- Guides d'utilisation et d'orientation
- Transport Aérien
 - Présentation du secteur
 - Des métiers sur vos centres d'intérêts
 - Les fiches métiers
 - Quelles formations pour quels métiers
- Industrie aéronautique
 - Présentation du secteur
 - Des métiers sur vos centres d'intérêts
 - Les fiches métiers
 - Quelles formations pour quels métiers
- Foire aux questions
 - Transport aérien
 - Construction et maintenance aéronautique
- Liens Orientation
- Mon profil pour une orientation personnalisée
- Sites Emploi des entreprises
 - Transport aérien
 - Construction et maintenance aéronautique

Les fiches métiers

► Nos fiches métiers par secteur

- Métiers du commercial
 - Vendeur Internet
 - Agent d'accueil
 - Vendeur à distance
 - Vendeur face à face
- Métiers du marketing
 - Analyse de Voix au Revenue Management
 - Analyse Pricing
 - Chief de produit marketing
- Métiers de l'exploitation / Assistance en escale
 - Agent de nettoyage avion
 - Magasinier cariste fret
 - Maintenance/chargement fret
 - Agent d'opérations Import Export / Agent de fret
 - Bagagerie tramite
 - Bagagerie et correspondance
 - Agent de piste / Assistant avions / Agent opérations sur piste
 - Chauffeur chargeur
 - Employé de prestations alimentaires
 - Équipier de bord / Directeur Intra-Service
- Navigant
 - Personnel Navigant Commercial / Hôtesse de l'air et steward
 - Personnel Navigant Technique / Pilote de ligne
- Métiers de l'aviation civile - direction générale de l'aviation civile
 - Ingénieur du Contrôle de la Navigation Aérienne / Contrôleur Aérien
 - Ingénieur Electronicien des Systèmes de la Sécurité Aérienne
- Armée de l'air
 - Sous-officier mécanicien avionnet
 - Armée de l'air
 - Sous-officier contrôleur aérien
 - Officier-pilote

► Formation

- Un Certificat de Qualification Professionnelle Piste a été mis en place par la profession en partenariat avec la FNAM (Fédération Nationale de l'Aviation Marchande)
- Recrutement direct par les compagnies aériennes ou sociétés d'assistance et formation assurée en interne (règles de sûreté aéroportuaire, permis piste TZ...), à partir d'un niveau CAP/BEP à BAC ou d'une expérience professionnelle dans un autre secteur que l'aérien.

1 / Formation par apprentissage : CAMAS FORMATION

2 / Dispositifs spécifiques : se renseigner sur le site de l'ASSOCIATION JEREMY / CAMAS FORMATION / GID ADIFE

- La fiche pourra également être utilisée lors des opérations de promotion des métiers de la Branche (portes ouvertes des aéroports, salons de l'emploi, rencontres avec des services d'orientation professionnelle, des jeunes, etc.)

► Fiche métier Observatoire {Outil_1bis_Fiche_métier_AFIS_Observatoire}

- Cette fiche a été conçue à la demande de l'Observatoire sur le modèle des fiches déjà élaborées sur les différents métiers de la Branche.
- Elle a donc vocation à être mise en ligne sur le site de l'Observatoire prospectif des emplois et qualifications de l'aérien



- Elle pourra également servir de base à une actualisation la fiche du répertoire des métiers des aéroports qui a été réalisée avant le changement de la réglementation concernant l'obtention de la qualification.
- Elle peut par ailleurs servir de base pour la rédaction de fiche de poste des aéroports, et à ce titre, nous encourageons sa diffusion en format informatique auprès des gestionnaires d'aéroports pour qu'ils puissent s'en emparer et éventuellement l'ajuster à leurs besoins

Elle a d'ailleurs été incluse dans le guide pédagogique RH.

② Un fichier partagé de recensement de l'offre de formation des AFIS

► Le diagnostic :

Les entretiens réalisés ont montré une réelle méconnaissance de l'offre de formation justifiant pleinement le besoin de recensement identifié dans le cahier des charges de la mission

► L'outil :

Un inventaire qui présente à la fois les organismes et chacune des formations qu'ils dispensent pour le l'obtention et le maintien de la qualification des agents AFIS

► Méthodologie de réalisation du recensement

L'inventaire qui suit a été établi sur la période septembre à novembre 2014.

Les organismes de formation ont d'abord été identifiés grâce à l'interrogation des interlocuteurs rencontrés au cours de l'étude (gestionnaires d'aéroport, techniciens de l'UAF et de la DSAC) et complété par une recherche sur les bases formations disponibles en ligne et par recherche Internet.

Une fiche descriptive des formations a été conçue et validée par les partenaires afin d'homogénéiser l'inventaire et d'en faciliter ensuite les éventuelles mises à jour.

Cette fiche a ensuite été envoyée à chaque organisme pour qu'il puisse compléter et valider les informations.

Certaines informations ont parfois été complétées par le Cabinet.

► Rappel : il s'agit d'une simple information sur l'offre existante

- **Aucune école de formation AFIS n'est homologuée** par la DSAC car elles ne peuvent pas délivrer d'évaluation sommative, cette dernière étant validée par la DSAC.
- Compte-tenu de la spécificité du processus de qualification, les organismes de formation ne sont habilités actuellement qu'à réaliser la **formation théorique** (initiale ou locale) puisque la formation pratique ne peut être dispensée que par un formateur disposant lui-même d'une qualification en cours de validité.

► Les livrables comprennent un fichier de consolidation des informations et une édition « papier »

- La Base de données *{Outil_2_BD_OF_AFIS}* est un fichier Excel dont le format a été conçu pour rendre possible le publipostage vers tout autre document et ainsi permettre une utilisation personnalisée par les commanditaires.

Ce format permet également la mise à jour des informations

- Une édition au format PDF *{Outil_2 et 6 Inventaire formation afis et anglais}*, et intégrant les informations sur l'offre de formation en anglais est également transmise pour faciliter la lecture et permettre l'envoi immédiat.

► Les possibilités de mise à jour

- Les commanditaires pourront s'ils le souhaitent prévoir une mise à jour de cette offre en transmettant à chaque organisme identifié « sa fiche » contenant les dernières informations recueillies pour qu'ils les valident ou les mettent à jour eux-mêmes le cas échéant.

Une mise à jour annuelle pourrait ainsi être prévue.

- Par ailleurs, sur les éditions du répertoire, ou sur les supports de diffusion qui seraient édités, il serait possible d'ajouter une mention invitant des organismes de formation qui auraient développé une nouvelle offre de se rapprocher des commanditaires pour que leurs informations soient prises en compte.

► La diffusion : utilisation du format répertoire et mise en ligne des informations

- Le format « répertoire » livré pourra être envoyé directement à l'ensemble des gestionnaires d'aéroport.

Il pourra être envoyé en même temps que les autres documents constituant le « Kit RH »

- Il pourra être également mis en ligne directement sur le site des partenaires : UAF, Observatoire, ...

- Le fichier permettra également d'alimenter les sites Internet et notamment :

- le site de Air Emploi



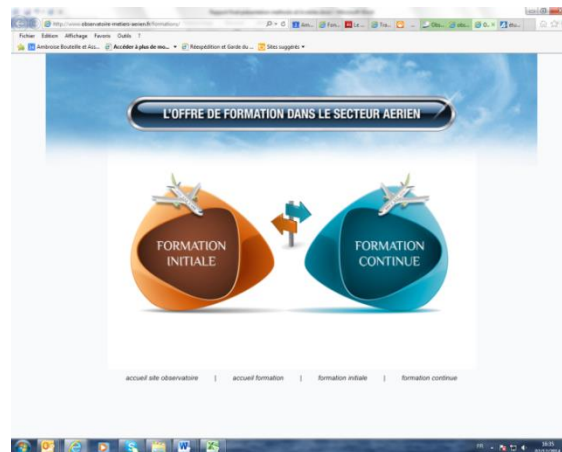
➤ Formation

- Un Certificat de Qualification Professionnelle Piste a été mis en place par la profession en partenariat avec la FNAM (Fédération Nationale de l'Aviation Marchande)
- Recrutement direct par les compagnies aériennes ou sociétés d'assistance et formation assurée en interne (règles de sûreté aéroportuaire, permis piste T.Z...), à partir d'un niveau CAP/BEP à BAC ou d'une expérience professionnelle dans un autre secteur que l'aérien.

1 / Formation par apprentissage : CAMAS FORMATION

2 / Dispositifs spécifiques : se renseigner sur le site de l'ASSOCIATION JEREMY / CAMAS FORMATION / GID ADIFE

- la base de données sur l'offre de Formation de l'Observatoire



3. Guide pédagogique RH pour le recrutement et la formation des agents AFIS

► Le diagnostic :

- Une relative méconnaissance du processus de qualification des agents AFIS et de son impact sur la GRH des aéroports en matière de recrutement et d'organisation de la formation

► L'outil

- Un document explicatif permettrait de traiter plusieurs des points problématiques centré sur l'angle « Ressources humaines » (l'impact de cette réglementation sur le processus de recrutement et l'organisation de la formation, notamment dans le cas des créations de services ex nihilo).

► Un document à envoyer à l'ensemble des gestionnaires d'aéroports

{Outil_3_Guide RH Afis}

- Ce document a été conçu, lors de son déclenchement, en priorité pour les aéroports concernés par le retrait du contrôle aérien et la mise en place d'un nouveau service AFIS : ils sont donc la première « cible » de ce guide
- Toutefois, il a été élaboré pour répondre à l'ensemble des questions concernant les processus de recrutement et de formation des agents AFIS et pourra donc concerner :
 - les aéroports disposant déjà d'un service AFIS : notamment sur les questions de renouvellement de la qualification des agents et sur d'éventuels besoins de nouveaux recrutements (départs ; développement du service)
 - les aéroports ne disposant pas de service AFIS mais qui pourraient envisager d'en créer un comme un service supplémentaire de la plateforme, notamment sur des horaires non couverts par le contrôle de l'aviation civile.
- Enfin, il a bien sûr vocation à être mis en ligne sur le(s) site(s) consulté(s) par les aéroports, et notamment celui de l'UAF.

► Une vigilance à avoir sur sa mise à jour

- Ce guide, dont la rédaction a été achevée en décembre 2014, prend en compte l'ensemble des informations **disponibles à cette date**.
 - il prend en compte la réglementation en vigueur à cette date

- mais nous avons souhaité y annoncer également les futures modifications de l'arrêté actuellement en discussion sur :
 - * les exigences en matière de niveau d'anglais pour le service dans cette langue,
 - * ainsi sur la mise en place d'évaluateurs AFIS,Afin que les gestionnaires puissent anticiper le plus tôt possible ces évolutions.
- Il sera toutefois nécessaire, une fois que le nouvel arrêté publié, d'amender légèrement le guide pour en tenir compte (confirmation et/ou modification éventuelle)

La livraison de ce document en format Word aux commanditaires de ce travail en facilitera la mise à jour.

④ Questionnaire d'enquête pour l'identification des agents expérimentés / ⑤ Grille de questionnement pour la mise en œuvre de la mise à disposition des agents

► Le diagnostic :

Dans le cadre de la mise en place d'un service AFIS, la formation pratique locale nécessite d'identifier les agents expérimentés susceptibles de pouvoir venir former les nouveaux agents

► Les outils

- Des outils d'enquête « prêts à l'emploi » pour le recensement nécessaire

► Une enquête à conduire plutôt par l'UAF

Même si tous les aéroports ne sont pas adhérents de l'UAF, elle semble l'organisme qui sera le plus pertinent pour lancer cette enquête, notamment :

- il s'agit de la plus grande organisation représentante des gestionnaires d'aéroports
- elle dispose de l'expertise technique sur les questions soulevées par la qualification des AFIS (L'UAF est associée à l'évolution de la réglementation)
- elle bénéficie d'une notoriété et d'une légitimité importante pour assurer le plus grand nombre de retour possible

► Les livrables comprennent :

- Une proposition de courrier à destination des gestionnaires d'aéroport leur **présentant la démarche et le contexte de sollicitation des aéroports**
- Un questionnaire à destination des gestionnaires d'aéroport qui permettra d'une part d'identifier les aéroports potentiellement partenaires, et d'autre part de connaître les motifs d'un éventuel refus (remontée qualitative)
- Une fiche de présentation de l'AFIS expérimenté susceptible d'être sollicité pour la formation d'autres agents permettant l'envoi papier

Ces trois documents sont réunis dans le même document {Outil_4 et 5 identification AFIS expérimentés}

- Une version Excel est également proposée pour permettre une consolidation des fiche dans un document homogène, permettant de faire des recherches. {Outil_5_BD_AFIS_Experimentes}

► Une reconduction à envisager

- L'objectif de cette enquête est de disposer d'un « fichier » d'agents AFIS susceptibles d'être disponibles pour former leurs nouveaux collègues.
- Or,
- les calendriers des recrutements, et donc des formations locales sont très différents d'un aéroport à l'autre
 - le besoin pourrait couvrir plusieurs années.
- Dans l'idéal, une reconduction annuelle permettrait d'assurer la mise à jour de ce fichier et ainsi faciliter les démarches des aéroports lors de leur recherche de « formateurs ».

© Répertoire de l'offre de formation en anglais aéronautique

► Le diagnostic :

- Des besoins importants de formation à venir
- Un besoin d'explication sur l'évolution du niveau d'anglais nécessaire à l'exercice du service AFIS (cf. guide pédagogique RH)

► L'outil

- Un répertoire des organismes de formation

Dans le cadre de l'étude menée, il a été choisi de **cibler la recherche et cet inventaire sur les principaux organismes** de formation identifiés comme les plus spécialisés et les plus pertinents : à savoir les organismes de formation proposant **des formations réellement dédiées aux agents AFIS et notamment sur la phraséologie aéronautique.**

► Objectif du recensement

- **Cet inventaire n'est pas un catalogue de l'ensemble des organismes de formation à la langue anglaise** pouvant délivrer des formations aux agents des aéroports.

De très nombreux organismes de formation offrent en effet des formations à l'anglais général, avec des possibilités de création de modules sur demande adaptés aux différents métiers des aéroports.

Les gestionnaires d'aéroport ont d'ailleurs souvent un prestataire attitré sur ces métiers.

- Dans le cadre de l'étude menée, il a été choisi de **cibler la recherche et cet inventaire sur les principaux organismes** de formation identifiés comme les plus spécialisés et les plus pertinents : à savoir les organismes de formation proposant **des formations réellement dédiées aux agents AFIS et notamment sur la phraséologie aéronautique.**

► Méthodologie suivie pour le recensement

- Cet inventaire est le fruit de la mobilisation de nombreuses sources :
 - des répertoires existants :
 - * la liste des formations sur le site de l'Observatoire Prospectif des métiers et des qualifications de l'aérien
 - * la liste du site Air Emploi
 - des bases de données en ligne :
 - * le site Internet du réseau des CARIF-OREF : Portail interrégional formation emploi
 - * Formaguide
 - * Forma-search (base de données en ligne)
 - et une recherche internet approfondie sur mots clés.
- Chaque organisme identifié a ensuite été contacté par e-mail pour valider/compléter les informations recueillies.

► La diffusion : utilisation du format répertoire et mise en ligne des informations

- Le format « répertoire » livré pourra être envoyé directement à l'ensemble des gestionnaires d'aéroport. *{Outil_2 et 6 Inventaire formation afis et anglais}*

Il pourra être envoyé en même temps que les autres documents constituant le « Kit RH »

 - Il pourra être également mis en ligne directement sur le site des partenaires : UAF, Observatoire, ...
- Le fichier au format Excel *{Outil_6_BD_OF anglais}* permettra également de compléter le site Internet de l'Observatoire sur l'offre de formation à l'anglais aéronautique

► Les possibilités de mise à jour

- Les commanditaires pourront s'ils le souhaitent prévoir une mise à jour de cette offre en transmettant à chaque organisme identifié « sa fiche » contenant les dernières informations recueillies pour qu'ils les valident ou les mettent à jour eux-mêmes le cas échéant.

Une mise à jour annuelle pourrait ainsi être prévue.

- Par ailleurs, sur les éditions du répertoire, ou sur les supports de diffusion qui seraient édités, il serait possible d'ajouter une mention invitant des organismes de



formation qui auraient développé une nouvelle offre de se rapprocher des commanditaires pour que leurs informations soient prises en compte.