



onisep

Zoom sur les métiers



LES MÉTIERS DE L'AÉRIEN



7,50 €

ISBN 978-2-273-00779-5



9 782273 007795





Découvrez et commandez en un clic les publications Onisep !

Des livres, brochures, CD-Rom, DVD...
pour s'informer et faire les bons choix d'orientation.

onisep.fr/lalibrairie



onisep

toute l'info sur les métiers
et les formations

ministère de l'éducation nationale | ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche

Donnez des ailes à votre avenir!

À l'heure de la mondialisation, le transport aérien apparaît plus que jamais comme le mode de transport le plus ouvert sur le monde. Grâce à lui, on peut désormais se réveiller demain matin à New York, Tokyo ou Sydney!

Tout autour de ce géant du ciel qu'est l'avion, des centaines de personnes œuvrent sans relâche, d'un bout à l'autre de la chaîne, pour offrir au passager une qualité de service toujours meilleure.

Travailler dans le transport aérien, c'est :

- s'engager dans un secteur dynamique ;
- relever les défis de la technologie ;
- évoluer dans un contexte international ;
- agir pour la liberté de mouvement des personnes.

Si vous aussi, vous rêvez d'une carrière tournée vers l'avenir et ouverte sur le monde, dans un secteur qui recrute à tous les niveaux, alors rejoignez-nous!

Le secteur aérien répond à vos ambitions.



Ministère de l'Éducation nationale,
Ministère de l'Enseignement supérieur
et de la Recherche

Onisep, toute l'info sur les métiers et les formations
12 mail Barthélemy Thimonnier, Lognes
77437 Marne-la-Vallée Cedex 2
Publication de l'Onisep
Copyright : janvier 2009

Directeur de la publication : Hervé de Monts de Savasse
Directeur adjoint : Alain Taupin

ÉDITIONS

Directrice du département : Marion Martin-Suhamy
Coordinatrice éditoriale : Aline Duvicq
Chargée d'édition et rédactrice : Isabelle Hallgren
Relecture : Valérie Doineau

RESSOURCES DOCUMENTAIRES

Directrice du département : Catherine Méric
Documentation : Arlette Deroche, Dominique Kanonidis,
Hervé Tabarly

FABRICATION

Directrice du département : Marie-Christine Jugeau
Maquette : JFDCOM
Photos de couverture, copyright : Air France
Iconographie : F NAM, Air France, FedEx

DIFFUSION

Directeur du département : Philippe Gille
Onisep VPC, 12 mail Barthélemy Thimonnier, Lognes,
77437 Marne-la-Vallée Cedex 2
Internet : onisep.fr/lalibrairie
Relations clients : 01 64 80 35 00
Plan de classement Onisep : TRAN 0100 00



Le Kiosque :
transport-commerce

Code de diffusion Onisep : 900779
ISSN : 1772-2063
ISBN : 978-2-273-00779-5
Photogravure-flashage : SCEI (Ivry, France)
Imprimé en/printed in : Italie par Mozzon
Dépôt légal : janvier 2009

Cette publication a été
réalisée dans le cadre
de la convention de
coopération signée entre
la Fédération Nationale
de l'Aviation Marchande
et le ministère de
l'Éducation nationale, de
l'Enseignement supérieur
et de la Recherche.

Reproduction, même partielle,
interdite sans accord préalable
de l'Onisep et de la F NAM.

Une même passion L'AVION

Voler est l'un des plus vieux rêves de l'homme... et même si, au-delà du rêve, le transport aérien répond à des besoins très concrets des individus et de la société, ce secteur exerce toujours la même fascination.

Pilotes, hôtesses, stewards, mécaniciens, chaudronniers, bagagistes, logisticiens, commerciaux... tous partagent une même passion pour l'avion, le voyage. Qu'il s'agisse d'assurer la sécurité des vols, la régularité de l'exploitation, la qualité du service, le développement de l'entreprise, chacun dans son domaine fait preuve d'un haut niveau de professionnalisme.

QUELS SONT LES DIFFÉRENTS MÉTIERS DU SECTEUR AÉRIEN ?

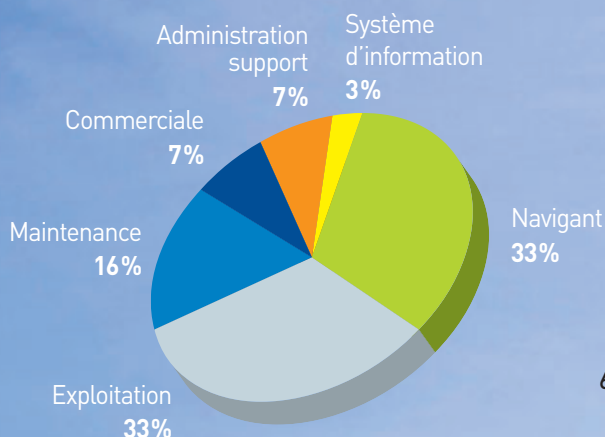
La palette est large : transport de fret (marchandises), déplacements en hélicoptère, en taxi aérien, en avion d'affaires, pour, selon les cas, prendre des photos, lutter contre les incendies, disperser des produits phytosanitaires dans les champs... mais aussi maintenance aéronautique (entretien des avions), services aéroportuaires (accueil des passagers, traitement des bagages, assistance aux avions...) et, bien sûr, formation des pilotes, des mécaniciens, etc.

UNE MULTITUDE DE MÉTIERS À TOUS LES NIVEAUX DE QUALIFICATION

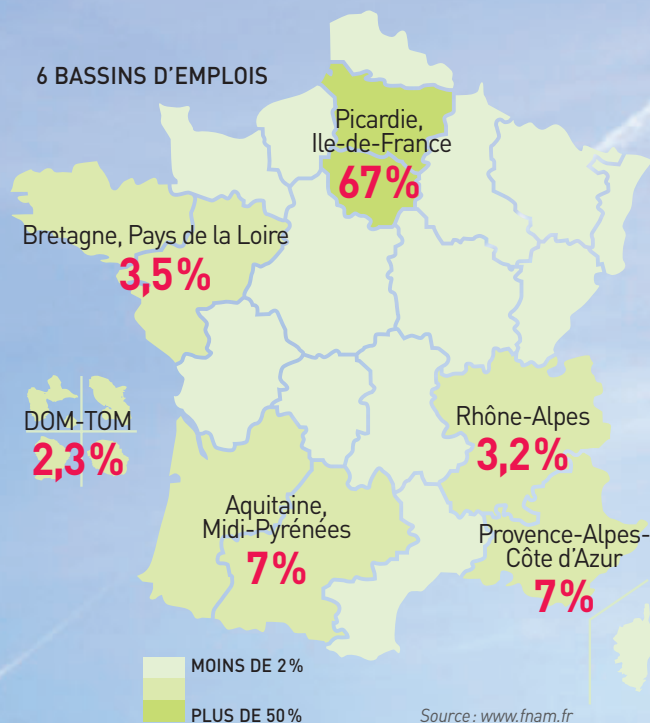
Du niveau CAP/BEP au titre d'ingénieur, en passant par la formation spécialisée de pilote, les profils de formation sont variés. Et, au vu de la diversité des métiers, les perspectives d'évolution sont bien réelles : au sein de l'entreprise, on peut continuer à se former et occuper d'autres postes avec plus de responsabilités.



UN LARGE PÉRIMÈTRE D'ACTIVITÉS



OÙ SE SITUENT LES EMPLOIS ?



150 aéroports en France

de Roissy-Charles de Gaulle à Vannes, ou encore Chambéry, en passant par les grandes métropoles régionales et l'outre-mer... la France dispose d'un maillage très dense d'aéroports au service de l'aménagement de ses territoires.

DES MÉTIERS QUI TRAVAILLENT ENSEMBLE, CHACUN DANS SA SPÉCIALITÉ

Un avion se pose sur la piste : l'agent de piste guide l'avion, déploie la passerelle ; le mécanicien est déjà là pour effectuer son tour d'avion et faire le point avec le pilote ; les bagagistes déchargent les bagages de la soute, alors que les passagers descendent ; l'avitailleur fait le plein pour le prochain vol pendant que les agents d'entretien nettoient l'avion ; les agents de catering montent les plateaux-repas ; le magasinier-cariste charge le fret... Auparavant, d'autres professionnels auront déterminé les prix des billets, recherché l'optimum économique de chaque vol, géré les réservations, vendu les billets, entretenu les systèmes d'enregistrement des passagers, de contrôle et de sécurité, accueilli les clients dans l'aérogare, à bord de l'avion... Pour un seul vol, des dizaines de métiers différents interviennent. Chacun a un rôle bien déterminé et concourt à ce que tout se déroule au mieux.

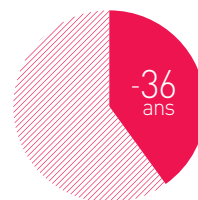


HOMMES/FEMMES

Le secteur compte **60% d'hommes** et **40% de femmes**, toutes filières professionnelles confondues. On constate cependant que si certains métiers sont fortement féminisés (PNC, agent de passage/escale...), d'autres, en dépit de réels efforts de la part des entreprises pour accueillir les candidatures féminines, restent encore occupés en majorité par des hommes (mécanicien avion, assistant avion, pilote...).



Âge moyen: **40 ans**



avec 40% de salariés de moins de 36 ans.

Le transport aérien emploie plus de **115 000** personnes en emplois directs, et quatre fois plus en emplois indirects.

118 millions de passagers transportés de et vers la France, soit 6% des passagers transportés dans le monde. Chaque million de passagers génère 4000 emplois directs et indirects. Avec plus de 115 millions de passagers et de millions de tonnes de fret et poste par an à l'intérieur de l'Espace européen, la France est l'un des plus grands marchés en termes de trafic.

Source : FNAM



SOMMAIRE

Page 5

MÉTIERS COMMERCIAUX ET SERVICES AUX CLIENTS

- 6.....Analyste de vol
- 7.....Vendeur à distance /assistance internet
- 8..... Personnel navigant commercial (hôtesse /steward)
- 9..... Chargé d'affaires grands comptes
- 10... Assistant maîtrise d'ouvrage (AMO)

Page 11

MÉTIERS DE LA MAINTENANCE

- 12... Technicien de maintenance des équipements aéroportuaires
- 13... Chaudronnier
- 14... Mécanicien

Page 15

MÉTIERS DE L'EXPLOITATION SOL/VOL

- 16... Personnel navigant technique (pilote)
- 17... Technicien d'exploitation
- 18... Agent de piste / assistant avion
- 19... Technicien logistique
- 20... Magasinier fret
- 21... Les formations
- 23... L'apprentissage
- 24... Le schéma des formations



MÉTIERES COMMERCIAUX ET SERVICES AUX CLIENTS

Vendre des billets à des passagers individuels, en famille ou à des entreprises (voyage d'affaires) ; vendre des prestations de transport de marchandise ; accueillir les clients dans les aéroports, dans les gares de fret ; assurer le confort et la sécurité des passagers dans les avions. Les métiers de l'aérien offrent de nombreuses possibilités aux jeunes attirés par les métiers commerciaux et de service.

En amont, l'analyste de vol calcule les différents tarifs, lance des promotions, les publie sur Internet, surveille le « remplissage » des vols. En support, les assistants maîtrise d'ouvrage avec les informaticiens conçoivent les programmes utilisés pour la préparation des vols et surveillent en permanence leur fonctionnement. Les vendeurs sont en relation directe avec les clients dans les agences de voyage, par téléphone ou via Internet. À l'aéroport, les agents d'accueil, les agents de passage aident les passagers à se rendre à l'avion, puis les PNC (hôtesse, stewards) prennent le relais dans l'avion pour assurer leur confort et leur sécurité.



ANALYSTE DE VOL

Le rôle de l'analyste de vol est de «remplir» chacun des vols dont il est responsable, au meilleur prix. Sa devise pourrait être «le bon prix pour le bon client au bon moment»...

Il évalue, pour chaque vol, le nombre de places à attribuer par type de réservation : de la catégorie «affaires» pour le tarif le plus élevé jusqu'à la catégorie «économique» pour le tarif le plus bas. Grâce à des logiciels, à des bases de données répertoriant l'historique des vols précédents, à des statistiques, il peut faire des analyses pour ajuster au mieux à la demande le nombre de places disponibles dans chaque classe de réservation. Jusqu'au dernier moment, il suit les réservations et réévalue en permanence ses tarifs.

Cet analyste doit développer une connaissance approfondie des clients et de leurs habitudes (vacances scolaires, saisonnalité, comportement d'achat, taux d'annulation, événements politiques, économiques...).

Les vols sont ouverts à la vente un an avant environ, il doit donc savoir

Caroline, analyste de vol, Régional, Nantes (44)

PORTRAIT



Bordeaux-Marseille, Paris CDG (Charles-de-Gaulle)-VIGO, Nantes-Montpellier... Caroline est responsable de neuf lignes

aériennes pour le compte de la compagnie Régional. Son objectif : trouver le juste équilibre entre le remplissage de l'avion et ce que va rapporter le vol. « C'est un travail très stimulant, explique Caroline. Pour remplir au mieux nos vols, nous consultons le calendrier des événements (congrès, salons...) dans chacune des villes desservies ; nous tenons compte aussi bien sûr des vacances scolaires. Nous connaissons les profils des passagers : nous savons par exemple que le lundi, il s'agit essentiellement d'une clientèle d'hommes d'affaires ; le samedi, plutôt d'une clientèle loisirs... Mais cela n'est

pas fiable à 100 % : un événement peut survenir et fausser nos estimations, comme ça a été le cas avec l'augmentation du prix du pétrole. D'autant que nous travaillons à 180 jours avant le départ... En ce moment, je travaille sur "Summer 9", c'est-à-dire de fin mars 2009 à octobre 2009. »

Pas facile dans ces conditions de prévoir ni de remplir l'avion ! « Au fur et à mesure, je vérifie si les réservations sont conformes à mes prévisions. Si la demande est plus faible ou plus forte, je réévalue mes paramètres. Nous adaptons nos tarifs : si trois jours avant le vol, l'avion n'est pas rempli, nous proposons des prix plus avantageux. Car nous sommes responsables des réservations et on prend des risques... Pas question de faire perdre de l'argent à la compagnie ! »

anticiper, s'adapter en permanence et être réactif. Et surtout, aimer les chiffres, car l'analyste travaille essentiellement avec des données chiffrées et des statistiques.

L'analyste de vol travaille au siège d'une compagnie aérienne au sein d'une équipe de plusieurs personnes regroupées par secteurs géographiques dans un grand *open space*.

Il est en contact avec le service programmation des vols, la régulation commerciale, l'AMO (voir « Assistant maîtrise d'ouvrage », page 10). ■

FORMATION

- Diplôme d'ingénieur, école de commerce.
- BTS ou DUT statistiques et traitement informatique des données (STID).

VENDEUR(EUSE) À DISTANCE / ASSISTANCE INTERNET

Le vendeur à distance vend par téléphone les produits, prestations ou services d'une compagnie aérienne et de ses partenaires. Le vendeur de l'assistance Internet aide les clients qui souhaitent acheter des billets directement sur le site de la compagnie.



« Bonjour, je voudrais réserver un aller-retour Paris-Nice ! Pas d'impératif horaire, je veux seulement le meilleur prix... » Voilà le type de demande auquel le vendeur à distance (VAD) doit répondre. Il prend les appels des clients qui désirent obtenir des informations sur les vols, réserver un billet, modifier une réservation existante ou acheter d'autres services (hôtel, location de voiture) ; il s'occupe des demandes particulières des voyageurs club... Certains dossiers sont plus difficiles : il peut y avoir des modifications à apporter à tout moment.

Le vendeur du service assistance Internet apporte une assistance technique et commerciale aux clients qui souhaitent acheter un billet sur le site et qui ont besoin d'aide. Il travaille généralement sur

un plateau au sein d'une compagnie aérienne, souvent en horaires décalés, y compris les week-ends et les jours fériés. Les appels peuvent provenir du monde entier ; le vendeur doit y apporter une réponse claire et rapide. Et même si tout se déroule par téléphone, il doit rester chaleureux, courtois... et souriant (au bout de la ligne, les émotions sont perceptibles) en toutes circonstances. Une grande maîtrise de soi est nécessaire pour répondre parfois à des clients mécontents. ■

FORMATION

De bac à bac + 1, bac + 2

- Mentions complémentaires (MC) : assistance, conseil, vente à distance ; accueil dans les transports
- BTS ventes et productions touristiques.

PORTRAIT

Sylvie,
vendeuse service
assistance Internet,
Air France (Paris 20)



« Je n'arrive pas à m'enregistrer en ligne », « Comment puis-je régler mon billet ? », « Où puis-je trouver

sur le site les vaccins et formalités ? » Et, plus surprenant : « Puis-je emporter ma tondeuse à gazon ? » Les questions que Sylvie doit traiter sont toujours très variées.

Elle s'occupe de l'assistance clients du site Internet d'Air France. Et pour pouvoir apporter des réponses judicieuses, elle doit connaître sur le bout des doigts tous les services offerts par la compagnie ainsi que les différentes procédures qui s'y rapportent : « Pour cela, je consulte les différentes documentations en ligne reprenant les informations et procédures nécessaires, explique cette femme de 38 ans. Il peut s'agir de clients qui souhaitent payer ou s'enregistrer suite à une réservation sur notre site, de demandes d'information sur les vaccins, les formalités, une modification ou un remboursement de billet, de demandes d'assistance sur le site, notre mission étant toutefois de rendre le client le plus autonome possible dans ses démarches sur le site. »

Sylvie est entrée chez Air France il y a une dizaine d'années, grâce à un forum de recrutement. Elle signe alors un contrat d'alternance avec la compagnie et suit une formation en télébilletterie pour laquelle elle obtient une mention complémentaire tout en travaillant. « J'ai commencé comme agent à la réservation par téléphone et je devais parfois rappeler les clients dont le vol était annulé ou retardé. Internet en était à ses balbutiements et le site a vu le jour quelques années plus tard, en 1999 », se souvient Sylvie, qui a pu ainsi suivre toutes les évolutions technologiques de la compagnie. Sylvie sait qu'elle peut évoluer ou changer de métier si elle le désire grâce à des « passerelles internes ».



PERSONNEL NAVIGANT COMMERCIAL (PNC)

Ils sont beaux, souriants, voyagent tout le temps... halte aux clichés ! La mission des hôtesses et stewards est double : commerciale et de sécurité. Ils assurent le confort et le bien-être des passagers tout en veillant au respect des procédures et des règles de sécurité.

Pour les PNC, tout commence une heure avant l'accueil des passagers par une réunion avec l'équipage afin d'obtenir toutes les informations nécessaires (passagers particuliers, météo, escale...). Avant l'embarquement, l'équipe de PNC doit contrôler méticuleusement le bon fonctionnement des appareils et des équipements de la cabine (toboggans d'évacuation, chemin lumineux, gilets de sauvetage, masques à oxygène...). Avant le décollage, le PNC incite les passagers à respecter les consignes de sécurité (ceintures de sécurité,

bagages dans les coffres, accès aux issues de secours...).

Les PNC font tout pour assurer le confort et la sécurité des passagers : ils sont disponibles, accueillants, souriants, à l'écoute des attentes des passagers, les rassurant en cas de turbulences, leur servant des rafraîchissements et des plateaux-repas, les informant du déroulement du vol tout en leur assurant un maximum de confort. Les PNC sont aussi le relais en cabine du commandant de bord et du copilote. C'est un métier exigeant et fati-

gant : décalages horaires, rythme de vie professionnel, et donc personnel, irrégulier. Il faut garder le sourire et du sang-froid en toutes circonstances, sans jamais laisser transparaître le stress ou la fatigue liée au *jet lag*. ■

PROFIL

Alexandre,
steward, Régional, Paris Roissy
Charles-de-Gaulle (95)



« Travailler dans l'aérien est un rêve d'enfant. Tout petit déjà, je demandais à mes parents de m'emmener à l'aéroport voir les avions décoller, et comme

j'habitais à Toulon, il n'y en avait qu'un par jour. Il ne fallait pas le manquer ! », se souvient ce jeune steward de 27 ans.

Puis, Alexandre a rencontré des hôtesses et des stewards, et leur a demandé de lui parler de ce métier afin de s'assurer que cela lui plairait... et il est devenu steward.

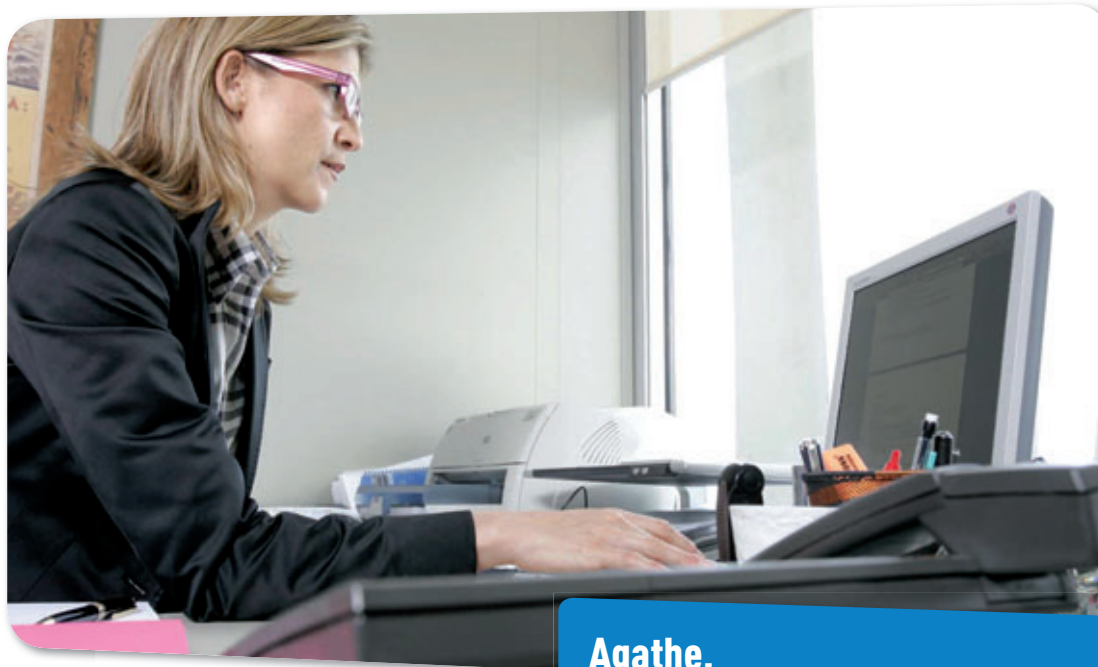
« L'aspect relationnel avec la clientèle est essentiel à mes yeux. Mes parents étaient commerçants et le contact avec les gens est très important pour moi. D'ailleurs, il se passe parfois des choses surprenantes, raconte-t-il. Un jour, une passagère a demandé à l'équipage de faire sa demande en mariage à son compagnon. Elle nous a tous invités ensuite au mariage. »

Alexandre estime cependant que cela reste un métier à part. « On vit souvent en décalé par rapport aux autres. Par exemple, lorsque je travaillais dans une compagnie internationale et que j'étais invité à une soirée : difficile de dire que je ne pouvais pas venir, car j'allais être à New York ; la semaine d'avant, mon excuse était d'être à Séoul. Mes amis ne comprenaient pas toujours. Il faut garder les pieds sur terre », ajoute-t-il en riant.

« On n'a pas le droit de se plaindre, alors que cela peut être difficile aussi : les horaires, le décalage horaire, la fatigue, le travail le week-end, mais on fait voyager les gens et on en profite un peu aussi. »

FORMATION

- Niveau bac au minimum et le certificat de formation à la sécurité (CFS).
- Anglais courant et autres langues souhaitées.



© ALAIN POTTIGNON / ONISEP

CHARGÉ(E) D'AFFAIRES GRANDS COMPTES

Le chargé d'affaires grands comptes est responsable d'un portefeuille de gros clients comme des banques, des industries pharmaceutiques, du luxe ou encore de la grande distribution dont les collaborateurs effectuent de nombreux trajets en avion.

Le chargé d'affaires propose à ses clients une offre commerciale comprenant un certain nombre de vols avec des classes et des tarifs différents, avec ou sans escale... Il faut ensuite plusieurs mois pour que la négociation aboutisse à une offre de contrat. Ses interlocuteurs sont les responsables achats et/ou les chargés de voyage.

Une fois le contrat signé, rien n'est définitif, car les achats de voyages se font au jour le jour en fonction des besoins des collaborateurs de l'entreprise. Au chargé d'affaires donc de faire en sorte que ce contrat se transforme en achats de vols. Il doit pour cela mettre en place des actions de communication pour encourager le client à voyager sur ses lignes, et surveiller/promouvoir la fidélité de ce dernier (face à

Agathe,

chargée d'affaires grands comptes, Air France (Paris 20)

PORTRAIT


« Un jour, lors de la renégociation annuelle d'un contrat, alors que je demandais à un acheteur d'estimer

la consommation de sa société pour l'année à venir, il m'a répondu clairement qu'il souhaiterait se passer de l'avion qui ne représente qu'un coût pour sa société... », se souvient Agathe, chargée d'affaires grands comptes chez Air France. Agathe est responsable d'un portefeuille d'une dizaine de clients (des clients du CAC 40 le plus souvent) à qui elle doit vendre des billets d'avion... « À moi de trouver des arguments, de proposer des solutions pour convaincre le client, lui dire, par exemple, que prendre l'avion ne représente pas seulement un coût pour sa société mais un investissement... » En effet, les acheteurs souhaitent

réduire leurs coûts, alors que le chargé d'affaires cherche à développer son chiffre d'affaires. Des intérêts souvent divergents...

« C'est une des particularités de ce poste, poursuit Agathe. Un client signe un contrat avec nous, mais rien n'est jamais acquis. C'est un challenge permanent ; nous sommes responsables du chiffre d'affaires de la compagnie et c'est aussi ce qui est très motivant. C'est un poste qui requiert une bonne expérience, reprend Agathe, car il faut bien connaître tous les produits de la compagnie. » Avant d'être chargée d'affaires, elle a occupé un poste d'audit interne et a beaucoup voyagé : Rome, Madrid, Miami, New York... Existe-t-il une manière plus agréable de comprendre comment fonctionne sa compagnie ? Car, selon elle, un bon vendeur est avant tout celui qui connaît bien les produits...

des concurrents aériens ou terrestres). Son offre commerciale doit coller au plus près des besoins des clients, de leur actualité...

Le chargé d'affaires est avant tout un bon commercial, capable de déployer des trésors de persuasion et de créativité. Il est aussi l'interlocuteur privilégié du client et des plus hauts responsables au sein de la société. Ce métier peut aussi s'exercer en

tant que **chargé de gestion clientèle** ou d'**attaché commercial** : les clients sont alors des PME, des agences de voyages, des comités d'entreprises... ■

FORMATION

- Diplôme d'école de commerce.
- Bac + 2 à bac + 3 pour l'attaché commercial (BTS négociation et relation clients).

ASSISTANT(E) MAÎTRISE D'OUVRAGE (AMO)

Intermédiaire entre les différents professionnels et les informaticiens, il met en place des outils pour aider les analystes de vol...



L'assistant maîtrise d'ouvrage (AMO) met en place des applications qui vont permettre d'améliorer le quotidien des différents métiers qui constituent une entreprise. Il travaille avec les gestionnaires de vol (*voir « Analyste de vol », page 61*), les pricers qui établissent les différentes gammes tarifaires, ou encore le revenue integrity qui vérifie que la recette est bien conforme aux attentes. L'AMO est l'intermédiaire entre les professionnels qui ont besoin d'applications spécifiques, et les informaticiens qui vont les créer. Lorsque des clients internes ont une telle demande, ils s'adressent

à l'AMO ; à charge ensuite pour lui de transmettre ces informations au développeur d'applications. Pour cela, il doit comprendre les besoins, les analyser et être capable de les traduire en langage compréhensible par l'informaticien. Il suit le développement de l'application, et une fois qu'elle est mise en place, en assure la maintenance, tout en ayant au préalable mis sur pied la formation des utilisateurs.

C'est un métier qui nécessite une grande ouverture d'esprit ; il faut savoir se remettre en question. Cela demande également un esprit cartésien. ■

PORTRAIT

Marion,
assistante maîtrise
d'ouvrage (AMO),
Air France, Roissy (95)



« J'ai participé à la mise en place d'un outil de contrôle des tarifs spécifiques (tarifs jeune, senior,

famille...), qui émet une alerte destinée à l'agent d'enregistrement, dans l'aéroport, pour qu'il vérifie que le passager répond bien aux critères qu'il a déclarés lors de l'achat. » Voilà le type d'application sur lequel cette jeune femme de 30 ans, AMO chez Air France, travaille.

« Ce qui me plaît le plus, reprend Marion, c'est l'aspect métier de service. On a un rôle d'interface et on rend service à nos clients. Nous recensons les besoins des analystes de vol, par exemple, puis nous les aidons à mettre en place les applications qu'ils souhaitent. Je peux aussi être à l'initiative d'un projet. C'est un poste très créatif, les possibilités d'applications sont nombreuses et les idées ne manquent pas !

Nous travaillons toujours en amont, poursuit Marion. Le client nous fait part de son besoin ; à nous ensuite de changer de langage pour expliquer cette idée à l'informaticien qui va ensuite coder... C'est toujours très gratifiant de voir naître un projet, de le voir prendre forme... Et puis, on nous laisse une grande liberté d'action. »

FORMATION

- Diplôme d'ingénieur généraliste
- Diplôme d'ingénieur informatique
- Diplôme d'école de commerce



MÉTIER S DE LA MAINTENANCE

La sécurité n'est pas un vain mot dans le transport aérien. Un impact sur une aile d'avion, un petit problème technique et les conséquences peuvent être catastrophiques.

De même, pas question d'immobiliser des passagers parce qu'un portique de sécurité, une passerelle de débarquement ou un tapis roulant ne fonctionne pas. Rien ne doit entraver le bon fonctionnement d'un avion ou d'un équipement quel qu'il soit au sein d'un aéroport.

Mécaniciens, chaudronniers, techniciens de maintenance : ils interviennent à tout moment pour maintenir en bon état de fonctionnement tous les équipements de l'aéroport (piste, portiques de détection, passerelles...) et l'avion en lui-même.

Tous ces professionnels se relaient pour assurer une sécurité maximale. Un maillon essentiel à l'activité du transport aérien.

TECHNICIEN(ENNE) DE MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS AÉROPORTUAIRES

Pas question d'immobiliser un avion ou de retarder les passagers pour un équipement en panne ou défaillant. Le technicien de maintenance doit être là, toujours prêt à intervenir pour réparer les différents équipements et les entretenir au quotidien.



Il est chargé du contrôle, de l'entretien, du dépannage et du suivi technique de tous les matériels qui se trouvent dans un aéroport. Les équipements sont nombreux : passerelles, tapis de livraison bagages, banques d'enregistrement, portiques de détection, portes frontières. Ce sont aussi l'alimentation électrique de l'aérogare et des pistes, la voirie de l'aéroport, l'éclairage de la piste, les espaces verts, les escalators et ascenseurs...

C'est pour cela qu'il est en travail posté et qu'il doit respecter des semaines d'astreinte.

Sa responsabilité professionnelle est importante, car la moindre anomalie peut retarder un vol ; la sûreté et la sécurité des passagers sont en jeu. ■

FORMATION

- BTS systèmes électroniques, BTS électrotechnique.

PORTRAIT

Mathieu,

technicien de maintenance à l'aéroport de Toulouse-Blagnac (31)



Aéroport de Toulouse-Blagnac, le téléphone sonne : une machine à rayons X est

en panne ! Mathieu se rend sur les lieux pour effectuer un diagnostic et la réparation.

Au sein de la direction technique, Mathieu fait partie de l'équipe courant faible (CF). Son rôle consiste à réparer et à maintenir en bon état de fonctionnement les équipements tels que la téléphonie interne, les caméras de vidéosurveillance, la sonorisation de l'aérogare pour l'appel des voyageurs, le téléaffichage sur les écrans pour l'affichage des vols, les machines à rayons X, les portiques de détection, le réseau informatique... des équipements plus ou moins importants. Il travaille au sein d'une équipe de 7 personnes. Quatre autres équipes interviennent sur d'autres équipements aéroportuaires.

Mathieu est titulaire d'un BTS électronique et occupe ce poste depuis quelques mois à peine ; c'est son premier emploi. « Ce qui me plaît le plus, c'est la diversité des équipements sur lesquels j'interviens. D'autant que lorsque je suis de permanence ou d'astreinte, je suis amené à travailler sur les équipements des autres équipes : les tapis bagages, les autocas, le contrôle d'accès, la détection incendie... ce qui nécessite une certaine polyvalence. Savoir réparer une passerelle au pied levé alors que l'on est plutôt spécialisé en courant faible, cela implique d'être assez ouvert d'esprit. »

Mathieu apprécie aussi de ne pas retrouver un travail répétitif et lassant au quotidien. Il aime intervenir sur des équipements prioritaires. Il n'a pas droit à l'erreur, car la sécurité des passagers est en jeu. Son moment préféré ? Celui où tout revient à la normale après une intervention sensible.



CHAUDRONNIER(ÈRE)

Une aile d'avion froissée ? Une trace de corrosion ? Un élément de la carlingue qui a un impact ? C'est le chaudronnier qui va intervenir. On l'appelle aussi « mécanicien en structure aéronautique ».

Il répare ou maintient en bon état la structure de l'avion. Il intervient sur des pièces usées, déformées ou cassées à la suite d'un incident. Ce métier est primordial dans la maintenance aéronautique.

Le chaudronnier réalise des pièces primaires de structure de l'avion. Pour ce faire, il mesure, trace, découpe, met en forme et assemble des pièces en s'aidant d'outils à main ou de machines (plieuse, cintreuse...).

Le chaudronnier est spécialisé dans la mise en forme des matériaux métalliques en alliages légers, notamment les tôles et tubes en alliages d'aluminium, titane, nickel, inox..., mais aussi dans le travail des matériaux non métalliques tels que le composite, matériau de plus en plus répandu sur les avions de nouvelle génération. L'habileté manuelle et une bonne perception des formes et des volumes sont deux qualités indispensables. Mieux vaut aimer la géométrie et savoir travailler avec précision. ■

PORTRAIT

**Raphaël, chaudronnier,
et Michel, ajusteur, Sabena Technics, Bordeaux (33)**



Aéroport de Bordeaux, un avion vient de se poser sur la piste. Il présente un impact sur une aile certainement dû à un grain de grésil en altitude. Les avions, en vol, peuvent subir un certain nombre d'avaries liées aux intempéries, ou encore aux oiseaux qui choquent la structure de l'aéronef. Une fois au sol, il est nécessaire de réparer les dommages.

C'est sur ce type d'incident que Raphaël et Michel, respectivement chaudronnier de maintenance et ajusteur, interviennent. Raphaël a terminé son apprentissage et travaille maintenant chez Sabena Technics à Bordeaux. Michel, quant à lui, poursuit son bac pro technicien aérostructure en apprentissage. Ils montent sur l'avion pour évaluer le problème. La pièce est criquée (fêlée) : il faut la démonter et en fabriquer une autre à l'identique.

« Lorsqu'un élément est abîmé, explique Raphaël, il est déposé de l'avion et réparé dans l'atelier. Après accord du constructeur, une pièce peut être fabriquée en atelier puis être installée sur avion en remplacement d'un rebut. Nous refaisons les pièces qui sont usées, corrodées, criquées... »

Muni de sa tenue de travail et de ses

équipements de sécurité (bouchons d'oreille pour se protéger du bruit, lunettes, gants, chaussures), il prend une tôle et commence à la mettre en forme à l'aide de diverses machines (plieuse, cintreuse). Selon la pièce à fabriquer, il peut être amené à utiliser un marteau. « Pour cela, précise-t-il, je dois suivre une carte de fabrication avec les plans et toutes les étapes de construction. » C'est d'ailleurs ce que Raphaël préfère : le formage, c'est-à-dire la réalisation de pièces uniques. Il lui arrive aussi d'intervenir directement sur l'avion : « Il peut y avoir une petite déformation sur l'avion ; dans ce cas, on va sur l'avion et on répare directement. » Michel, lui, travaille sur l'avion : il est ajusteur. Il répare aussi les éléments de structure. « Pour réparer un impact par exemple, on découpe la partie endommagée, on comble puis on pose un patch avec de la colle et des rivets. » Il lui arrive aussi de remplacer des pièces sur l'appareil.

Tous deux s'accordent à dire que c'est une grande responsabilité de travailler sur un avion. Cela engage la vie de centaines de passagers. Il faut donc être minutieux, rigoureux et organisé. Rien n'est fait sans avoir été soumis au préalable à la validation du constructeur, afin de veiller au respect des normes de sécurité. « J'ai toujours été impressionné par les avions, et maintenant que je travaille dessus, je les perçois encore différemment ! »

FORMATION

- CAP construction d'ensembles chaudronnés, CAP composites, plastiques chaudronnés, CAP mécanicien cellules d'aéronefs.
- BEP réalisation d'ouvrages chaudronnés et de structures métalliques.
- Bac professionnel technicien aérostructure ; réalisation d'ouvrages chaudronnés et structures métalliques.



© ISABELLE HILGREN / ONISEP

MÉCANICIEN(ENNE)

Le mécanicien contrôle l'avion lorsqu'il est en transit. Il a donc peu de temps pour tout vérifier et effectuer un dépannage, si nécessaire.

On l'aperçoit par le hublot, en bout de piste, au moment de l'atterrissage. Le mécanicien est souvent déjà là, prêt à effectuer un dépannage en cas de besoin.

Sa particularité ? il intervient lorsque l'avion est entre deux vols, le temps d'une escale. Qualité indispensable ? la rapidité.

Plaques, roues, freins, détection d'une fuite d'huile... en quelques minutes, le mécanicien effectue sa visite de contrôle. Étape suivante : échanges avec le commandant de bord et son équipe qui lui signalent toutes les anomalies enregistrées lors du vol et qui ont été consignées dans le carnet d'entretien de l'appareil.

Les dysfonctionnements peuvent être variés : chauffage dans la cabine, bloc de freins, pompe hydraulique ou roue à changer.

C'est lui qui donne son accord pour une remise en service et le départ de l'avion. Sa responsabilité est

Portrait

Fabrice, technicien de maintenance aéronautique, Derichebourg Atis Aéronautique, Blagnac (31)

PORTRAIT



« Go » ou « no go »... c'est Fabrice qui décide si l'avion qui vient d'atterrir est apte à repartir ou pas...

Fabrice est mécanicien pour la société Derichebourg. Ce matin, sur le tarmac de l'aéroport de Toulouse-Blagnac, il doit inspecter un Cargo de la TNT. Muni de sa *check-list* (liste des vérifications à effectuer), il commence par faire le tour de l'avion pour vérifier la structure, les roues, le train d'atterrissage... puis monte dans le cockpit, teste tous les éléments et coche au fur et à mesure. « Bien sûr, c'est une grande responsabilité, mais pour cela, j'ai une liste et je dois vérifier point par point tout ce qu'elle contient en fonction du contrat passé avec la compagnie », explique-t-il, modeste.

A320, ATR, Boeing... aucun avion n'a de secret pour lui. Et pour cause : il travaille avec 18 compagnies aériennes, chacune avec des avions différents et des demandes spécifiques. Il a à sa disposition les manuels de maintenance et il a passé trois qualifications pour l'ATR42, Boeing et Airbus qui lui per-

mettent de travailler sur ces avions. Fabrice a commencé comme assistant avion, puis comme mécanicien ; il est maintenant technicien. Si Fabrice décèle la moindre anomalie, l'avion reste au sol. « Bien sûr, ce n'est jamais facile de débarquer 200 passagers qui partent en vacances. Au début, j'éprouvais une légère appréhension. Maintenant, ça va mieux, et puis, la sécurité avant tout ! » C'est une lourde responsabilité. Mais c'est précisément ce qu'il apprécie dans ce métier : l'autonomie et les responsabilités. « C'est aussi un travail d'équipe, ajoute-t-il. S'il y a un maillon faible, l'avion ne part pas. » Fabrice est également en contact avec le pilote et l'équipage afin de faire le point sur les divers problèmes techniques rencontrés pendant le vol. Si Fabrice estime que l'avion peut repartir, il appose son tampon avec ses initiales et un code délivré par la DGAC. Sa responsabilité est alors engagée ; l'avion prend son envol, Fabrice est confiant.

alors engagée ; la réglementation nationale appelle cela la JAR 66. Le mécanicien doit être à l'affût de la moindre anomalie. Conscientieux, il doit respecter un planning et avoir une bonne résistance physique. Il travaille dehors, sur le tarmac, par tous les temps. ■

FORMATION

- Bac pro aéronautique option mécanicien systèmes cellule, mention complémentaire (MC) maintenance aéronautique. Pour être autorisé à délivrer l'autorisation de remise en service de l'avion, il faut la licence B1 (part 66), formation reconnue et homologuée par la Direction générale de l'aviation civile (DGAC).



MÉTIERES DE L'EXPLOITATION SOL/VOL

Ce sont tous les professionnels qui travaillent autour de l'avion pour lui permettre de décoller à l'heure et en toute sécurité. L'agent de piste assure le chargement et le déchargement des avions (bagages et colis), guide (au casque ou à l'aide de balises) et gare les avions. Un avion ne transporte pas seulement des passagers. Dans la soute, transitent aussi des marchandises et denrées diverses, ... Place aux logisticiens, aux magasiniers fret ou aux techniciens logistique.

Au centre de contrôle, le technicien d'exploitation est chargé d'établir les documents de préparation du vol dont se servira le commandant de bord, et de surveiller le bon déroulement des opérations avant le décollage. Enfin, le PNT prend les commandes de l'avion, bon vol !



PORTRAIT

Grégory, pilote, Régional, Clermont-Ferrand (63)



« J'ai toujours voulu être pilote », raconte Grégory, pilote de la Cie Régional. Dès

qu'il a eu l'âge requis, il s'est inscrit dans un aéroclub et a passé ses premiers brevets. À 15 ans, il obtient son brevet d'initiation ; à 16 ans, le brevet de base de pilote. « Il fallait toujours que je sois en l'air », dit-il en riant. Il faut dire que son père, pilote lui aussi, l'emmenait voler régulièrement depuis l'âge de 6 mois... Afin d'être le plus rapidement possible immergé dans le monde de l'aérien, Grégory choisit de préparer un bac pro maintenance aéronautique, par l'apprentissage, qui le conduit au métier de mécanicien avion. Mais son désir de devenir pilote ne l'abandonne pas pour autant... Il franchit avec succès toutes les étapes de la filière dite « petite porte » qui n'est pourtant pas la voie la plus facile. Il passe son brevet de pilote de ligne théorique (il obtient ses 14 certificats du premier coup, ce qui est exceptionnel), puis prend un congé sans solde pour suivre les cours de pratique, et décroche finalement tous ses brevets. « Il a fallu que je me batte pour passer les sélections, les épreuves, obtenir des financements, mais j'ai toujours cru en ma bonne étoile. » ajoute Grégory.

Grégory est embauché, il a réalisé son rêve. Il n'a que 23 ans. Il vole maintenant sur un Embraer 120, un avion de 30 passagers. « Je ne dis jamais que je vais travailler. Ce n'est pas un travail ; c'est une passion. J'ai la chance d'aller voir le soleil tous les jours. Lorsque je décolle, que je traverse la couche de nuages et que j'arrive enfin dans le ciel bleu, c'est magique. Hier, en décollant de Bordeaux, j'ai vu le mont Blanc éclairé par le soleil couchant ! »

PERSONNEL NAVIGANT TECHNIQUE (PNT)

De génération en génération, ce métier fait toujours autant rêver. Travaillant pour une compagnie aérienne, sur des vols réguliers ou à bord de charters, le pilote de ligne tient les commandes d'un Airbus, d'un Boeing, d'un Embraer ou d'un hélicoptère...

Mais son métier ne se limite pas à prendre les commandes d'un avion. Une heure avant l'embarquement, il s'assure de la préparation du vol : trajet, météo, carburant, particularités du vol. Une fois à bord, il procède à la vérification des instruments de bord et des différents systèmes. Au cours du vol, c'est lui qui prend les décisions nécessaires en cas d'incident. Avec son équipage (copilote, chef de cabine, hôtesses et stewards), il a en charge la sécurité des passagers.

Les bonnes conditions d'un vol reposent sur les capacités du pilote de ligne. Sang-froid, rapidité d'action, résistance à la fatigue et au stress. Les appareils de navigation étant de plus en plus sophistiqués,

il doit mettre à jour ses connaissances très régulièrement. De plus, les capacités physiques exigées pour piloter, notamment concernant la vue et l'ouïe, sont attestées tout au long de la carrière par des contrôles médicaux. Les connaissances sont fréquemment évaluées (procédures, réglementation, systèmes embarqués, météorologie...). Attention, la sélection est sévère et la formation exigeante. ■

FORMATION

- Différentes filières pour devenir pilote (voir « Formations », page 21) :
 - ENAC ;
 - écoles privées type IAAG ;
 - filière « cadets » Air France ;
 - filière « militaire ».


Gilles,

technicien d'exploitation, Airlinair, Lyon (69)

PORTRAIT



Risque zéro : voilà le credo de Gilles, technicien d'exploitation pour la compagnie Airlinair. Il est responsable de plusieurs vols (La Rochelle, Metz, Milan, Montpellier, ...)

et assure le suivi technique des avions. « Comme un médecin qui suit ses malades » précise-t-il en souriant.

Quelques heures avant le vol, Gilles collecte les éléments techniques sur les avions. « Je dois m'assurer que les avions dont je m'occupe répondent bien aux critères de sécurité requis par les standards européens et la réglementation. Objectif : que le vol se déroule dans les conditions prévues par la réglementation européenne. »

Gilles vérifie l'avion et les équipements en fonction de sa destination car chaque vol a ses spécificités.

« Cet après-midi, un avion devait partir de Pau pour aller à Metz. On a estimé qu'à cause des mauvaises conditions météo et des problèmes de radar, l'avion ne pouvait pas y aller, on a décidé de l'arrêter à Lyon, car il ne correspondait pas aux critères de réglementation. » Il est rare qu'une journée se déroule sans aucun accroc. « Il faut toujours faire un diagnostic rapide et apporter une solution à un problème le plus vite possible, bien sûr, tout en gardant à l'esprit la sécurité des vols. C'est ce qui fait l'intérêt de ce métier : aucune monotonie et toujours un petit imprévu... »

TECHNICIEN(ENNE) D'EXPLOITATION

On le connaît peu et pourtant son rôle est primordial : c'est lui qui fournit les renseignements nécessaires à l'élaboration du plan de vol et qui assiste le commandant de bord dans la préparation du vol.

Cinq heures environ avant l'envol de l'avion, il prépare le dossier contenant les données techniques et commerciales : informations sur l'avion et ses performances, dates des dernières interventions techniques, précisions sur le chargement (passagers et fret) et les conditions météo (le vent, la température ou la pression atmosphérique peuvent entraîner des limitations de chargement, modifier la vitesse et le niveau de vol normalement prévus).

Il fournit également des informations sur les aéroports tout le long

du vol et les espaces aériens traversés.

Deux heures avant le vol, il briefe le pilote et son équipage. Il transmet des informations à Eurocontrol qui est l'organisme centralisateur pour l'Europe de tout le flux aérien. Il peut être amené, en lien avec le centre de régulation en vol, à suivre les vols en cours notamment lorsqu'il se produit des incidents à bord (problème technique, météorologique...). Ce métier s'exerce au sein d'une compagnie aérienne ou d'une société d'assistance en escale.

Cela requiert un excellent niveau d'anglais ainsi que de solides connaissances en météorologie, en matière de navigation, de circulation aérienne et de performance des avions et une bonne résistance au stress.

On l'appelle également **agent de trafic**. ■

FORMATION

- L'ENAC assure une formation spécifique agent d'exploitation, accessible avec un bac S + concours ainsi que l'ESMA (école supérieure des métiers de l'aérien).



AGENT DE PISTE/ASSISTANT(E) AVION

C'est lui qu'on aperçoit sur la piste lorsque l'avion atterrit, casque sur les oreilles. L'agent de piste participe à toutes les opérations autour de l'arrivée et du départ de l'avion.

À l'aide de deux bâtons lumineux, il guide l'avion dès qu'il amorce la ligne droite et dirige ses manœuvres jusqu'à ce que l'appareil soit sur son point de stationnement. Auparavant, il se sera assuré que la piste est dégagée, et aura vérifié les matériels nécessaires au parcage de l'avion et au débarquement des passagers (escabeau, groupe électrogène, cales). Une fois l'avion en place, il pose les cales et branche l'avion sur les groupes électrogènes. Il met en place le matériel nécessaire au débarquement des passagers et au déchargement des bagages et du fret (colis, marchandises). Pour le départ, à lui ensuite de repousser l'avion à l'aide d'un tracteur (un avion n'a pas de marche arrière) : c'est le push back. Il

communique alors avec le commandant de bord pour le guider. L'agent de piste travaille pour une compagnie aérienne ou une société d'assistance en escale, en horaires décalés, y compris le week-end et les jours fériés. Il conduit aussi les engins de piste d'assistance aéroportuaires. Il doit faire preuve de rigueur et de ponctualité, et avoir une bonne condition physique pour pouvoir décharger ou porter des charges lourdes et travailler dehors par tous les temps. L'agent de piste peut évoluer vers le métier d'assistant avions avec plus de responsabilités. ■

PORTRAIT

Patrick, assistant avion, Skylogistic, Lyon (69)

« Bonjour, du sol au poste, abords dégagés, portes soutes fermées, portes passagers fermées... » C'est ainsi que Patrick, assistant avion, fait le point avec le pilote, grâce au casque qui le relie au cockpit, avant le repoussage de l'avion.

« Parés pour le repoussage ! L'assistant fait signe que c'est OK. » « Nous allons mettre en route le moteur », répond le commandant de bord. « OK ! » Il vérifie une dernière fois. « Parés pour le départ ! » Il lève le pouce pour signifier que tout est parfait. L'assistant avion se met sur le côté pour guider l'avion, tandis que son « binôme » pousse l'avion à l'aide d'un tracteur (le push). Ils vont tous les deux le guider jusqu'à ce l'avion soit en ligne de décollage.

Patrick s'occupe aussi de l'arrivée de l'avion sur la piste. Dans ce cas, il communique avec le commandant de bord à l'aide des bâtons lumineux. « C'est un vrai langage des signes, explique Patrick. Dès qu'on aperçoit l'appareil en bout de piste, on lève les bras pour signifier au PNT qu'on l'attend. On agite les bâtons en cadence, plus ou moins vite pour lui demander de ralentir ou d'aller plus vite, les bras en croix pour qu'il s'arrête... Il y a toujours une petite montée d'adrénaline, poursuit Patrick.

Au début, les premières fois que je voyais un avion arriver sur moi ou que je devais le repousser, j'étais tellement impressionné que mes jambes tremblaient un peu... Cela s'estompe avec le temps, mais c'est toujours impressionnant, car c'est une grosse responsabilité.

Il faut éprouver une passion pour les avions, l'aéronautique, les aéroports pour comprendre les contraintes que cet environnement peut générer : retards, problèmes météorologiques, problèmes de passagers... J'exerce ce métier depuis plusieurs années et les avions me fascinent toujours autant. »

FORMATION

• 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.



TECHNICIEN(ENNE) LOGISTIQUE

Le technicien logistique fait en sorte que toutes les pièces qui composent un avion et qui pourraient tomber en panne soient toujours disponibles en stock pour qu'un avion ne soit jamais immobilisé.

La devise pourrait être « livrer une pièce au bon endroit, au bon moment, au moindre coût ». Toutes les pièces de l'avion et les divers équipements aéronautiques doivent être en stock au magasin principal et dans ceux de toutes les escales (aéroports qu'il dessert). Il peut s'agir des roues, d'huile, des moteurs, des blocs de freins, etc. Il réceptionne d'un côté les pièces endommagées, et de l'autre, les pièces neuves. Il gère les stocks, commande les pièces nécessaires, approvisionne les différents magasins, effectue l'inventaire régulier et systématique, contrôle les pièces ou les équipements commandés aux fournisseurs... C'est un véritable chef d'orchestre

Patrick Cauët, responsable magasin, Europe Airpost, Roissy (95)

PORTRAIT



Les avions d'Europe Airpost ont la particularité de transporter des passagers le jour et du courrier la nuit (le fret postal de La Poste notamment). C'est ce qu'on appelle un convertible cargo passagers... mais il achemine aussi les différentes pièces d'avion qui vont alimenter les stocks des magasins des différentes escales (une quinzaine de villes desservies). Ce sont les agents de flux qui sont chargés du réapprovisionnement. Ils sont une dizaine et travaillent sous la direction de Patrick. « Si une pièce d'avion est défectueuse, il faut qu'elle soit disponible en magasin pour pouvoir la remplacer immédiatement, précise Patrick. C'est un poste à responsabilité : si l'agent de flux n'envoie pas la bonne pièce ou ne l'expédie pas au bon endroit, les conséquences peuvent être

désastreuses. Beaucoup de vigilance s'impose, car il doit s'occuper de matériels réglementés ou de matériels à risque qui nécessitent un transport particulier. Le stock qu'il doit gérer représente plusieurs millions d'euros avec des milliers de références. » Patrick est responsable de magasin depuis maintenant sept ans. Il a été technicien logistique pendant quinze ans. « J'ai eu envie d'évoluer parce que j'avais acquis une bonne expérience, explique Patrick. J'ai donc suivi une formation en management et j'occupe désormais ce poste. Bien sûr, le fait de travailler dans une compagnie aérienne, cela change tout... Cela n'aurait pas été pareil dans un autre secteur ; dans l'aviation, c'est différent... Il y a une part de rêve. Pour beaucoup, c'est motivant. »

qui travaille avec de nombreux collaborateurs : des acheteurs, des sous-traitants, le personnel technique, des transporteurs... Le technicien logistique se réfère au manuel d'organisation d'entretien pour le contrôle qualité. La logistique est une affaire de méthode : sens de l'organisation,

réactivité, esprit de synthèse et d'analyse, mais aussi disponibilité et polyvalence pour coordonner avec efficacité les opérations. ■

FORMATION

- DUT gestion logistique et transport.



MAGASINIER(ÈRE) FRET

Le magasinier est chargé de la préparation du fret avant le chargement de l'avion, ou de la réception et du traitement du fret à l'arrivée en magasin.

Les avions ne transportent pas seulement des passagers. Ils peuvent aussi acheminer des marchandises ; c'est ce que l'on appelle le fret. Avant le départ de l'avion, le magasinier prépare la marchandise conformément à une liste préétablie. Il trie les colis et les place sur la palette en fonction de leur nature (animaux, produits périssables...) et du type d'avion. Il recouvre la cargaison pour la protéger, puis charge les palettes dans la soute de l'avion en respectant le plan de chargement afin d'équilibrer les charges à l'avant et à l'arrière de l'appareil.

À l'arrivée, il décharge les palettes qui proviennent de l'avion, et assure le stockage et le contrôle de la marchandise. Il vérifie tous les produits et marchandises réceptionnés, depuis leur nature jusqu'à

Djongi, agent de coordination, FedEx, Roissy Charles-de-Gaulle (95)

PORTRAIT

Aéroport Roissy Charles-de-Gaulle, zone de FedEx... Cette société de transport international de fret a ses propres pistes, sa tour de contrôle. Des avions transportent des marchandises diverses...

Un peu plus loin, d'immenses entrepôts avec 5 kilomètres de tapis roulants, des toboggans de 30 mètres de haut, et des colis qui descendent et montent sans cesse...

C'est ici, dans la zone « Primary », que travaille Djongi, agent de coordination. À cet endroit, des colis du monde entier qu'il doit trier par zones géographiques. En « Primary », on trie les marchandises en fonction de deux zones géographiques : Amérique du Sud et du Nord ; Europe. En « Secondary », on procède de même, mais selon quatre zones...

« Nous n'avons pas le droit de savoir ce que contiennent les colis que l'on trie, explique Djongi. S'il y a des paquets abîmés, on les retire de la chaîne. Pour

ceux signalés comme dangereux, on voit les symboles sur les étiquettes, on appelle l'équipe spéciale "produits dangereux". Les douanes vérifient tous les colis et apposent une pastille rouge sur ceux qui sont suspects. Dans ce cas, on les bloque. On a 7 minutes à partir du moment où le colis est déchargé jusqu'au moment où il doit repartir. » Djongi est agent de coordination.

Avec deux autres chefs, il gère une équipe de 32 personnes. Titulaire d'un BEP électrotechnique, il a commencé comme trieur. Quatre ans plus tard, il est chef d'équipe. « Si l'on a envie de progresser, c'est très facile : on nous propose des formations en interne selon nos objectifs, on suit des stages et on passe des tests. Bien sûr, il faut être motivé ! » Djongi ne compte pas en rester là. Il va continuer à se former pour devenir manager.

leurs dates limites de conservation. Il les pèse, puis les range dans le respect des procédures établies. Il saisit sur ordinateur les données du stockage.

Il doit tout faire dans les temps. Pas question de retarder 200 passagers pour des marchandises. Il faut être méticuleux et rigoureux.

Il travaille pour des compagnies

aériennes, dans les aéroports parisiens ou de province, sur les plates-formes de fret. ■

FORMATION

- CAP agent, d'entrepôt et de messagerie BEP logistique et commercialisation, bac pro logistique.

LES FORMATIONS

PRÉAMBULE

- La maîtrise de l'anglais est nécessaire pour la plupart des métiers.
- Un badge aéroportuaire est exigé quel que soit le métier exercé sur une zone aéroportuaire.
- Pour avoir accès au tarmac ou aux avions, le personnel doit présenter toutes les garanties nécessaires (casier judiciaire, test psychotechnique, enquête de police...).
- Le permis de conduire est souvent obligatoire.

Du CAP au bac pro

Le **CAP** est le premier diplôme conduisant à certains métiers dans le secteur du transport aérien. Il permet de se former à un métier précis, d'acquérir des techniques et des savoir-faire pointus appréciés des entreprises. Il se prépare en deux ans après la 3^e dans un lycée professionnel ou dans un centre de formation d'apprentis (CFA).

Le CAP mécanicien cellules d'aéronefs forme des chaudronniers spécialisés dans l'assemblage de pièces de structure.

Citons aussi les CAP construction d'ensembles chaudronnés ou encore le CAP composites, plastiques chaudronnés ainsi que le CAP agent d'entreposage et de messagerie pour le magasinier fret.

Le **bac pro** s'adresse aux titulaires d'un CAP qui veulent atteindre un niveau plus qualifié dans la même spécialité. Il se prépare alors en deux ans après le CAP. Le bac professionnel en 3 ans s'adresse aux élèves de 3^e. Cette formule est en cours de généralisation. Elle permet d'obtenir un diplôme professionnel reconnu qui peut déboucher également sur une poursuite d'études vers un BTS (brevet de technicien supérieur). Il se prépare en lycée professionnel ou en CFA.

Le bac professionnel technicien aérostructure forme des chaudronniers spécialisés dans l'assemblage et la réparation des pièces de structure de l'aéronef.

Le bac professionnel aéronautique option mécanicien systèmes cellule forme des mécaniciens polyvalents (mécanique, électricité, structure).

Citons aussi le bac professionnel réalisation d'ouvrages chaudronnés et structures métalliques qui conduit au métier de chaudronnier et le bac pro logistique pour le magasinier fret.

À noter : au cours de la préparation d'un bac pro en 3 ans après la 3^e, les lycéens et apprentis peuvent passer le diplôme du BEP (brevet d'études professionnelles). Citons par exemple : le BEP réalisation d'ouvrages chaudronnés et de structures métalliques et le BEP logistique et commercialisation.

La **mention complémentaire (MC)** permet d'acquérir des compétences complémentaires ou une spécialisation. Elle se prépare en un an après un CAP, un BEP ou un bac pro. La MC soudage pour les chaudronniers ou la MC maintenance aéronautique pour le mécanicien (cette MC est uniquement accessible après un bac pro aéronautique).

Pour les métiers de la vente, il existe deux mentions complémentaires accessibles après le bac. La MC assistance, conseil, vente à distance (vendeur en centre d'appel) et la MC accueil dans les transports.

Les BTS et les DUT

Le **BTS** se prépare en deux ans après le bac en lycée en école ou en centre de formation d'apprentis. C'est un diplôme visant une insertion professionnelle rapide. Il est aussi possible de poursuivre ses études, par exemple vers une licence professionnelle en 1 an après le BTS.

Le BTS ventes et productions touristiques prépare au métier de la vente en

agences de voyages ou dans les compagnies de transport.

Le BTS systèmes électroniques et le BTS électrotechnique permettent notamment d'exercer le métier de technicien en maintenance des équipements aéroportuaires.

Le **DUT** se prépare aussi en deux ans après le bac ; il a une vocation plus généraliste que le BTS et se prépare à l'université. Possibilité aussi de poursuivre ses études notamment vers une licence professionnelle.

Citons le DUT statistique et traitement informatique des données (STID) pour l'analyste de vol et le DUT gestion logistique et transport pour le technicien logistique.

Les écoles supérieures de commerce

Pour les métiers commerciaux : le chargé d'affaires grands comptes, les pricers, un diplôme d'école de commerce est requis. Il existe une centaine d'écoles de commerce et de gestion. On entre à différents niveaux : bac, après une classe prépa et sur admission parallèle à bac+2, bac+3 ou bac+4 et dans la très grande majorité des cas sur concours. Les écoles qui recrutent post-prépas comptent parmi les plus réputées : HEC, ESSEC, ESCP-EAP...

Les écoles post-bac proposent un cursus d'études en 4 ou 5 ans. Les écoles post-prépas organisent leur formation sur trois ans.

La plupart sont généralistes mais offrent des spécialités en dernière année : marketing, finance, management... elles comportent de nombreux stages ainsi que des séjours à l'étranger.

Les écoles d'ingénieurs

Assistant maîtrise d'ouvrage, analyste de vol : certains métiers de l'aérien requièrent un diplôme d'école d'ingénieurs.

Cinq ans d'études après le bac sont nécessaires pour obtenir un diplôme

d'école d'ingénieur. Il existe 250 écoles. Elles proposent des entrées à tous les niveaux : après le bac, après une classe prépa ou encore après un bac+2, 3 ou 4. Un bon tiers des écoles sont accessibles après le bac et ont des cycles préparatoires intégrés. Après une CPGE : les classes prépas sont la voie principale

pour entrer en école d'ingénieurs. (46% des admis). Les étudiants y accomplissent alors trois ans d'études. Stages, partenariat.

FORMATIONS SPÉCIFIQUES

Le personnel navigant commercial (PNC) : les hôtesses et les stewards

Accès : bac ou niveau bac.

Seul le Certificat de Formation Sécurité (CFS) est requis pour l'exercice du métier de PNC. Il est délivré par la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC).

Le candidat doit avoir suivi une formation de 100 heures de formation théorique et 35 heures de formation pratique dans un organisme homologué. La liste des centres de formation est disponible sur le site de la DGAC.

Il doit ensuite se présenter aux épreuves théoriques et pratiques du CFS. L'épreuve écrite est un QCM (questionnaire à choix multiple). L'épreuve pratique quant à elle comprend deux parties : un aspect sécurité et des aspects médicaux.

Aspect sécurité : remorquage dans l'eau, sur 25m, d'une personne munie d'un gilet de sauvetage, le candidat ayant lui-même sauté à l'eau un gilet de sauvetage à la main et en s'étant équipé ; embarquement dans un canot de sauvetage, extinction d'un feu...

Aspects médicaux : mises en situation d'urgence et gestes de premiers secours...

Le personnel navigant technique (PNT) : les pilotes

Pour devenir pilote, il existe différentes filières.

- La voie classique : l'École Nationale d'Aviation Civile (ENAC) à Toulouse.

La sélection d'élèves pilotes de ligne (EPL) destinés à rejoindre la filière de formation nationale est organisée conjointement avec le SEFA (service d'exploitation de la formation aéronautique) qui sont des centres de formation d'état.

Accès : il y a plusieurs voies d'accès par concours selon le niveau de pratique aéronautique que possède le candidat. Les inscriptions aux trois concours s'effectuent sur www.enac.fr

La formation : techniques de vol, météorologie, navigation, aérotechnique, réglementation du transport aérien et de la circulation aérienne. La formation pratique se déroule dans les centres du SEFA.

La condition physique est importante. Il convient d'être reconnu physiquement apte à l'emploi.

Les autres filières.

- La filière « Cadets » : la compagnie Air France a mis en place sa propre filière de recrutement et de formation, la filière « Cadets ».

Accès : de bac+1 jusqu'à bac+5. Très sélective, cette filière recrute selon les besoins de la compagnie.

- Quelques écoles comme l'IAAG, l'institut aéronautique d'Amaury de la Grange (59).

- On peut aussi choisir la voie militaire, à condition de passer un concours et de s'engager dans les armées — air, marine, terre — avec une obligation de servir qui dépend de l'arme choisie.

Technicien d'exploitation (ou agent d'exploitation)

Accès : bac S et concours.

L'ENAC (École nationale de l'aviation civile) assure une formation spécifique d'agent d'exploitation après recrutement sur concours destiné aux titulaires d'un bac S. La formation dure sept mois. La formation alterne enseignements généraux du domaine aéronautique et enseignements pratiques (aérotechnique, opérations aériennes, météorologie, réglementation du trafic et du fret, ...).

L'ESMA (École supérieure des métiers de l'aérien), forme également des techniciens d'exploitations. Accessible après le bac, cette formation dure 15 semaines dont un stage en entreprise.

LES MÉTIERS NÉCESSITANT UNE FORMATION RÉGLEMENTÉE

- Personnel navigant technique (PNT) : formation définie par la réglementation européenne « JAR FCL ».
- Personnel navigant commercial (PNC) : CFS européen (certificat de formation à la sécurité).
- Maintenance aéronautique : réglementation européenne JAR 66 (licence A, B1, B2, C).

L'APPRENTISSAGE

Partageant leur temps entre l'entreprise qui les emploie et les bancs de l'école, les apprentis découvrent le monde du travail tout en préparant un diplôme.

Dans le secteur de l'aérien, les formations qui peuvent être suivies par la voie de l'apprentissage concernent les domaines de la mécanique, de la maintenance ou encore de la vente.

Réservé aux jeunes de moins de 26 ans, l'apprentissage est un contrat de travail d'un type particulier, qui permet d'acquérir une qualification professionnelle validée par un diplôme. Le principe : alterner des périodes où l'on travaille comme salarié dans une entreprise et des périodes où l'on suit des cours dans un centre de formation d'apprentis (CFA). Dans l'entreprise, l'apprenti est suivi par un maître d'apprentissage qui lui enseigne la culture et les méthodes de travail « maison ».

En CFA, les cours complètent la formation reçue en entreprise. L'apprenti prépare le même diplôme qu'un élève dans un lycée. Comme à l'école, il reçoit des cours généraux et technologiques (français, histoire-géographie, langue étrangère...), ainsi que des cours techniques en atelier.

Pour être admis dans un CFA, l'apprenti doit trouver une entreprise d'accueil et dans certains cas, passer des tests d'admissibilité et/ou un entretien.

Il doit signer un contrat d'apprentissage. La formation se déroule à la fois dans un CFA et en entreprise. Dans l'entreprise, il est salarié, avec des horaires à

respecter, cinq semaines de congés et un salaire qui correspond (au minimum) à un pourcentage (25 à 78 %) du SMIC.

Le maître d'apprentissage dans l'entreprise et le tuteur enseignant aident l'apprenti à faire le lien entre l'entreprise et le centre de formation et font régulièrement le point sur l'évolution de l'apprenti.

Cette alternance école-entreprise peut parfois être difficile à vivre, car il faut faire face à un rythme soutenu pour mener une double vie d'étudiant et de salarié. Mais le jeune arrive sur le marché du travail avec deux atouts : une expérience et un diplôme.

Trouver une entreprise

Première étape pour concrétiser le contrat d'apprentissage : trouver une entreprise susceptible de vous accueillir en tant qu'apprenti. Il faut s'y prendre le plus tôt possible pour mettre toutes les chances de son côté. Comme pour une recherche d'emploi, il faut consulter les revues, annuaires professionnels, les listes d'entreprises diffusées par les chambres de métiers ou dans

les CFA. Faire appel aussi aux relations personnelles, envoyer des candidatures spontanées. S'adresser aux points d'information et d'aide à la recherche d'employeurs mis en place par les professionnels : syndicats, agences locales pour l'emploi, chambres de commerce et d'industrie (CCI), chambres de métiers... Sans oublier de participer à des manifestations professionnelles ouvertes au public, comme par exemple le salon de l'aéronautique au Bourget.

Le CFA des métiers de l'aérien

Ce CFA (centre de formation d'apprentis) a été fondé à l'initiative d'Air France, de la FNAM (Fédération nationale de l'aviation marchande), du GIFAS (groupement des industries françaises aéronautiques et spatiales), d'Aéroports de Paris, et de l'Association pour la formation aux métiers de l'aérien (AFMAé) qui regroupe elle-même des entreprises de la construction, de la maintenance aéronautique et du transport aérien. Il apporte aux entreprises les compétences dont elles ont besoin, grâce à la formation des jeunes.

Les formations

Le CFA des métiers de l'aérien propose toutes les formations de l'aérien : les métiers de la technique aéronautique, des services du transport aérien (piste, escale, fret, logistique...) et de la vente : bac pro technicien aérostructure, CAP agent d'entreposage et de messagerie, MC accueil dans les transports, etc.

www.cfadelaerien.fr

CFA des métiers de l'aérien

Domaine de Vilgénis
91300 Massy
Tél. : 01 64 47 74 33

...ou à Bonneuil
Bâtiment 385
Chemin de la piste
95500 Bonneuil
Tél. : 01 64 47 74 33

TÉMOIGNAGE

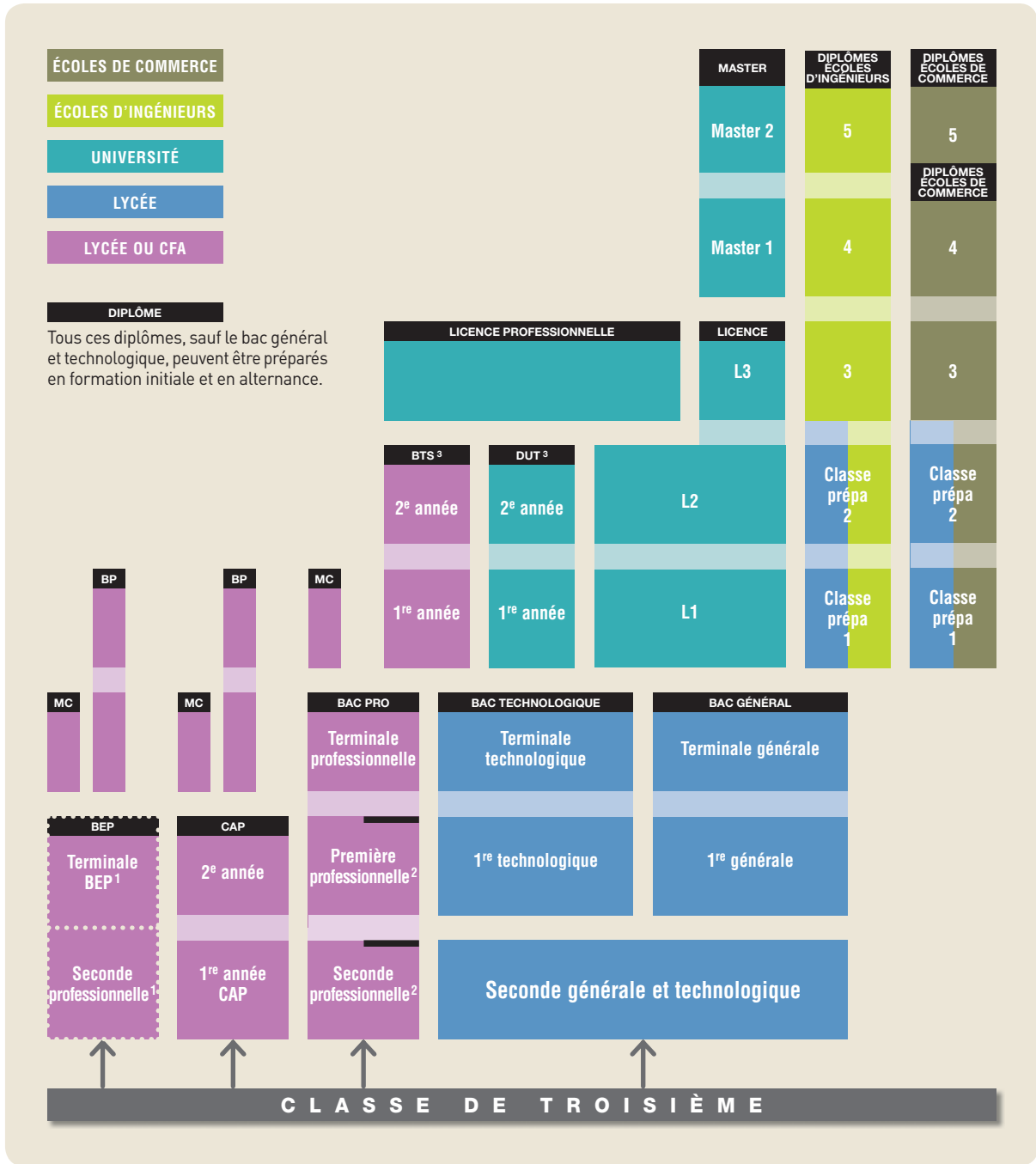
Basid Mohamed,

19 ans, élève en 2^e année de bac pro mécanicien systèmes cellules avion au CFA des métiers de l'aérien à Bonneuil (95)

“ J'ai choisi de suivre cette formation par la voie de l'apprentissage car il y a plus de pratique que dans le cycle normal. J'ai d'abord passé un CAP aéronautique et j'ai effectué mon stage chez Air France, c'est ainsi que j'ai découvert l'apprentissage. Je suis actuellement en bac pro mécanicien systèmes cellules avion, en contrat d'apprentissage chez Air France. Ce métier me plaît, je découvre de nouvelles choses tous les jours. Je m'entends bien avec mon maître d'apprentissage, il m'aide dans mon travail, évalue ce que je fais mais me considère comme un collègue.

Bien sûr, c'est un peu plus exigeant que le cycle normal. Je travaille deux semaines puis j'ai deux semaines de formation. Cette semaine, je travaille de nuit... ce n'est pas facile. Il faut s'adapter en permanence. J'aime bien le rythme de l'alternance, deux semaines en entreprise, deux semaines au CFA, ça bouge tout le temps. »

LE SCHÉMA DES FORMATIONS



Lexique

BEP : brevet d'études professionnelles

BP : brevet professionnel

BTS : brevet de technicien supérieur

CAP : certificat d'aptitude professionnelle

DUT : diplôme universitaire de technologie

MC : mention complémentaire

1. Transformation progressive de ce cursus en bac professionnel en 3 ans.

2. Diplôme du CAP ou du BEP en cours de parcours.

3. Possibilité d'intégrer une prépa en un an vers les écoles d'ingénieurs.

D'AUTRES MÉTIERS...

13 métiers vous ont été présentés, mais le secteur de l'aérien s'inscrit aussi dans une plus large diversité de métiers. Voici, par domaines, quelques exemples :

Exploitation

- Agent de piste / Assistant avion
- Bagagiste chargeur
- **Magasinier fret**
- Chauffeur livreur
- Technicien de nettoyage
- Technicien de trafic – opération
- **Technicien d'exploitation**
- Avitailleur

Maintenance

- Mécanicien
- Mécanicien moteur
- **Technicien de maintenance des équipements aéroportuaires**
- Ingénierie de maintenance
- Technicien logistique
- Chaudronnier

Commercial

- Vendeur à distance/ assistance Internet
- Attaché commercial / Chargé de gestion clientèle
- **Chargé d'affaires grands comptes**
- Analyste pricing
- **Analyste de vol**
- Ingénieur programme
- Chargé(e) d'études marketing
- **Assistant maîtrise d'ouvrage**

Navigant

- Pilote
- Hôtesse de l'air – Steward

Supports

- Qualité / Achats
- Système d'information
- Ressources humaines
- Juridique
- Economie / Finance
- Environnement

AUTRES ACTIVITÉS

Sureté

- Agent de sureté

Aviation civile

- Contrôleur aérien
- Etudes de l'exploitation de l'aviation civile
- Electronicien des systèmes de sécurité aérienne...

*Les métiers qui apparaissent en **bleu** sont traités dans cette publication.*



POUR ALLEZ PLUS LOIN

www.fnam.fr

www.airemploi.fr

www.dgac.fr



Fédération Nationale de l'Aviation Marchande

Organisation professionnelle du secteur aérien : 9 groupements de métiers, 350 entreprises...
La FNAM en assure la promotion et la représentation dans toute sa diversité.

Sécurité, développement durable, économie, emploi, formation...
Pour retrouver toutes les informations et consulter tous les dossiers,
rendez-vous sur :
www.fnam.fr



WWW.AIREMPLI.ORG

AIREMPLI Espace Orientation

Roissypôle - Le Dôme

5 rue de La Haye - BP 18904

95731 Roissy CDG Cedex

Accès RER B - CDG 1



AIREMPLI
ESPACE ORIENTATION

Toute l'info sur les métiers de l'aérien

L'industrie aéronautique
La maintenance
Le transport aérien
Les services aéroportuaires

© 2005 La compagnie creative

POUR RÉUSSIR VOTRE CARRIÈRE DANS CES MÉTIERS,
VENEZ NOUS RENCONTRER
À L'ESPACE ORIENTATION AIREMPLI
OU CONTACTEZ-NOUS AU **01 48 16 71 71**

A l'initiative de :



Avec la participation de :

