AÉROPORTS DE PARIS

PDG/2008/ 2627

Protocole d'accord sur l'évolution professionnelle des Agents Commerciaux

P.G.

I - Préambule

La qualité de l'accueil des clients est un enjeu stratégique pour Aéroports de Paris. Les passagers aériens se fondent sur la qualité d'accueil de l'aéroport pour apprécier leur voyage et l'aéroport lui-même. Ils sont en effet de plus en plus attentifs à la dimension humaine du service offert.

Les Agents Commerciaux et Coordonnateurs Principaux d'Aérogare ont pour missions d'informer, d'orienter et d'assister quotidiennement les passagers, attendants et accompagnants. Ils ont aussi pour mission d'identifier et de traiter (ou relayer) les dysfonctionnements ayant un impact sur la qualité de service. Ainsi, ils contribuent activement à la satisfaction du client.

L'Entreprise a donc déployé les ressources et les leviers nécessaires pour valoriser le métier de l'accueil-information et le reconnaître comme un métier stratégique. Ainsi, les missions de l'Agent Commercial et du Coordonnateur Principal d'Aérogare (CPA) ont été enrichies (voir descriptions de fonction en annexe), les effectifs ont été sensiblement renforcés et un plan de professionnalisation mis en œuvre.

Enfin, en vue de valoriser ce métier, la Direction a proposé la définition d'un parcours professionnel, qui élargit les perspectives d'évolution pour les agents concernés et engagé des discussions avec les organisations syndicales sur ce sujet.

II - Champ d'application et principes de l'accord

Les dispositions du présent accord sont applicables à l'ensemble des Agents Commerciaux d'Aéroports de Paris et des Coordonnateurs Principaux d'Aérogare en charge de l'accueil et de l'information des passagers en aérogare.

Les principales dispositions de l'accord sont les suivantes :

- ⇨ Adaptation des modalités de recrutement externe des Agents Commerciaux.
- ⇨ Création d'un parcours interne pour accéder à la fonction d'Agent Commercial.
- ⇨ Proposition d'un déroulement de carrière en "Agent Commercial Principal" positionné en maitrise (qualification de Coordonnateur Aérogare), sous certaines conditions, en vue de reconnaitre l'expérience professionnelle des Agents Commerciaux.
- ⇨ Requalification des Coordonnateurs Principaux d'Aérogare (CPA) en Chef de Groupe Aérogare, compte tenu de l'élargissement de leurs missions (telles que définies dans leur nouvelle description de fonction).

Ces principes étant acquis, le présent accord définit :

- Les conditions d'accès à la fonction d'Agent Commercial accueil-information (qualification d'Agent Commercial, 112C – 126C)
- Les conditions d'évolution en Agent Commercial Principal (qualification de Coordonnateur Aérogare, 251 – 257).
- Les conditions d'accès à la fonction de Coordonnateur Commercial (qualification de Chef de Groupe Aérogare, 253 – 259)

III - Conditions d'accès à la fonction d'Agent Commercial

3.1. Recrutement externe

Le recrutement externe à la fonction d'Agent Commercial requiert les conditions suivantes :

- Etre titulaire du Bac général ou expérience équivalente (sous réserve d'un test préalable de culture générale).
- Note de 2,5 au test d'anglais[1] .
- Avis favorable à l'entretien et aux tests psychotechniques effectués par le service recrutement et gestion de l'emploi d'Aéroports de Paris.
- Evaluation positive par un jury (DRH/RRH/hiérarchie) d'Aéroports de Paris au niveau de la Direction de Plateforme.

Le recrutement externe sera réalisé en priorité parmi les salariés :
- ayant cumulé 12 mois en contrat temporaire
- ayant été préalablement recrutés en contrat de professionnalisation.

3.2. Recrutement interne

Aéroports de Paris souhaite donner la possibilité à des agents d'exécution, de faire une mobilité sur un poste d'Agent Commercial pour élargir leurs perspectives de carrière.

Les pré-requis seront les suivants :

- Avoir postulé sur un poste d'Agent Commercial.
- Etre titulaire du Bac général ou expérience équivalente.
- Note de 2,5 au test d'anglais (possibilité d'être candidat à 1,5 sous réserve d'intégrer un dispositif d'accompagnement renforcé).
- Avis favorable d'un chargé de recrutement sur le potentiel et la motivation du candidat pour occuper un poste d'Agent Commercial.

Si ces conditions sont remplies, le candidat sera positionné en doublon pendant un mois sur un poste d'Agent Commercial. Le candidat est mis alors en situation dans le cadre d'un détachement selon les règles en vigueur dans l'entreprise. Au terme de cette mise en situation, le candidat confirme ou retire sa postulation. S'il maintient sa postulation, sa candidature sera validée par un jury de recrutement (DRH/RRH/hiérarchie.).

Le candidat retenu suivra l'ensemble du cycle de formation destiné aux Agents Commerciaux (Paragraphe 6). Il devra suivre également une formation renforcée en anglais, à l'initiative de sa hiérarchie, pour atteindre progressivement le niveau de référence de 2,5.

IV - Conditions de passage d'Agent Commercial (IB) à Agent Commercial Principal (IIB)

L'Agent Commercial Principal assume les mêmes missions que l'Agent Commercial. Il se distingue de l'Agent Commercial par son niveau d'autonomie et de savoir faire professionnel. L'Agent Commercial Principal maîtrise et met en œuvre, en position fixe et mobile, l'ensemble des compétences requises pour offrir à tout type de client et en toute situation, un accueil conforme à ses attentes. Par ailleurs, il assure deux missions complémentaires: le tutorat et l'accueil personnalisé.

L'évolution professionnelle d'Agent Commercial à Agent Commercial Principal est un déroulement de carrière sur son poste, sous certaines conditions. Elle n'est donc pas contingentée.

Le passage en Agent Commercial Principal est conditionné par des pré-requis et la validation de l'expérience professionnelle.

[1] niveaux du référentiel européen commun pour les langues

- Les pré-requis pour bénéficier de ce déroulement de carrière sont les suivants :

- Etre depuis cinq ans dans la qualification d'Agent Commercial.
- Avoir un an d'ancienneté à l'échelon 118 C.
- Note minimale de 2,5 au test d'anglais (validité du test : deux ans maximum)
- Assumer l'ensemble des missions et tâches dévolues à l'Agent Commercial telles que définies dans leur description de fonction.
- Bénéficier d'un avis favorable de la hiérarchie, formalisé dans le cadre de l'entretien d'appréciation et professionnel : le candidat devra être au minimum positionné en C *("répond bien aux attentes")* en appréciation générale et sur l'ensemble des critères d'appréciation.

- L'évaluation de l'expérience professionnelle sera centrée sur :

- la maitrise de l'anglais aéroportuaire : un test d'anglais spécifique sera mis en place pour mesurer le niveau d'expression et de compréhension orale.
- la maîtrise des compétences en relation client sur la base d'un référentiel[2] *ad hoc.* :
    - A court terme (2009), l'évaluation des compétences en relation client sera réalisée par un *assessment,* avec l'aide d'un organisme extérieur spécialisé.
    - A moyen terme, l'évaluation sera faite *in situ,* par une méthode d'appréciation croisée : Coordonnateurs Commerciaux et audit interne.

Afin de garantir une évaluation homogène, une grille d'évaluation unique sera appliquée par l'ensemble des Unités Opérationnelles. Les Coordonnateurs Commerciaux seront formés à l'utilisation de cette grille.

Dans un souci d'homogénéité, l'accès à la qualification d'Agent Commercial Principal sera validé par un jury (RRH/DRH/hiérarchie) au niveau de chaque Direction de Plateforme.

La maîtrise confirmée d'une deuxième langue aéroportuaire (niveau équivalent à 2,5 du Référentiel européen commun pour les langues) ou du langage des signes sera prise en compte par le jury.

Si un Agent Commercial ne répond pas aux critères conditionnant l'évolution en Agent Commercial Principal, le jury devra lui en motiver les raisons et lui expliciter ses axes de progrès.

La requalification d'un Agent Commercial à Agent Commercial Principal ne remet pas en cause le temps partiel accordé par la hiérarchie, le cas échéant.

V - Conditions d'accès à la fonction de Coordonnateur Commercial (Chef de Groupe Aérogare)

Les postes de Coordonnateur Commercial sont contingentés par les besoins de l'organisation.

Les conditions préalables pour accéder à cette qualification sont les suivantes :

- Avoir postulé sur un poste de Coordonateur Commercial.
- Avoir cinq ans d'ancienneté sur une fonction d'exploitation et/ou d'accueil.
- Avoir eu un entretien d'appréciation et professionnel avec sa hiérarchie (Cadre ou adjoint) pour faire le point sur la motivation du candidat et le potentiel à exercer une fonction de Coordonnateur Commercial.
- Avoir une note minimale de 2,5 au test d'anglais (validité du test : deux ans maximum).
- Être évalué positivement par un chargé de recrutement par rapport au profil du poste, notamment sur la capacité d'animation d'équipe.

Les candidats, n'ayant pas la qualification d'Agent Commercial Principal, seront également évalués sur leurs compétences en relation client et en anglais aéroportuaire.

[2] Ce référentiel sera présenté à la Commission de Suivi

Ces conditions préalables seront validées par un jury (DRH/RRH/hiérarchie) et donneront accès aux intérims sur l'ensemble des Unités Opérationnelles des deux plateformes.

L'accès à la fonction de Coordonnateur Commercial requiert d'avoir réalisé des intérims probants (dont la durée cumulée minimale doit atteindre six mois) sur un poste de Coordonnateur Commercial.

Dans un souci d'homogénéité, l'accès à la fonction de Coordonnateur Commercial sera validé par un jury (RRH/DRH/hiérarchie) au niveau de chaque direction de plateforme.

VI - Formation

Les parties reconnaissent la nécessité de maintenir le niveau de compétences des Agents Commerciaux et d'assurer leur adaptation aux évolutions de leurs emplois.
A cette fin, un cycle de formation "développement des compétences" sera désormais proposé à l'ensemble des Agents Commerciaux et Agents Commerciaux Principaux. Ce cycle sera commun à l'ensemble des Unités Opérationnelles.

Il portera sur :

- La relation client
- La connaissance du Groupe Aéroports de Paris
- L'anglais aéroportuaire
- L'Initiation au langage des signes

Ces différentes actions de formation feront l'objet d'un suivi et d'un recyclage périodique.

Par ailleurs, un cycle de formation destiné aux Coordonnateurs Commerciaux sera mis en place pour prendre en compte l'évolution de leurs missions.

VII - Correspondance entre les grilles de rémunération

- Les Agents Commerciaux sont requalifiés en Agent Commercial Principal, à niveau de rémunération nette au moins équivalent. La grille d'équivalence des échelons entre Agent Commercial et Agent Commercial Principal est indiquée en annexe 3.
- Les CPA en poste et en activité seront requalifiés Chef de Groupe Aérogare au premier janvier 2009 avec une bonification d'ancienneté, dont les modalités sont indiquées dans l'annexe 4.

VIII - Commission de suivi et de mise en œuvre

Une commission de suivi et de mise en œuvre de l'accord sur l'évolution professionnelle des Agents Commerciaux (CMOS ACO) est mise en place afin de s'assurer de la bonne application dudit accord dès sa signature.

La commission est composée des organisations syndicales représentatives signataires et de représentants de la Direction en nombre au plus égal.

Elle se réunit, au moins une fois par an, sur convocation de la Direction. Elle peut également se réunir, en cas de besoin particulier, à la demande d'au moins deux des signataires.

La commission pourra se faire communiquer tout document établi par les services compétents d'Aéroports de Paris lui permettant de s'assurer de la bonne mise en œuvre du présent accord.

A ce titre, elle sera informée :

- des modalités de pourvoi des postes,
- des outils et critères d'évaluation des candidats pour accéder à la fonction d'Agent Commercial, Agent Commercial Principal et Coordonnateur Commercial,
- des perspectives de pourvoi de postes (Agent Commercial, Coordonnateur Commercial) et de recrutements de contrats de professionnalisation sur l'année.

Elle sera destinataire d'un bilan par plateforme et par Unité Opérationnelle :

- des actions de professionnalisation
- du pourvoi des postes d'Agent Commercial (recrutement externe et interne) et de Coordonateurs Commerciaux
- du nombre d'Agents Commerciaux ayant bénéficié d'un déroulement de carrière en Agent Commercial Principal.

IX - Dispositions finales

9.1. Conditions de validité de l'accord

Le présent accord a été conclu conformément à l'article L. 2232-2 du code du travail.

9.2. Durée et date d'entrée en vigueur

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée et s'applique à compter du 1er janvier 2009.

9.3. Modalités de révision

Chaque partie signataire ou adhérente peut demander la révision de tout ou partie du présent accord, selon les modalités suivantes.

Toute demande de révision devra être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à chacune des autres parties signataires ou adhérentes et comporter, outre l'indication des dispositions dont la révision est demandée, des propositions de remplacement.

Le plus rapidement possible et au plus tard dans un délai de trois mois suivant la réception de cette lettre, les parties devront ouvrir une négociation en vue de la rédaction d'un nouveau texte. Les dispositions de l'accord dont la révision est demandée resteront en vigueur jusqu'à la conclusion d'un avenant.

Sous réserve de l'exercice du droit d'opposition prévu à l'article L. 2231-8 du Code du travail, la révision proposée donnera lieu à l'établissement d'un avenant se substituant de plein droit aux stipulations de l'accord qu'il modifie. Cet avenant devra faire l'objet des formalités de dépôt prévues à l'article L. 2231-6 du Code du travail.

9.4. Modalités de dénonciation

La dénonciation du présent accord se fera dans les conditions définies par les articles L. 2261-9 à L. 2261-13 du code du travail.

9.5. Dépôt et publicité de l'accord

Le présent accord fera l'objet des formalités de dépôt de l'article L. 2231-6 du code du travail.

Fait en 4 exemplaires originaux

Paris, le 19 DEC. 2008

Pour Aéroports de Paris,

Pierre GRAFF

Pour les organisations syndicales représentatives,

UNSA/SAPAP Le 19.12.2008
Jean-Daniel Dulimon

SPASAP/CFDT Eric SALVATORES
le 19/12/2008

CFTC

CFE/CGC
Marie-Anne DONSIMONI

SICTAM/CGT

SPE/CGT

FO
Serge Gentili

ANNEXES

1. Description de fonction de l'Agent Commercial et Agent Commercial Principal

2. Description de fonction du Coordonateur Commercial

3. Grille d'équivalence des échelons entre Agent Commercial et Agent Commercial Principal

4. Tableau des bonifications d'ancienneté à l'occasion de la requalification des CPA en Chef de Groupe Aérogare

ANNEXE1 (1)

Description de fonction

AGENT COMMERCIAL ACCUEIL – INFORMATION

Missions :

Sous la responsabilité de l'encadrement opérationnel du Terminal, l'Agent Commercial est chargé d'accueillir et d'informer les clients, passagers et attendants.
Les modalités de cette mission d'accueil, information, prévenance sont multiples et s'exercent aussi bien à partir de positions fixes qu'en mobilité, de manière à assurer une présence visible et active dans le Terminal, notamment lors des situations dégradées.
Avec la nouvelle responsabilité incombant au gestionnaire des aéroports concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aérien, la mission d'accueil des PHMR s'inscrit maintenant dans les missions d'Aéroports de Paris au départ, à l'arrivée et en correspondance.

Qualification : Agent Commercial – Exécution principale – IB2c

Grille de Rémunération : 112C, 114C, 116C, 118C, 120C, 122C, 123C, 124C, 125C, 126C

Positionnement et enjeux du poste :

- La qualité du service offert aux passagers est une priorité de l'entreprise. L'action de l'Agent Commercial contribue à ce process ainsi qu'à l'image d'Aéroports de Paris.
- Ce poste fait partie de l'activité opérationnelle. Il appartient à l'équipe "Accueil Clients" animée par le Coordonnateur Commercial auquel l'Agent Commercial rend compte du déroulement de sa vacation et des éventuelles difficultés rencontrées.

Activités du poste :

Les missions sont exercées à partir de positions fixes et en mobilité dans le Terminal. L'affectation entre les différentes missions relève de la responsabilité du Coordonnateur Commercial, en fonction des besoins de l'exploitation.

Missions en position fixe :

- Informer les clients de façon aimable, fiable et précise à partir des Espace Accueil Clients.
- Assurer les missions d'accueil des PHMR et saisir l'information les concernant (déclenchement de la mission prestataire).
- Indiquer aux passagers PHMR qu'ils vont être pris en charge par le prestataire.
- En cas d'attente trop longue, contacter le prestataire ou le signaler au Coordonnateur Commercial pour assurer la relation avec le prestataire.
- Renseigner les PHMR le cas échéant sur les services et équipements adaptés à leur handicap leur facilitant leur séjour dans le terminal.
- Effectuer des annonces sonores.
- Répondre aux appels du 3950, le plateau de débordement externe intervenant en complément.

Missions en mobilité :

- Assurer une présence visible aux points stratégiques du Terminal afin de fournir aux clients une information pertinente et de les orienter pour faciliter leur parcours.
- Venir en aide à une PHMR soit dans l'Espace Accueil Client, Espace d'Attente, sur le parcours ou à proximité d'une borne : aide à une personne mal ou non voyante par exemple, si nécessaire.
- Faciliter les flux de clients et l'organisation des files d'attente.
- Traiter ou relayer les dysfonctionnements pouvant avoir un impact sur la qualité de service et la fluidité dans le Terminal.

- Prêter une attention particulière aux passagers rencontrant des difficultés au départ, à l'arrivée ou en correspondance.
- Orienter les passagers PHMR vers l'Espace Attente en attente de l'intervention du prestataire et assurer une attention visuelle des PHMR présents dans l'espace.
- Orienter, et, le cas échéant, accompagner les clients vers le lieu où ils pourront trouver une information, effectuer un achat ou une formalité, et ce faisant participer à la promotion des services commercialisés par Aéroports de Paris.

Compétences :

- Sens de l'accueil, sens commercial et de service.
- Connaissances des outils Saria, bureautique et internet.
- Connaissances de l'environnement opérationnel.
- Pratique de l'anglais indispensable.

ANNEXE 1 (2)

Description de fonction

AGENT COMMERCIAL PRINCIPAL ACCUEIL-INFORMATION

L'Agent Commercial Principal assume les mêmes missions que l'Agent Commercial. Il se distingue de l'Agent Commercial par son niveau d'autonomie et de savoir faire professionnel. L'Agent Commercial Principal maîtrise et met en œuvre, en position fixe et mobile, l'ensemble des compétences requises pour offrir à tout type de client et en toute situation, un accueil conforme à ses attentes.

Missions :

Sous la responsabilité de l'encadrement opérationnel du Terminal, l'Agent Commercial Principal est chargé d'accueillir et d'informer les clients, passagers et attendants.
Les modalités de cette mission d'accueil, information, prévenance sont multiples et s'exercent aussi bien à partir de positions fixes qu'en mobilité, de manière à assurer une présence visible et active dans le Terminal, notamment lors des situations dégradées.
Avec la nouvelle responsabilité incombant au gestionnaire des aéroports concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aérien, la mission d'accueil des PHMR s'inscrit maintenant dans les missions d'Aéroports de Paris au départ, à l'arrivée et en correspondance.
Par ailleurs, l'Agent Commercial Principal assure deux missions complémentaires par rapport à l'Agent Commercial : le tutorat des nouveaux arrivants (nouvel embauché, contrats de professionnalisation...) et l'accueil personnalisé.

maîtrise ET

Qualification : Coordonnateur Aérogare ~~– Exécution principale~~ – IIB

Grille de Rémunération : 251-252- 253 -254- 255- 255B -256- 256B- 257

Positionnement et enjeux du poste :

- La qualité du service offert aux passagers est une priorité de l'entreprise. L'action de l'Agent Commercial Principal accueil/information contribue à ce process ainsi qu'à l'image d'Aéroports de Paris.
- Ce poste fait partie de l'activité opérationnelle. Il appartient à l'équipe "Accueil Clients" animée par le Coordonnateur Commercial auquel l'Agent Commercial Principal rend compte du déroulement de sa vacation et des éventuelles difficultés rencontrées.

Activités du poste :

Les missions sont exercées à partir de positions fixes et en mobilité dans le Terminal. L'affectation entre les différentes missions relève de la responsabilité du Coordonnateur Commercial, en fonction des besoins de l'exploitation.

Missions en position fixe :

- Informer les clients de façon aimable, fiable et précise à partir des Espace Accueil Clients.
- Assurer les missions d'accueil des PHMR et saisir l'information les concernant (déclenchement de la mission prestataire).
- Indiquer aux passagers PHMR qu'ils vont être pris en charge par le prestataire.
- En cas d'attente trop longue, contacter le prestataire ou le signaler au Coordonnateur Commercial pour assurer la relation avec le prestataire.
- Renseigner les PHMR le cas échéant sur les services et équipements adaptés à leur handicap leur facilitant leur séjour dans le terminal.
- Effectuer des annonces sonores.
- Répondre aux appels du 3950, le plateau de débordement externe intervenant en complément.

Missions en mobilité :

- Assurer une présence visible aux points stratégiques du Terminal afin de fournir aux clients une information pertinente et de les orienter pour faciliter leur parcours.
- Venir en aide à une PHMR soit dans l'Espace Accueil Client, Espace d'Attente, sur le parcours ou à proximité d'une borne : aide à une personne mal ou non voyante par exemple, si nécessaire
- Faciliter les flux de clients et l'organisation des files d'attente.
- Traiter ou relayer les dysfonctionnements pouvant avoir un impact sur la qualité de service et la fluidité dans le Terminal.
- Prêter une attention particulière aux passagers rencontrant des difficultés au départ, à l'arrivée ou en correspondance.
- Orienter les passagers PHMR vers l'Espace Attente en attente de l'intervention du prestataire et assurer une attention visuelle des PHMR présents dans l'espace.
- Orienter, et, le cas échéant, accompagner les clients vers le lieu où ils pourront trouver une information, effectuer un achat ou une formalité, et ce faisant participer à la promotion des services commercialisés par Aéroports de Paris.

Compétences :

- Sens de l'accueil, sens commercial et de service.
- Connaissances des outils Saria, bureautique et internet.
- Connaissances de l'environnement opérationnel.
- Pratique de l'anglais indispensable.

ANNEXE 2

Description de fonction

COORDONNATEUR COMMERCIAL

Missions :

Sous la responsabilité de l'encadrement opérationnel, le Coordonnateur Commercial est chargé d'animer l'équipe Accueil Clients. Il contribue à la qualité de service au quotidien auprès des passagers et des clients du terminal et assure une mission d'information, d'orientation et de prévenance envers le public. Il contribue à l'acquisition et au maintien des compétences des agents commerciaux et agents commerciaux principaux et participe à la mise en œuvre des procédures d'exploitation et des consignes de l'activité Accueil / Information.
Avec la nouvelle responsabilité incombant au gestionnaire des aéroports concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aérien, la mission d'accueil des PHMR s'inscrit maintenant dans les missions d'Aéroports de Paris au départ, à l'arrivée et en correspondance.

Qualification : IIB - Chef de groupe aérogare

Grille de Rémunération : 253, 254, 255, 256, 257, 258, 258B, 259

Positionnement et enjeux du poste:

- La qualité du service offert aux passagers est une priorité de l'entreprise. Ce poste est partie prenante de ce process.
- Ce poste fait partie de l'activité opérationnelle. Il est encadré par le Chef Aérogare Piste (CAP) à Paris CDG et par le Responsable Opérations (RO) à Paris Orly.
- Le Coordonnateur Commercial anime l'équipe Accueil Clients. Il intervient en soutien des Agents commerciaux et Agents Commerciaux Principaux pour faire face aux situations exceptionnelles ou difficiles.
- Le Coordonnateur Commercial peut être également être amené à exercer la fonction d'Agent Commercial en tant que de besoin.

Activités du poste :

Organiser l'activité de l'équipe Accueil Client,

- Organiser en temps réel l'activité des Agents Commerciaux et Agents Commerciaux Principaux dont les missions d'accueil PHMR, en les affectant sur les différentes missions, selon les nécessités de l'activité et sur les bases retenues avec le manager opérationnel direct.
- S'appuyer sur les informations transmises par le PC Ressources à jour J qui identifie les pointes d'activité du prestataire afin que les Agents Commerciaux et Agents Commerciaux Principaux puissent effectuer cette mission d'accueil PHMR.
- Assurer la relation opérationnelle avec le prestataire : suivi de la mise en œuvre et qualité de la prestation.
- Assurer le reporting quotidien de son activité.

Optimiser l'organisation des flux du Terminal et participer à la résolution des dysfonctionnements, en fonction de la situation de trafic

- Anticiper et organiser les flux de passagers. Suivre par délégation du CAP ou du RO les informations relatives aux charges prévisionnelles de trafic, anticiper les encombrements prévisibles.
- Intervenir et faire mettre en place les moyens permettant d'optimiser l'écoulement des flux et la qualité offerte aux passagers, attendants et accompagnants.
- Assurer une présence dans le terminal afin de repérer les situations potentiellement difficiles et anticiper les moyens à mettre en œuvre (files d'attente, renforts en personnel, affichages, etc.).

- Adopter un comportement proactif à l'égard des différentes entreprises intervenant dans les terminaux dans le souci d'améliorer l'accueil clients.
- Répondre aux dysfonctionnements constatés dans la zone dont il a la responsabilité et rendre compte des difficultés rencontrées dans l'exercice de ses missions au CAP ou au RO.
- Participer à la coordination et à la préparation des opérations spécifiques d'accueil.
- Recueillir et fournir tous éléments permettant l'instruction des réclamations clients.

S'assurer que les Agents Commerciaux et Agents Commerciaux Principaux disposent des informations et des moyens nécessaires pour rendre les meilleurs services

- Etre en relation avec leurs homologues en charge de l'accueil clients au sein des compagnies aériennes et des Tours Opérateurs afin d'optimiser le traitement des particularités des vols à venir.
- S'assurer du bon fonctionnement des Espaces Accueil Clients.
- Recueillir et actualiser les informations opérationnelles et les transmettre aux Agents Commerciaux et Agents Commerciaux Principaux.
- Actualiser et enrichir les bases documentaires permanentes et en assurer la qualité et la fiabilité.

Animer le groupe de travail :

- Contribuer au maintien et à l'amélioration des compétences techniques et relationnelles inhérentes à la tenue du poste d'agent commercial et agent commercial principal.
- Participer à l'évaluation des Agents Commerciaux et Agents Commerciaux Principaux.
- Accueillir et assurer le suivi des stagiaires, nouveaux embauchés, etc.
- Contribuer à la réalisation des "vacations découvertes » des métiers et des "visites/échanges" avec les partenaires de l'Unité Opérationnelle.

Compétences :

- Sens de l'accueil, sens commercial et du service.
- Animation d'équipe.
- Connaissances des outils Saria, bureautique et internet.
- Connaissances de l'environnement opérationnel.
- Pratique de l'anglais indispensable.

Annexe 3 : Grille d'équivalence des échelons entre agent commercial et agent commercial principal

Ancien échelon	Ancienneté dans l'échelon		Nouvel échelon	Ancienneté dans l'échelon
118	12		251	12
118	13	Le passage 118C - 251 nécessite une prime forfaitaire, à cause des cotisations cadres : 33 € bruts par mois	251	13
118	14		251	14
118	15		251	15
118	16		251	16
118	17		251	17
118	18		251	18
118	19		251	19
118	20		251	20
118	21		251	21
118	22		251	22
118	23		251	23
118	24		251	24
118	25		251	25
118	26		251	26
118	27		251	27
118	28		251	28
118	29		251	29
118	30		251	30
118	31		251	31
118	32		251	32
118	33		251	33
118	34		251	34
118	35		251	35
118	36		251	36
118	37		251	37
120	0		252	0
120	1		252	1
120	2		252	2
120	3		252	3
120	4		252	4
120	5		252	5
120	6		252	6
120	7		252	7
120	8		252	8
120	9		252	9
120	10		252	10
120	11		252	11
120	12		252	12
120	13		252	13
120	14		252	14
120	15		252	15
120	16		252	16
120	17		252	17
120	18		252	18
120	19		252	19
120	20		252	20
120	21		252	21
120	22		252	22
120	23		252	23
120	24		252	24
120	25		252	25
120	26		252	26
120	27		252	27
120	28		252	28
120	29		252	29
120	30		252	30
120	31		252	31
120	32		252	32
120	33		252	33
120	34		252	34
120	35		252	35
120	36		252	36
120	37		252	37
122	0		253	0
122	1		253	0
122	2		253	1
122	3		253	1
122	4		253	2
122	5		253	2
122	6		253	3
122	7		253	3
122	8		253	4
122	9		253	4
122	10		253	5
122	11		253	5
122	12		253	6
122	13		253	6
122	14		253	7
122	15		253	7
122	16		253	8
122	17		253	8

P.G.

ANNEXE 3

122	18
122	19
122	20
122	21
122	22
122	23
122	24
122	25
122	26
122	27
122	28
122	29
122	30
122	31
122	32
122	33
122	34
122	35
122	36
122	37
123	0
123	1
123	2
123	3
123	4
123	5
123	6
123	7
123	8
123	9
123	10
123	11
123	12
123	13
123	14
123	15
123	16
123	17
123	18
123	19
123	20
123	21
123	22
123	23
123	24
123	25
123	26
123	27
123	28
123	29
123	30
123	31
123	32
123	33
123	34
123	35
123	36
123	37
124	0
124	1
124	2
124	3
124	4
124	5
124	6
124	7
124	8
124	9
124	10
124	11
124	12
124	13
124	14
124	15
124	16
124	17
124	18
124	19
124	20
124	21
124	22
124	23
124	24
124	25
124	26
124	27
124	28

253	9
253	9
253	10
253	10
253	11
253	11
253	12
253	12
253	13
253	13
253	14
253	14
253	15
253	15
253	16
253	16
253	17
253	17
253	18
253	18
253	19
253	19
253	20
253	20
253	21
253	21
253	22
253	22
253	23
253	23
253	24
253	24
253	25
253	25
253	26
253	26
253	27
253	27
253	28
253	28
253	29
253	29
253	30
253	30
253	31
253	31
253	32
253	32
253	33
253	33
253	34
253	34
253	35
253	35
253	36
253	36
253	37
253	37
254	0
254	0
254	1
254	1
254	2
254	2
254	3
254	3
254	4
254	4
254	5
254	5
254	6
254	6
254	7
254	7
254	8
254	8
254	9
254	9
254	10
254	10
254	11
254	11
254	12
254	12
254	13
254	13
254	14

124	29		254	14
124	30		254	15
124	31		254	15
124	32		254	16
124	33		254	16
124	34		254	17
124	35		254	17
124	36		254	18
124	37		254	18
125	0		254	19
125	1		254	19
125	2		254	20
125	3		254	20
125	4		254	21
125	5		254	21
125	6		254	22
125	7		254	22
125	8		254	23
125	9		254	23
125	10		254	24
125	11		254	24
125	12		254	25
125	13		254	25
125	14		254	26
125	15		254	26
125	16		254	27
125	17		254	27
125	18		254	28
125	19		254	28
125	20		254	29
125	21		254	29
125	22		254	30
125	23		254	30
125	24		254	31
125	25		254	31
125	26		254	32
125	27		254	32
125	28		254	33
125	29		254	33
125	30		254	34
125	31		254	34
125	32		254	35
125	33		254	35
125	34		254	36
125	35		254	36
125	36		254	37
125	37		254	37
126	0		255	0
126	1		255	0
126	2		255	1
126	3		255	1
126	4		255	2
126	5		255	2
126	6		255	3
126	7		255	3
126	8		255	4
126	9		255	4
126	10		255	5
126	11		255	5
126	12		255	6
126	13		255	6
126	14		255	7
126	15		255	7
126	16		255	8
126	17		255	8
126	18		255	9
126	19		255	9
126	20		255	10
126	21		255	10
126	22		255	11
126	23		255	11
126	24		255	12
126	25		255	12
126	26		255	13
126	27		255	13
126	28		255	14
126	29		255	14
126	30		255	15
126	31		255	15
126	32		255	16
126	33		255	16
126	34		255	17
126	35		255	17
126	36		255	18
126	37		255	18

JDD P.G.

Annexe 4 : Requalification des CPA en Chefs de Groupe : Grille de transposition

Départ	Arrivée	Gain
252	**253**	
0	0	36
1	1	36
2	1	35
3	2	35
4	3	35
5	3	34
6	4	34
7	5	34
8	5	33
9	6	33
10	7	33
11	7	32
12	8	32
13	9	32
14	9	31
15	10	31
16	11	31
17	11	30
18	12	30
19	13	30
20	13	29
21	14	29
22	15	29
23	15	28
24	16	28
25	17	28
26	17	27
27	18	27
28	19	27
29	19	26
30	20	26
31	21	26
32	21	25
33	22	25
34	23	25
35	23	24
36	24	24
37	25	24
253	**253**	**gain**
0	25	25
1	25	24
2	26	24
3	26	23
4	26	22
5	27	22
6	27	21
7	27	20
8	28	20
9	28	19
10	28	18
11	29	18

Exemple : Un CPA étant à 14 mois d'ancienneté dans son echelon actuel au 31/12/2008 bascule à 253 avec une bonification d'ancienneté de neuf mois.

12	29	17
13	29	16
14	30	16
15	30	15
16	30	14
17	31	14
18	31	13
19	31	12
20	32	12
21	32	11
22	32	10
23	33	10
24	33	9
25	33	8
26	34	8
27	34	7
28	34	6
29	35	6
	254	
30	0	6
31	1	6
32	2	6
33	3	6
34	4	6
35	5	6
36	6	6
254	254	**gain**
0	6	6
1	7	6
2	8	6
3	9	6
4	10	6
5	11	6
6	12	6
7	13	6
8	14	6
9	15	6
10	16	6
11	17	6
12	18	6
13	19	6
14	20	6
15	21	6
16	22	6
17	23	6
18	24	6
19	25	6
20	26	6
21	27	6
22	28	6
23	29	6
24	30	6
25	31	6
26	32	6
27	33	6
28	34	6

29	35	6
	255	
30	0	6
31	1	6
32	2	6
33	3	6
34	4	6
35	5	6
36	6	6
255	255	**gain**
0	6	6
1	7	6
2	8	6
3	9	6
4	10	6
5	11	6
6	12	6
7	13	6
8	14	6
9	15	6
10	16	6
11	17	6
12	18	6
13	19	6
14	20	6
15	21	6
16	22	6
17	23	6
18	24	6
19	25	6
20	26	6
21	27	6
22	28	6
23	29	6
24	30	6
25	31	6
26	32	6
27	33	6
28	34	6
29	35	6
	256	
30	0	6
31	1	6
32	2	6
33	3	6
34	4	6
35	5	6
36	6	6
256	256	**gain**
0	6	6
1	7	6
2	8	6
3	9	6
4	10	6
5	11	6
6	12	6

P.G.

7	13	6
8	14	6
9	15	6
10	16	6
11	17	6
12	18	6
13	19	6
14	20	6
15	21	6
16	22	6
17	23	6
18	24	6
19	25	6
20	26	6
21	27	6
22	28	6
23	29	6
24	30	6
25	31	6
26	32	6
27	33	6
28	34	6
29	35	6
	257	
30	0	6
31	1	6
32	2	6
33	3	6
34	4	6
35	5	6
36	6	6
257	257	**gain**
0	6	6
1	7	6
2	8	6
3	9	6
4	10	6
5	11	6
6	12	6
7	13	6
8	14	6
9	15	6
10	16	6
11	17	6
12	18	6
13	19	6
14	20	6
15	21	6
16	22	6
17	23	6
18	24	6
19	25	6
20	26	6
21	27	6
22	28	6
23	29	6

P.G.

24	30	6
25	31	6
26	32	6
27	33	6
28	34	6
29	35	6
	258	
30	0	6
31	1	6
32	2	6
33	3	6
34	4	6
35	5	6
36	6	6
257 bis	**258**	**gain**
1	0	35
2	0	34
3	0	33
4	0	32
5	0	31
6	0	30
7	0	29
8	0	28
9	0	27
10	0	26
11	0	25
12	0	24
13	0	23
14	0	22
15	0	21
16	0	20
17	0	19
18	0	18
19	0	17
20	0	16
21	0	15
22	0	14
23	0	13
24	0	12
25	0	11
26	0	10
27	0	9
28	0	8
29	0	7
30	0	6
31	1	6
32	2	6
33	3	6
34	4	6
35	5	6
36	6	6
258	**258**	**gain**
0	6	6
1	7	6
2	8	6
3	9	6

4	10	6
5	11	6
6	12	6
7	13	6
8	14	6
9	15	6
10	16	6
11	17	6
12	18	6
13	19	6
14	20	6
15	21	6
16	22	6
17	23	6
18	24	6
19	25	6
20	26	6
21	27	6
22	28	6
23	29	6
24	30	6
25	31	6
26	32	6
27	33	6
28	34	6
29	35	6
	258 bis	
30	0	6
31	1	6
32	2	6
33	3	6
34	4	6
35	5	6
36	6	6

JDD P.S