

	Altéa Customer Management (CM) – Formation Formateur	Emetteur : BU Formation
		Code : MA – Programme de Formation de formateur Altéa CM FR
		Indice 1 – Date : 22-08-2023

Public concerné : Tout public disposant d'une expérience en formation et ayant une expérience professionnelle en compagnie aérienne et/ou dans l'assistance aéroportuaire et ayant déjà utilisé un DCS (Departure Control system).

Prérequis : Être majeur – Maîtriser l'Anglais au niveau B2+/C1- (Test préalable)
Maîtriser le système Altéa CM (Attestation) – Avoir travaillé dans une compagnie aérienne ou un assistant aéroportuaire (minimum 3 ans) (CV et attestation employeur)

Langues : Anglais (les cours sont généralement dispensés en langue anglaise)

Durée de l'action : 35 H – 7H sur 5 jours

Modalités et délai d'accès à la formation : Vérification des prérequis : test de positionnement et entretien préalable - Proposition pédagogique et financière adaptée (devis, programme, planning). Accès dès signature de la convention de formation.

Nombre de participants maximum par session : De 4 à 8 stagiaires.

Lieu : à définir

Objectifs à atteindre :

- Maîtriser parfaitement les techniques liées au système Altéa CM.
- Être capable de maîtriser les méthodes pédagogiques spécifiques à la formation au système Altéa CM.
- Être capable de maîtriser les méthodes d'évaluation d'acquis des compétences spécifiques à la formation au système Altéa CM.

Méthode pédagogique : Notre pédagogie s'adapte toujours à la typologie du groupe qui nous est confié. Notre démarche prend appui sur le vécu professionnel et le questionnement des personnes concernées ainsi que sur leurs représentations mentales de leur activité. Notre approche est active, elle est basée sur l'écoute et la prise en compte des besoins réels des personnes formées. Les progressions reposent sur des contenus théoriques et des mises en pratique. Ceux-ci permettent une approche plus riche de l'analyse de ces vécus professionnels. Nos méthodes pédagogiques permettent dans la limite des prérequis, de s'adapter et d'individualiser les enseignements.

Référence, outils et moyens pédagogiques : Manuel Altea CM, (exposés théorique et pratique), rétro projecteur, Paper Board, documents professionnels. Jeux de rôles et mise en situation. Un document de synthèse est remis à chaque participant.

Qualification des Formateurs : Nos Formateurs sont qualifiés et disposent tous d'une expérience professionnelle significative sur le terrain mais également en tant que formateur.

Modalités pédagogiques : Cette formation est proposée selon les modalités suivantes :

- Présentiel : face à face en salle de formation
- Distanciel : formation synchrone en face a face avec le formateur

SAS MBAviation - Espace Azur - 179 bd René Cassin 06299 Nice Cedex 3

Tel : 04 89 14 20 68 – email : training@mbaviation.fr

SIRET : 529 027 054 00020 – Capital social de 50 000€

N° déclaration d'activité auprès de la Préfecture de la région PACA : 93 06.07105.06 – N° immatriculation : 529 027 054 - RCS NICE

	Altéa Customer Management (CM) – Formation Formateur	Emetteur : BU Formation
		Code : MA – Programme de Formation de formateur Altéa CM FR
		Indice 1 – Date : 22-08-2023

SAS MBAviation - Espace Azur - 179 bd René Cassin 06299 Nice Cedex 3

Tel : 04 89 14 20 68 – email : training@mbaviation.fr

SIRET : 529 027 054 00020 – Capital social de 50 000€

N° déclaration d'activité auprès de la Préfecture de la région PACA : 93 06.07105.06 – N° immatriculation : 529 027 054 - RCS NICE

	Altéa Customer Management (CM) – Formation Formateur	Emetteur : BU Formation
		Code : MA – Programme de Formation de formateur Altéa CM FR
		Indice 1 – Date : 22-08-2023

Modalités d'évaluation : Cette formation donne lieu à trois types d'évaluations :

- Évaluation continue : cette évaluation a pour objectif de s'assurer de la progression des acquis stagiaires tout au long de la formation. Elle est assurée selon les séquences, au moyen de test et d'exercices, de questionnement stagiaire ou de mise en situation ; Cette évaluation ne donne pas lieu à une validation pédagogique mais accompagne le suivi des progressions pédagogiques.
- Évaluation théorique : cette évaluation a pour objectif d'évaluer la connaissance des contenus théoriques dispensés. Elle est réalisée en fin de formation au moyen d'un test. Afin d'être éligible le candidat doit avoir un score minimal de 85% de réussite.
- Évaluation pratique : cette évaluation a pour but de garantir la capacité du stagiaire à transmettre ses connaissances de manière satisfaisante. Elle est réalisée en fin de stage par une mise en situation.

Évaluation de la satisfaction : Évaluation de l'action de formation sous forme de questionnaire de satisfaction distribué en fin de session.

Validation pédagogique : Attestation de formation.

Accessibilité : Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Pour toutes questions concernant l'accessibilité une référente handicap se tient à votre disposition.

Email : training@mbaviation.eu

Programme détaillé de la formation

1. LES BASES DU SYSTEME ALTEA (7 heures)

- Accéder et naviguer dans le système Altéa CM en utilisant les applications appropriées.
- Appréhender et utiliser les raccourcis clavier et menus pour naviguer entre les applications.
- Etre en mesure de gérer les fonctions du système : Enregistrement, Embarquement.
- Traiter les irrégularités liées à l'exploitation : « rerouting », Transfert.
- Etre en capacité de recevoir et traiter des informations via Messenger.
- Pouvoir identifier les problématiques liées à « Devices ».
- Utiliser le « Online Help ».
- Mettre en pratique la mise en œuvre d'un module de formation pour chaque participant via des jeux de rôles : préparer, présenter, débriefing, évaluer et analyse positive de chaque stagiaire.

2. IDENTIFIER ET UTILISER LES OUTILS DU FORMATEUR (5 heures)

- Outils de positionnement
- Support de cours
- Déroulé pédagogique
- Outils d'évaluation
- Livrables de formation (attestations, ...)

SAS MBAviation - Espace Azur - 179 bd René Cassin 06299 Nice Cedex 3

Tel : 04 89 14 20 68 – email : training@mbaviation.fr

SIRET : 529 027 054 00020 – Capital social de 50 000€

N° déclaration d'activité auprès de la Préfecture de la région PACA : 93 06.07105.06 – N° immatriculation : 529 027 054 - RCS NICE

	Altéa Customer Management (CM) – Formation Formateur	Emetteur : BU Formation
		Code : MA – Programme de Formation de formateur Altéa CM FR
		Indice 1 – Date : 22-08-2023

3. SAVOIR TRANSMETTRE LES ELEMENTS TECHNIQUES DU LOGICIEL (12h30)

- Préparer un vol « test » sur le système Altea.
- Rattacher une « PNL » à une liste de passagers sur un vol.
- Etre en mesure de dupliquer un vol.
- Savoir archiver un vol.
- Connaître l'utilisation de l'onglet « Messenger ».
- Réaliser des exercices destinés aux stagiaires : le rôle des différents onglets.
- Connaître l'utilisation de l'onglet « Application » : Flight / Customer / Seat Map / Baggage / Boarding.
- Effectuer l'enregistrement de passagers.
- Effectuer l'enregistrement de passagers avec particularités (API – WCH – UM etc.).
- Rajouter un itinéraire.
- Rajouter des bagages : annuler un bagage / modifier le poids du bagage / gérer l'excédent bagage.
- Gérer le paiement de l'excédent.
- Modifier la destination du bagage.
- Effectuer l'enregistrement des bagages « Equipages » et des bagages « Rush ».
- Etre en mesure de lire et comprendre le « Timatic ».
- Enregistrer un passager « NOREC », GP – Staff – Jump seat.
- Gérer les listes d'attente (staff et passagers).
- Rechercher l'historique d'un vol.
- Connaître la notion de « Link ».
- Gérer un plan cabine.
- Gérer les changements de sièges, ainsi que l'allocation de sièges.
- Gérer les « surclassements » d'un vol.
- Gérer la clôture d'un vol.

4. SAVOIR TRANSMETTRE L'APTITUDE A UNE NAVIGATION AISEE (3 heures)

- Access et Navigation
- Customer Application
- Baggage Application
- Seating Application
- Flight Application
- Boarding Application
- OFDM Application

5. MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE (6 heures)

- Etre en capacité à construire un programme et un plan de formation applicable au système Altea.
- Pouvoir établir un déroulé pédagogique (Scénario Pédagogique de Séance).
- Etre en capacité de choisir des moyens pédagogiques : les méthodes, les outils et les supports.
- Etablir les modalités d'évaluation.

SAS MBAviation - Espace Azur - 179 bd René Cassin 06299 Nice Cedex 3

Tel : 04 89 14 20 68 – email : training@mbaviation.fr

SIRET : 529 027 054 00020 – Capital social de 50 000€

N° déclaration d'activité auprès de la Préfecture de la région PACA : 93 06.07105.06 – N° immatriculation : 529 027 054 - RCS NICE

	Altéa Customer Management (CM) – Formation Formateur	Emetteur : BU Formation
		Code : MA – Programme de Formation de formateur Altéa CM FR
		Indice 1 – Date : 22-08-2023

6. EVALUATION (1h30)

- Test

CONTACT : training@mbaviation.eu